

OPERADOR	CARGO DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE PAGO	
	Componente fijo (US\$ por minuto, sin incluir IGV)	Componente variable* (%)
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	0,0004	9,86%
ENTEL PERÚ S.A.	0,0002	0%
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	0,0002	8,00%

(*) Porcentaje a aplicar al monto de las comunicaciones cursadas a través de la plataforma de pago.

Artículo 2.- Cargo aplicable al operador entrante o que provea el servicio en el futuro

El Cargo de Interconexión Tope por Acceso a la Plataforma de Pago aplicable a un eventual operador entrante o a un operador que provea el servicio en el futuro, tendrá como componente fijo el valor de US\$ 0,0006 dólares por minuto tasado al segundo, sin incluir IGV y un componente variable del 9,44%, aplicable al monto de las comunicaciones cursadas por el operador que hace uso de la facilidad esencial, a través de los mecanismos de pago (tarjeta o recarga) del operador que provee el acceso a la Plataforma de Pago.

Artículo 3.- Cargos diferenciados

Los cargos de interconexión diferenciados que serán aplicables para cada empresa por el acceso a la plataforma de pago, se determinan en los niveles siguientes:

CARGOS DE INTERCONEXIÓN DIFERENCIADOS	CARGO URBANO		CARGO RURAL	
	Componente Fijo	Componente Variable	Componente Fijo	Componente Variable
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	0,0004	9,86%	0,00013	9,86%
ENTEL PERÚ S.A.	0,0002	0%	0,00006	0%
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	0,0002	8,00%	0,00006	8,00%

Artículo 4.- Aplicación de los cargos diferenciados

La aplicación de los cargos de interconexión diferenciados que se determinan en la presente norma se sujeta a las disposiciones establecidas por la Resolución de Consejo Directivo N° 005-2010-CD/OSIPTTEL y la Resolución de Consejo Directivo N° 038-2010-CD/OSIPTTEL.

Artículo 5.- Diferenciación de cargos aplicable a los operadores distintos de América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A.

La diferenciación de los cargos en urbano y rural aplicable a los operadores distintos de América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., se realizará una vez aprobado el cargo tope correspondiente, para lo cual los referidos operadores deberán presentar la información de tráfico que corresponda, según lo establecido por la Resolución N° 038-2010-CD/OSIPTTEL.

Artículo 6.- Régimen de infracciones y sanciones

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos precedentes será sancionado de conformidad con lo establecido en el Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, así como en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobados por el OSIPTTEL.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Los cargos de interconexión que hayan sido establecidos en los contratos y mandatos de interconexión y que fuesen mayores a los cargos de interconexión tope fijados en la presente Norma, se adecuarán a partir de la fecha de su entrada en vigencia, siendo los nuevos valores los referidos cargos de interconexión tope.

Segunda.- El OSIPTTEL podrá revisar los cargos de interconexión tope por acceso a la plataforma de pago establecidos en la presente resolución, de acuerdo con la normativa vigente.

1489226-1

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Adecuan diversas disposiciones de la SUNASS a lo dispuesto por los Decretos Legislativos N°s. 1246 y 1272

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 004-2017-SUNASS-CD

Lima, 17 de febrero de 2017

VISTO:

El Informe N° 003-2017-SUNASS-100 de las gerencias de Políticas y Normas, Asesoría Jurídica, Supervisión y Fiscalización y Regulación Tarifaria, así como del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos, el cual contiene la propuesta de modificación del:

- i) Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2007-SUNASS-CD.
- ii) Procedimiento para incorporar en el período regulatorio vigente proyectos de inversión y mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos no incluidos en la fórmula tarifaria, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 016-2014-SUNASS-CD.
- iii) Metodología, Criterios Técnico-Económicos y Procedimiento para determinar la Tarifa de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las EPS habilitadas como operador del servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, aprobados por Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-SUNASS-CD.
- iv) Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD.
- v) Directiva sobre valores máximos admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2012-SUNASS-CD.
- vi) Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.
- vii) Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.

CONSIDERANDO:

Que, el literal c) del artículo 3.1 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por la Ley N° 27332 y modificada por la Ley N° 27631, faculta a los organismos reguladores a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas 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;

Que, de manera concordante el artículo 19 del Reglamento General de la SUNASS, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, establece que la función normativa permite a la SUNASS 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;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1246 se han aprobado diversas medidas de simplificación administrativa, destinadas a dotar al régimen jurídico que rige a la Administración Pública, de disposiciones a favor del ciudadano en función a la simplificación, eficacia, eficiencia, celeridad y equidad en los procedimientos administrativos, garantizando así los derechos e intereses de los administrados, con sujeción al ordenamiento constitucional;

Que, el Decreto Legislativo N° 1246 prohíbe a la Administración Pública exigir a los administrados información que pueda obtener directamente mediante la interoperabilidad a que refiere el artículo 2° del referido decreto legislativo; y en esa misma línea prohíbe exigir los documentos listados en su artículo 5°;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1272, se modificó la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, con el objeto de simplificar, optimizar y eliminar procedimientos administrativos, priorizar y fortalecer las acciones de fiscalización posterior y sanción, emitir normas que regulen o faciliten el desarrollo de actividades económicas, comerciales y la prestación de servicios sociales en los tres niveles de gobierno;

Que, la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1272 dispone que las entidades tendrán un plazo de 60 días, contados desde la entrada en vigencia del mencionado decreto legislativo para adecuar sus procedimientos especiales, de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo II del Título Preliminar² de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, en ese sentido, resulta necesario adecuar el marco normativo vigente a las disposiciones establecidas en los decretos legislativos N° 1246 y N° 1272;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3.2 del artículo 14 del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS "Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general", resulta innecesaria la difusión del proyecto para comentarios, debido a que el objeto de las modificaciones es la adecuación de los reglamentos y directivas de la SUNASS a lo establecido en los decretos legislativos N° 1246 y N° 1272;

Según lo dispuesto por el artículo 20 del Reglamento General de la SUNASS y con la conformidad de las gerencias de Políticas y Normas, Asesoría Jurídica, Supervisión y Fiscalización, Regulación Tarifaria, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos y la Gerencia General;

El Consejo Directivo en su sesión del 20 de enero de 2017;

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Modificar los artículos 16, 17, 19, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 44; los literales a) y b) del artículo 40; los numerales II y IV del Anexo N° 4 "Lineamientos Sobre el Restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero"; los numerales 7, 8 y 9 del Anexo 12 "Lineamientos para la conformación y gestión del Fondo de Inversiones" y los numerales 3 y 10 del Anexo 13 "Procedimiento Simplificado para la modificación del Estudio Tarifario por aprobación de Plan de Re flotamiento" del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2007-SUNASS-CD, bajo los siguientes términos:

"Artículo 16.- Etapas y plazos del procedimiento

Las etapas y plazos del procedimiento para la aprobación de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión en los servicios de saneamiento se definen en el presente Título y en el Anexo N° 6.

Los plazos del procedimiento se entenderán como máximos, salvo disposición expresa en contrario.

La SUNASS, de oficio o a pedido de parte, podrá prorrogar los plazos de las etapas, por única vez, hasta por un máximo igual al de los plazos previstos en el presente Reglamento.

La SUNASS, en todo momento puede solicitar información a la EPS y con ello se suspenden los plazos. Para la remisión de la información, la SUNASS otorgará un plazo de 10 días hábiles, el cual podrá ser prorrogado, por única vez, a solicitud de la EPS, siempre que lo solicite antes de su vencimiento."

"Artículo 17.- De la Presentación de la Solicitud

La EPS, a través de su representante legal o apoderado, presenta a la Gerencia General de la SUNASS su solicitud de aprobación de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, adjuntando el respectivo PMO que sustenta su propuesta, debiendo cumplir los requisitos de admisibilidad y procedencia previstos en el artículo siguiente.

En la solicitud se deberá indicar el asiento y número de la partida del Registro de Personas Jurídicas y la zona registral a la que pertenece, donde conste la inscripción del representante legal o apoderado de la EPS, así como el número de su Documento Nacional de Identidad.

El contenido del PMO deberá sujetarse a lo dispuesto por el Título 2 y por el Anexo N° 2 del presente Reglamento."

"Artículo 19.- Requisitos adicionales para la presentación del PMO

El Solicitante presentará a la Superintendencia su PMO, elaborado de acuerdo a lo indicado en el presente artículo, cumpliendo los siguientes requisitos, así como los establecidos en el Título 2 y Anexo N° 2 de la presente norma:

- a) El PMO deberá ser presentado debidamente foliado en formato impreso y en medio magnético.
- b) Se deberá adjuntar el software integrado en el cual se ha desarrollado los cálculos requeridos.
- c) Se deberá adjuntar la Propuesta Tarifaria para los Servicios Colaterales.
- d) Se deberá adjuntar el acuerdo de aprobación del PMO. En el caso de una EPS constituida como Sociedad Anónima la aprobación será realizada por el Directorio de la EPS; y en el caso de una EPS constituida como Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada la aprobación será realizada por la Junta General de Socios de la EPS.
- e) Se debe adjuntar la garantía de realización de inversiones correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 2, numeral 4 del presente Reglamento.

La Gerencia de Regulación Tarifaria brindará Asistencia Técnica a los Solicitantes para la elaboración del PMO, de acuerdo a lo establecido en el TUO del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

De considerarlo necesario la Gerencia de Regulación Tarifaria podrá requerir al Solicitante la sustentación de cualquier aspecto del PMO, así como solicitar la información adicional que considere conveniente con el objetivo de realizar una mejor evaluación."

"Artículo 24.- Del Proyecto de Estudio Tarifario

La Gerencia de Regulación Tarifaria es responsable de elaborar el Estudio Tarifario que contiene la evaluación técnica del PMO y la propuesta de la SUNASS con respecto al programa de inversiones, metas de gestión, fórmula tarifaria y estructuras tarifarias que serán aplicadas por el Solicitante.

El proyecto de Estudio Tarifario es elevado a la Gerencia General para su evaluación y trámite correspondiente.

El proyecto de Estudio Tarifario se publica en la página web de la SUNASS, siendo la Gerencia de Usuarios la responsable de su publicación y difusión."

"Artículo 25.- De la Difusión del Proyecto de Resolución que aprueba la FT, ET y MG

El Consejo Directivo de la SUNASS dispone la publicación en el Diario Oficial El Peruano y en la página web de la SUNASS, del proyecto de resolución que aprueba la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas

de gestión, así como de su exposición de motivos y la relación de informes que constituyen el sustento de la referida resolución.

La Gerencia General notificará al Solicitante el proyecto de Estudio Tarifario y el proyecto publicado de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, a fin de que emita opinión dentro del plazo máximo e improrrogable de treinta (30) días calendario de recibida la notificación, basándose en sus propios estudios. En el caso de las EPS constituidas bajo la modalidad de Sociedad Anónima corresponde pronunciarse al Directorio, y en el caso de Sociedades Comerciales de Responsabilidad Limitada, a la Junta General de Socios de la EPS."

"Artículo 26.- De la Convocatoria

El Consejo Directivo de la SUNASS convoca a audiencia pública para que la SUNASS exponga el proyecto de Estudio Tarifario. Entre el aviso de convocatoria y la realización de la audiencia pública habrá un plazo no menor de diez (10) días calendario."

"Artículo 27.- Del Aviso de la Convocatoria

El aviso de convocatoria a audiencia pública tendrá, como mínimo, la siguiente información:

- a) Objeto de la convocatoria
- b) Lugar, fecha, hora de inicio del acto
- c) Agenda de la audiencia pública
- d) Indicación para acceder al proyecto de Estudio Tarifario

La Gerencia de Usuarios es responsable de publicar el aviso de convocatoria y de notificar al Solicitante para que concurra a la audiencia pública.

La publicación del aviso de convocatoria debe efectuarse en el Diario Oficial El Peruano, en un diario de mayor circulación en el ámbito de prestación de servicios del Solicitante y en la página web de la SUNASS."

"Artículo 28.- Audiencia Pública

28.1 La audiencia pública a cargo de la SUNASS tiene por objeto hacer de conocimiento público el sustento técnico de las decisiones de la SUNASS con respecto a la Solicitud presentada. En la audiencia pública, la SUNASS expone los resultados del proyecto de Estudio Tarifario que sirven de base para el cálculo de las fórmulas tarifarias, estructuras tarifarias y metas de gestión del Solicitante. Dicha audiencia pública deberá ser llevada a cabo, independientemente de la realización de la audiencia pública preliminar señalada en el Artículo 22.

28.2 El Solicitante y las organizaciones representativas de usuarios tienen el derecho a acceder a los informes que constituyen el sustento de las Resoluciones que fijan los precios regulados.

28.3 La asistencia a las audiencias públicas es libre. El Consejo Directivo de la SUNASS determina las reglas para la realización de la audiencia pública y la agenda del aviso de convocatoria.

28.4 La Gerencia de Usuarios es responsable de la organización integral de la audiencia pública. Podrá invitar a participar en la audiencia pública, a la EPS y a quien considere pertinente. El costo de la publicación del aviso de convocatoria y la realización de la audiencia pública es de cargo de la SUNASS."

"Artículo 29.- Comentarios efectuados por los interesados

La Gerencia de Regulación Tarifaria es responsable de evaluar técnicamente los comentarios que formule el Solicitante y los interesados con respecto al proyecto publicado de la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión que serán aplicadas por el Solicitante, a fin de ser incorporados en el Estudio Tarifario.

Podrán formularse comentarios por escrito, por cualquier medio, desde la publicación de la convocatoria a audiencia pública hasta cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de la audiencia."

"Artículo 30.- Del Estudio Tarifario

Transcurrido el plazo indicado en el artículo 25 para que el Solicitante emita opinión, con o sin su presentación, y luego de la evaluación de dicha opinión y de los comentarios formulados por los interesados de acuerdo al artículo 29, la Gerencia de Regulación Tarifaria elabora el Estudio Tarifario que contiene la propuesta final de la SUNASS sobre el programa de inversiones, metas de gestión, la fórmula tarifaria y estructuras tarifarias que serán aplicadas por el Solicitante.

El Estudio Tarifario es elevado a la Gerencia General para su evaluación y trámite correspondiente."

"Artículo 31.- Resolución de aprobación de fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión

La Resolución que emita el Consejo Directivo de la SUNASS aprobando la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión, así como su exposición de motivos da por concluido el procedimiento.

La Resolución antes señalada conjuntamente con el Estudio Tarifario serán notificados a la EPS dentro del plazo máximo de cinco (5) días calendario de emitida la Resolución.

La Gerencia de Usuarios es responsable de publicar la mencionada resolución en el Diario Oficial El Peruano, así como difundirla conjuntamente con el Estudio Tarifario, en la página web de la SUNASS, dentro del plazo máximo de cinco (5) días calendario de emitida la Resolución.

Asimismo, debe publicar las metas de gestión en un diario de mayor circulación en el ámbito de prestación de servicios de la EPS."

"Artículo 44.- Resolución de aprobación de modificación de estructuras tarifarias

La Resolución que emita el Consejo Directivo de la SUNASS aprobando la modificación de las estructuras tarifarias da por concluido el procedimiento.

La Resolución y el Estudio serán notificados a la EPS dentro del plazo de cinco (5) días calendario de emitida. La Gerencia de Usuarios es responsable de publicar la Resolución en el Diario Oficial El Peruano y difundirla, conjuntamente con el Estudio, en la página web de la SUNASS, dentro del plazo máximo de cinco (5) días calendario de emitida la Resolución aprobando la modificación de las estructuras tarifarias."

"Artículo 40.- Presentación de la Solicitud de modificación de las estructuras tarifarias

El Solicitante presentará a la SUNASS su solicitud de modificación de las estructuras tarifarias, conforme a los lineamientos de reordenamiento de las estructuras tarifarias, cumpliendo los siguientes requisitos:

- a) Se deberá indicar el asiento y número de la partida del Registro de Personas Jurídicas y la zona registral a la que pertenece, donde conste la inscripción del representante legal o apoderado de la EPS, así como el número de su Documento Nacional de Identidad.
- b) El documento deberá ser presentado debidamente foliado, en formato impreso y en medio magnético."

"Anexo N° 4

Lineamientos Sobre el Restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero

(...)

II. DEFINICIÓN Y CAUSAS DE LA RUPTURA DEL EQUILIBRIO ECONOMICO FINANCIERO

(...)

Oportunidad para iniciar el procedimiento

El procedimiento de restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero podrá ser iniciado por la EPS o la Superintendencia solamente una vez concluido el segundo año regulatorio de la vigencia del quinquenio tarifario y dentro del plazo de seis meses luego de concluido cada año regulatorio.

Sin embargo, de manera excepcional, la EPS o la Superintendencia podrán iniciar el referido procedimiento antes del término de los dos años señalados, siempre y cuando la causa que origina la ruptura del equilibrio

económico financiero sea de tal naturaleza que resulta evidente que sus efectos ocurrirán y se mantendrán a pesar del paso del tiempo, y que por tanto el transcurso del plazo de dos años consecutivos sólo incrementará los efectos negativos de la ruptura del equilibrio económico financiero.

(...)

IV. PROCEDIMIENTO DE RESTABLECIMIENTO DEL EQUILIBRIO ECONÓMICO FINANCIERO

(...)

Requisitos de la solicitud

La EPS que considere que le es aplicable una de las causales establecidas en estos lineamientos podrá solicitar, a través de su representante legal o apoderado, a la Superintendencia una revisión extraordinaria de sus fórmulas tarifarias antes del término de su vigencia quinquenal.

La solicitud debe ser dirigida a la Gerencia de Regulación Tarifaria, cumpliendo los siguientes requisitos:

a) *Se deberá indicar el asiento y número de la partida del Registro de Personas Jurídicas y la zona registral a la que pertenece, donde conste la inscripción del representante legal o apoderado de la EPS, así como el número de su Documento Nacional de Identidad.*

b) *Adjuntar el acuerdo adoptado por el órgano competente solicitando el restablecimiento del equilibrio económico financiero. En el caso de una EPS constituida como sociedad anónima la aprobación será por el Directorio de la EPS, en el caso de una EPS constituida como sociedad comercial de responsabilidad limitada la aprobación será por la Junta General de Socios de la EPS.*

c) *La solicitud deberá contener de manera concreta:*

i) *La descripción de la causa invocada dentro de las establecidas en subtítulo "Causas de la ruptura del Equilibrio Económico Financiero".*

ii) *La determinación de la variación de los parámetros establecidos en el subtítulo "Parámetros que pueden habilitar a una EPS para solicitar la aplicación del restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero", que habilitan el inicio del procedimiento de restablecimiento del equilibrio económico financiero.*

iii) *La magnitud del desequilibrio económico financiero.*

iv) *El mecanismo de restablecimiento propuesto.*

v) *El proyecto de estudio tarifario sustentando lo anterior.*

d) *Hoja de cálculo en la cual se ha determinado la existencia de un supuesto desequilibrio económico financiero, desarrollada bajo la metodología de proyección y cálculo del PMO definidas en el Título 2 y el Anexo N° 2 del presente Reglamento.*

e) *Informe técnico que indique y fundamente la variación de los parámetros descritos en el subtítulo "Parámetros que pueden habilitar a una EPS para solicitar la aplicación del restablecimiento del Equilibrio Económico Financiero" y la magnitud del desequilibrio.*

f) *Los documentos deberán ser presentados debidamente foliados en formato impreso y en medio magnético."*

"Anexo 12

Lineamientos para la conformación y gestión del Fondo de Inversiones

(...)

7.- Utilización de los recursos del FI

Los recursos que conforman el FI serán utilizados íntegramente para cubrir el plan de inversión referencial a ser financiado con la generación interna de recursos de la EPS (recursos propios), aprobado en el Estudio Tarifario por el quinquenio regulatorio.

Sólo en los casos establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 039-2009-SUNASS-CD, se podrá destinar a una cuenta corriente hasta 1/3 de los ingresos por el servicio de agua potable y alcantarillado

recaudados mensualmente para la constitución del Fondo de Inversiones determinado en el estudio tarifario de la EPS. Esta cuenta corriente tendrá las características de cuenta de registro, en una entidad del sistema bancario, y sus fondos podrán ser destinados a imprevistos distintos a la ejecución de las inversiones, con la obligación de informar mensualmente a la SUNASS."

8.- Plan de Inversiones Referencial a ser financiadas con recursos propios

En el Estudio Tarifario, la Gerencia de Regulación Tarifaria publicará un cuadro para cada localidad en el cual se detalle el listado de los proyectos de ampliación, mejoramiento y renovación, y otro a nivel EPS en el cual se detalle los proyectos de mejoramiento institucional y operativo; siendo en ambos casos referenciales y financiados con el FI."

9.- Cambios al Plan de Inversiones Referencial

El listado de proyectos que conforma el Plan de Inversiones Referencial incluido en el Estudio Tarifario, no será rígido y podría sufrir modificaciones y/o reprogramaciones a lo largo del quinquenio regulatorio, previa sustentación de la EPS y evaluación y autorización de la Gerencia de Regulación Tarifaria de la SUNASS, siempre que ello no implique la modificación de las metas de gestión.

Estas modificaciones y/o reprogramaciones podrán presentarse en los siguientes casos:

a) *Sustitución de los recursos propios, como fuente de financiamiento, por una donación ó un nuevo préstamo concertado.*

b) *Sustitución de una donación ó un nuevo préstamo concertado, como fuente de financiamiento, por recursos propios.*

c) *Presentación de un proyecto alternativo que esté focalizado en una mejora de la gestión, a un costo similar ó menor al planteado en el Plan de Inversiones Referencial.*

d) *Posibilidad y/o necesidad de desarrollar un proyecto con tarifa condicionada (vinculado a una fuente de financiamiento concertada ó por concertar) con recursos propios.*

e) *Cambios importantes en la expansión del ámbito de acción de la EPS.*

f) *Declaratoria de emergencia.*

g) *Causas de fuerza mayor.*

h) *Otros que la SUNASS considere técnicamente factibles.*

En el caso que uno o más proyectos que estaban programados para realizarse con recursos propios sean financiados por una donación, los recursos liberados podrán destinarse a otro (s) proyecto (s) de inversión, siempre y cuando la EPS informe y solicite a la SUNASS esta posibilidad.

Los proyectos que fueron programados con recursos propios en el plan de inversiones referencial, no serán ejecutados, solamente en los casos contemplados en los puntos a y c, y siempre y cuando se haya informado y solicitado a la SUNASS."

"Anexo 13

Procedimiento Simplificado para la modificación del Estudio Tarifario por aprobación de Plan de Reflotamiento

(...)

3. Requisitos de la solicitud de modificación de Estudio Tarifario

Culminada la etapa de coordinación y aprobado el Plan de Reflotamiento, la EPS debe presentar su solicitud de modificación de Estudio Tarifario dirigida a la Gerencia de Regulación Tarifaria, adjuntado los documentos siguientes:

a) *Plan de Reflotamiento*

b) *Acuerdo de Consejo Directivo de la OTASS que aprueba dicho plan.*

c) *Propuesta de modificación del Estudio Tarifario*

Los documentos deberán ser presentados debidamente foliados, en formato impreso y en medio magnético.

(...)

10. Resolución que aprueba la modificación a la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión.

En el plazo de 30 días hábiles, contados desde el cumplimiento del plazo referido en el numeral anterior, con o sin la opinión de la EPS, y luego de la evaluación de dicha opinión y de los comentarios realizados por los interesados, el Consejo Directivo deberá emitir la resolución que aprueba la modificación a la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión.

La resolución será notificada a la EPS dentro del plazo máximo de 3 días hábiles de emitida. La Gerencia de Usuarios es responsable de publicar la resolución en el diario oficial El Peruano y difundirla en la página web de la SUNASS, dentro del plazo de 3 días hábiles de emitida la resolución.

Asimismo, debe publicar las metas de gestión en un diario de mayor circulación en el ámbito de prestación de servicios de la EPS."

Artículo 2º.- Modificar los artículos 5 y 11 del Procedimiento para incorporar en el periodo regulatorio vigente proyectos de inversión y mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos no incluidos en la fórmula tarifaria, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 016-2014-SUNASS-CD, bajo los siguientes términos:

"Artículo 5.- Admisibilidad

La Gerencia de Regulación Tarifaria admitirá a trámite la solicitud cuando la EPS cumpla con presentar la siguiente información:

a) Se deberá indicar el asiento y número de la partida del Registro de Personas Jurídicas y la zona registral a la que pertenece, donde conste la inscripción del representante legal o apoderado de la EPS, así como el número de su Documento Nacional de Identidad.

b) En los casos de los numerales i), ii) y iv) del artículo 1, el expediente técnico correspondiente que deberá incluir los costos de inversión, operación y mantenimiento proyectados.

c) En el caso del numeral iii) del artículo 1, copia simple de la propuesta técnica y económica con la que se adjudicó el proyecto y, en el caso de iniciativas privadas donde no haya habido terceros interesados, la propuesta con la que se adjudicó el proyecto. Asimismo, deberá remitirse el PMO que incorpora el proyecto APP, el impacto que genera su incorporación y el acuerdo suscrito por el órgano competente de la EPS (Directorio o Junta General de Socios, según sea el caso), debidamente sustentado, que aprueba tal incorporación.

d) En el caso del numeral iv) del artículo 1, copia simple del contrato de préstamo suscrito, conteniendo el cronograma de pagos. Asimismo, deberá remitirse el PMO que incorpora el proyecto financiado por organismos multilaterales de crédito, el impacto que genera su incorporación y el acuerdo suscrito por el órgano competente de la EPS, debidamente sustentado, que aprueba tal incorporación.

e) En el caso del numeral v) del artículo 1, el Diagnóstico Hídrico Base.

f) Ingresos y Costos Incrementales del proyecto de inversión o MRSE, proyectados para el periodo de duración de estos.

g) Proyección del volumen a ser facturado (m3) por servicios de saneamiento, como consecuencia de la ejecución del proyecto de inversión, de aplicar.

h) De ser el caso, cronograma de pagos y/o aportes al fideicomiso respectivo.

i) Propuesta de Tarifa Incremental, adjuntando copia del acuerdo del órgano competente que aprueba dicha propuesta.

Estos documentos deberán ser foliados, debiendo ser presentados en formato impreso y en medio magnético (Microsoft Office Word y Excel con las respectivas fórmulas).

La Gerencia de Regulación Tarifaria tendrá un plazo de veinte días hábiles para emitir la resolución de inicio de procedimiento de fijación de Tarifa Incremental, contados a partir de su recepción. La Resolución será notificada a la EPS dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de emitida, así como publicada en el diario oficial "El Peruano" y difundida en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Dentro de los primeros cinco días hábiles de recibida la solicitud, la Gerencia de Regulación Tarifaria podrá requerir a la EPS que realice las subsanaciones a que hubiera lugar en un plazo máximo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente de notificado el requerimiento de subsanación.

La observación realizada por la Gerencia de Regulación Tarifaria suspende el cómputo del plazo para la emisión de la resolución de inicio de procedimiento de fijación de Tarifa Incremental, reanudándose con la subsanación por parte de la EPS.

Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la Gerencia de Regulación Tarifaria declarará inadmisibles la solicitud y la considerará como no presentada, dándose por concluido el procedimiento."

"Artículo 11.- Resolución definitiva

En el plazo de treinta días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el artículo anterior, el Consejo Directivo deberá emitir la respectiva resolución definitiva que determina la Tarifa Incremental, señalando la fecha a partir de la cual entrará en vigencia.

La Resolución que aprueba la Tarifa Incremental, así como el informe que la sustenta, serán notificados a la EPS dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su emisión.

La Gerencia de Usuarios es responsable de publicar la mencionada resolución en el diario oficial El Peruano, así como de difundirla en la página web de la SUNASS, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles de emitida la Resolución."

Artículo 3º.- Modificar los artículos 12 y 20 de la Metodología, Criterios Técnico-Económicos y Procedimiento para determinar la Tarifa de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las EPS habilitadas como operador del servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-SUNASS-CD, bajo los siguientes términos:

"Artículo 12.- De la presentación de la solicitud

La EPS presentará su solicitud de aprobación de la Tarifa, acompañando los siguientes documentos:

a) Plan de uso conjunto de las aguas superficiales y subterráneas que se encuentran bajo el ámbito de responsabilidad de la EPS.

b) Informe técnico - económico y anexos que sustenten su propuesta, que deberá contener como mínimo la siguiente información: (i) demanda de las aguas subterráneas, (ii) costos de inversión de los componentes del Servicio, los cuales deberán estar detallados en el plan de inversiones referencial, y (iii) costos de operación y mantenimiento de los componentes del Servicio.

c) Hoja de cálculo que contenga el modelo matemático, con sus correspondientes fórmulas, que sustenta su propuesta de Tarifa.

d) Copia del acta de acuerdo de directorio de la EPS que apruebe la propuesta tarifaria.

La documentación deberá estar foliada y será presentada en forma impresa y electrónica.

"Artículo 20.- Resolución que aprueba la Tarifa

En el plazo de 40 días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el artículo anterior, el

Consejo Directivo deberá emitir la resolución que aprueba la Tarifa, precisando la fecha a partir de la cual entrará en vigencia.

La Resolución antes señalada conjuntamente con el Estudio Tarifario serán notificados a la EPS dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles de emitida la Resolución.

La Gerencia de Usuarios es responsable de publicar la mencionada resolución en el diario oficial El Peruano, así como difundirla con el Estudio Tarifario en la página web de la SUNASS, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles de emitida la Resolución.”

Artículo 4º.- Modificar los numerales 10.1, 10.3 y 10.4 del artículo 10, los literales e) y h) del artículo 13 y los artículos 22, 30, 35, 41 y 42 del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, en los términos siguientes:

“Artículo 10.-Derechos y deberes de las EPS y facultades y obligaciones de la SUNASS en las acciones de supervisión

10.1 Derechos de las EPS:

a) A que los encargados de la supervisión se identifiquen antes de iniciar la acción de supervisión de campo, mediante la credencial y el documento nacional de identidad correspondiente.

b) A dejar constancia en el acta de supervisión, de sus observaciones o comentarios, así como recibir una copia de dicho documento.

c) A ser informadas de los resultados de las acciones de supervisión que se ejecuten sobre ella.

d) A presentar sus respuestas cuando se le formulen observaciones respecto a la detección de incumplimiento de algunas de sus obligaciones.

e) A conocer el Plan de Trabajo de la Acción de Supervisión, el cual debe contener: el objeto y sustento legal de la acción de supervisión, el plazo estimado de su duración, los derechos y obligaciones que tiene la EPS durante la acción de supervisión, entre otros aspectos relacionados a dicha acción.

f) Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.

g) Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de Supervisión.

h) Llevar asesoría profesional a las diligencias, en caso lo considere. La no presencia de dicho asesor al momento del apersonamiento de los encargados de la supervisión no podrá retrasar el inicio de la misma, pudiendo estos ser incorporados durante el transcurso de la acción de supervisión.

i) Solicitar la aprobación del compromiso de cese, dentro del procedimiento de supervisión, desarrollado en el artículo 36 del Título III De la Función Fiscalizadora y Sancionadora, en lo que fuere pertinente.”

“10.3 Facultades de la SUNASS:

a) Realizar acciones de supervisión, programadas o no, con o sin previa notificación a las EPS, contando con las facultades señaladas en el artículo 38 del presente Reglamento.

b) Acceder a las diferentes instalaciones de las EPS supervisadas.

c) Solicitar a las EPS la exhibición o presentación de todo tipo de documentación, expedientes, archivos u otra información necesaria respetando el principio de legalidad.

d) Contratar terceros supervisores, en el marco de la función supervisora de la SUNASS.

e) Ejecutar los programas informáticos necesarios para supervisar cumplimientos normativos, ya sea instalados por la propia EPS, generados por la SUNASS o por Terceros Supervisores.

f) Ejecutar en tiempo real acciones de supervisión a las EPS mediante el apoyo tecnológico e informático.

g) Aprobar o denegar el compromiso de cese de actos que constituyen infracción de conformidad con el artículo 36 del Reglamento.

h) Interrogar a las personas materia de supervisión o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones.

i) Tomar copia de la documentación, los expedientes, archivos físicos, ópticos, electrónicos u otros, así como tomar fotografías, realizar impresiones, grabaciones de audio o en video con conocimiento previo del administrado y en general utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de la acción de supervisión.

j) Utilizar en las acciones y diligencias de supervisión equipos que considere necesarios. Los administrados deben permitir el acceso a tales equipos, así como permitir el uso de sus propios equipos, cuando sea indispensable para la labor de supervisión.

k) Ampliar o variar el objeto de la acción de supervisión en caso que, como resultado de las acciones y diligencias realizadas, se detecten incumplimientos adicionales a los expresados inicialmente en el referido objeto.

l) Realizar exámenes periciales sobre la documentación y otros aspectos técnicos relacionados con la supervisión.

m) Otros que se deriven del marco legal vigente.”

“10.4 Obligaciones de la SUNASS:

Los funcionarios a cargo de las acciones de supervisión deben:

a) Identificarse ante el representante de la EPS, mediante la credencial y el documento nacional de identidad correspondiente.

b) Ejecutar las acciones de supervisión conforme con lo dispuesto en el presente Reglamento.

c) Elaborar, suscribir el acta de supervisión, y entregar copia a la EPS, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.

d) Comunicar a la EPS el resultado de la acción de supervisión, a través del funcionario responsable de la SUNASS.

e) Guardar reserva sobre la información obtenida en la supervisión.

f) Deber de imparcialidad y prohibición de mantener intereses en conflicto.

Los Terceros Supervisores están obligados a cumplir los literales a), b), c), e) y f).

Los derechos y obligaciones enunciados, tanto para la EPS como para la SUNASS, no son taxativos sino enunciativos.”

“Artículo 13.- Acción de Supervisión de campo

Las acciones de supervisión de campo se realizarán de acuerdo al siguiente procedimiento, cuyo flujograma se encuentra en el Anexo N° 5:

(...)

e) El o los encargados de la acción de supervisión de campo desarrollarán las acciones previstas en el Plan de Trabajo, el cual debe contener: el objeto y sustento legal de la acción de supervisión, el plazo estimado de su duración, los derechos y obligaciones que tiene la EPS durante la acción de supervisión, entre otros aspectos relacionados a dicha acción.

(...)

h) Una copia del acta deberá ser entregada a la EPS, debiendo dejarse constancia en la misma. El supervisor podrá requerir información adicional, debiendo dejar constancia de ello en dicha acta. La EPS podrá presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales, con posterioridad a la recepción del acta.

En ambos casos, el plazo máximo para que la EPS remita la información será de diez (10) días hábiles,

contados a partir del día siguiente de la recepción del acta de supervisión.”

“Artículo 22.- Principios

Son aplicables a la función fiscalizadora y sancionadora, los principios señalados en el artículo 4 del presente Reglamento, en lo que resulte aplicable. Adicionalmente, se observarán los siguientes principios:

22.1 Legalidad.- Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

22.2 Debido procedimiento.- No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

22.3 Irretroactividad.- Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables. Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición.

22.4 Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

22.5 Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

22.6 Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

22.7 Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria. A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto

de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

22.8 Continuación de infracciones.- Para determinar la procedencia de la imposición de sanciones por infracciones en las que el administrado incurra en forma continua, se requiere que hayan transcurrido por lo menos treinta (30) días hábiles desde la fecha de la imposición de la última sanción y que se acredite haber solicitado al administrado que demuestre haber cesado la infracción dentro de dicho plazo. Las entidades, bajo sanción de nulidad, no podrán atribuir el supuesto de continuidad y/o la imposición de la sanción respectiva, en los siguientes casos:

- Cuando se encuentre en trámite un recurso administrativo interpuesto dentro del plazo contra el acto administrativo mediante el cual se impuso la última sanción administrativa.
- Cuando el recurso administrativo interpuesto no hubiera recaído en acto administrativo firme.
- Cuando la conducta que determinó la imposición de la sanción administrativa original haya perdido el carácter de infracción administrativa por modificación en el ordenamiento, sin perjuicio de la aplicación de principio de irretroactividad a que se refiere el inciso 22.3.

22.9 Culpabilidad.- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

22.10 Non bis in idem.- No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento. Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 22.8.

22.11 Concurso de infracciones.- Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.”

“Artículo 30.- Responsabilidad administrativa de la EPS infractora

La responsabilidad de la EPS por la comisión de las infracciones tipificadas en el presente reglamento es de carácter subjetiva.

La EPS podrá eximirse de responsabilidad siempre que acredite:

- El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada o hecho determinante de tercero.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionador.

El cumplimiento parcial, o defectuoso de las normas u obligaciones que impliquen la comisión de una infracción, no exime a la EPS de responsabilidad.”

“Artículo 35.- Determinación de la multa

Para la determinación de la multa, la SUNASS identificará el beneficio ilegalmente obtenido por la EPS como consecuencia de la infracción y la probabilidad de ser detectada incumpliendo la norma, de tal forma que se disuada a la EPS de infