
INFORME N° 031-2023-SUNASS-DPN

PARA: **Manuel Fernando MUÑOZ QUIROZ**
Gerente General

DE: **Christiam Miguel GONZALES CHÁVEZ**
Director de la Dirección de Políticas y Normas

Edwin Francisco PACA PALAO
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica

ASUNTO: Propuesta de Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento

FECHA: Magdalena del Mar, 27 de marzo de 2023

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD¹, se aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual estableció los principios, reglas y procedimiento para la atención de los problemas de alcance particular, reclamos y quejas de los usuarios de los servicios de saneamiento en el ámbito de las empresas prestadoras.
- 1.2. A la fecha, diversos artículos y anexos del Reglamento de Reclamos han sido modificados a través de las siguientes resoluciones:
- Resolución de Consejo Directivo N.º 088-2007-SUNASS-CD. Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD.
 - Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD. Modifican Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento y Reglamento de Calidad de la Prestación.
 - Resolución de Consejo Directivo N.º 004-2017-SUNASS-CD. Adecúan diversas disposiciones de la Sunass a lo dispuesto en los Decretos Legislativos N.º 1246 y N.º 1272.
 - Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD. Resolución de Consejo Directivo que Aprueba la *"Modificación del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento"*.

¹ Publicado el 14 de enero de 2007 en diario oficial *El Peruano*. Conforme lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 045-2007-SUNAS-CD, entró en vigencia el 2 de enero de 2008.

II. OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene por objeto presentar y sustentar el proyecto de Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, con la finalidad de sistematizar en un solo cuerpo normativo todas las disposiciones vigentes de este reglamento.

III. BASE LEGAL

- Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N.º 27332 (en adelante, LMOR).
- Reglamento General de la Sunass, aprobado por Decreto Supremo N.º 017-2001-PCM (en adelante, Reglamento de la Sunass).
- Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N.º 001-2009-JUS (en adelante, Reglamento de publicación de proyectos normativos).
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Sunass, aprobado por Decreto Supremo N.º 145-2019-PCM y Resolución de Presidencia N.º 040-2019-SUNASS-PCD que aprueba la segunda sección del ROF (en adelante, ROF de la Sunass).
- Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por Decreto Supremo N.º 007-2022-JUS.

IV. ANALISIS

4.1. De la Naturaleza del Texto Único Ordenado

- 4.1.1. El ordenamiento jurídico denomina texto único ordenado (TUO) a la compilación y sistematización de normas contenidas en leyes o en disposiciones reglamentarias de alcance general, que tenga como fin, devolver la coherencia sistemática que se haya perdido a consecuencia de modificaciones o derogaciones; tal como lo establece el artículo IV del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización legislativa:

"Artículo IV.- Definiciones Para los efectos del presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

(...)

12. Texto Único Ordenado: Documento que compila y sistematiza en un solo texto integral las normas contenidas en una ley o disposiciones reglamentarias de alcance general, a fin de otorgarle la coherencia sistemática que pudiera haber sido afectada como producto de las modificaciones y derogaciones dispuestas por normas posteriores hacia la citada norma. No posee carácter innovador ni interpretativo, ni modifica el valor y fuerza de las normas ordenadas."

- 4.1.2. Considerando el texto normativo citado, el TUO se elabora sobre la base de disposiciones preexistentes y no tienen por finalidad crear una norma nueva o modificar la norma originaria, sino identificar las disposiciones vigentes de la norma originaria y ordenarlas, de modo tal, que cuando se lea el TUO, se tenga la certeza de que su contenido se encuentra vigente.
- 4.1.3. Asimismo, de acuerdo con el párrafo 13.4 del artículo 13 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización legislativa, el TUO compila y sistematiza

las normas vigentes en un solo texto integrado. Esta potestad no es fuente de producción normativa o innovativa, sino fuente informativa; no faculta a las entidades de la Administración Pública a efectuar cambios al texto normativo, únicamente permite incorporar notas aclaratorias al final del articulado, en atención a la regulación de normas posteriores.

4.2. Sobre la emisión del TUO del Reglamento de Reclamos

- 4.2.1. Conforme con lo dispuesto en el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la LMOR, la Sunass ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.
- 4.2.2. Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento de Sunass, este organismo regulador tiene la facultad de dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las empresas prestadoras o actividades bajo su ámbito o, de sus usuarios.
- 4.2.3. De otro lado, de acuerdo con lo establecido por el literal b) del artículo 52 del Reglamento de Sunass, el Consejo Directivo de la Sunass es el órgano competente para expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materias de su competencia.
- 4.2.4. Del mismo modo, el inciso b) del artículo 9 del ROF de la Sunass dispone que es función del Consejo Directivo de la Sunass, el expedir normas y disposiciones en materia de su competencia.
- 4.2.5. En ejercicio de la función normativa, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD se aprobó el Reglamento de Reclamos, el cual establece los principios, derechos y disposiciones para las solicitudes de atención de problemas de alcance particular, para los reclamos, recursos y quejas presentadas por los usuarios de los servicios de saneamiento.
- 4.2.6. Ahora bien, el Reglamento de Reclamos ha sido modificado mediante las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD, 004-2017-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD.
- 4.2.7. En ese sentido, las disposiciones que conforman el Reglamento de Reclamos se encuentran actualmente contenidas en diferentes resoluciones emitidas por la Sunass.
- 4.2.8. Por ello, se considera necesario sistematizar y consolidar en un TUO todas las disposiciones normativas antes mencionadas, con la finalidad que los usuarios, empresas prestadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos, lo cual facilitará la difusión, conocimiento y aplicación de esta importante norma.
- 4.2.9. Cabe precisar que la aprobación del TUO corresponde al Consejo Directivo dado que: i) se trata de la sistematización de normas emitidas por la propia Sunass y ii) es una disposición que está directamente vinculada con la función normativa que ejerce el referido órgano.

- 4.2.10. Por tanto, en atención a lo señalado, se presenta el proyecto del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, el cual consta de 46 artículos, 2 disposiciones transitorias, 1 disposición final, 4 anexos y 10 formatos.

4.3. Sobre la publicación del TUO del Reglamento de Reclamos

- 4.3.1. De conformidad con el párrafo 1 del artículo 14 del Reglamento de publicación de proyectos normativos, las entidades públicas deben disponer la publicación de los proyectos de normas de carácter general de su competencia en el diario oficial *El Peruano*, en sus portales electrónicos o mediante cualquier otro medio, en un plazo no menor de treinta (30) días antes de la fecha prevista para su entrada en vigor, salvo casos excepcionales, para que las personas interesadas formulen comentarios.
- 4.3.2. Considerando que a través del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos solo se sistematizará y consolidará las disposiciones normativas vigentes en un texto integrado, sin que ello signifique la creación, modificación, regulación o declaración de nuevos derechos u obligaciones de carácter general o la extinción de los preexistentes, no corresponde la aplicación de la norma citada en el párrafo precedente y en consecuencia su publicación previa.

4.4 Sobre el marco normativo vigente del procedimiento administrativo de reclamos en el ámbito urbano – empresas prestadoras

- 4.4.1. Como se ha expuesto en acápites precedentes, el TUO tiene por finalidad que los usuarios, empresas prestadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos, lo cual facilitará la difusión, conocimiento y aplicación de esta importante norma.
- 4.4.2. No obstante, debe tenerse en cuenta que en el marco del Estado de Emergencia Nacional declarado como consecuencia de la pandemia del Covid-19, se establecieron ciertas disposiciones sobre el procedimiento administrativo de reclamos a través de los artículos 3 al 12, Única Disposición Complementaria Final y Anexo I de la Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD; así como también de los artículos 5 y 6 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 018-2020-SUNASS-CD.
- 4.4.3. Siendo que ciertas disposiciones citadas en el párrafo anterior se mantienen vigentes, conforme a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N.º 127-2022-SUNASS-CD, cabe resaltar que los operadores jurídicos deberán aplicar tales disposiciones conjuntamente con el TUO del Reglamento de Reclamos.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. De acuerdo con lo señalado en el acápite IV, se considera conveniente sistematizar y consolidar en un TUO todas las disposiciones normativas vigentes del Reglamento de Reclamos, que se encuentran contenidas en diferentes resoluciones emitidas por la Sunass, con la finalidad de que los usuarios, empresas prestadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que las contenga.
- 5.2. Finalmente, dada la naturaleza y fines del TUO, no resulta necesario que sea previamente publicado en el diario oficial *El Peruano*, a efectos de recibir sugerencias o comentarios de los interesados, quedando exceptuados del requisito de publicación previa señalado en el párrafo 1 del artículo 14 del Reglamento de publicación de proyectos normativos.

VI. RECOMENDACIÓN

Al Gerente General: Elevar al Consejo Directivo el presente informe y el proyecto del TUO del Reglamento de Reclamos para su aprobación.

Al Consejo Directivo: Aprobar el TUO del Reglamento de Reclamos.

Atentamente,

Christiam Miguel GONZALES CHÁVEZ
Director de la Dirección de Políticas y
Normas

Edwin Francisco PACA PALAO
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica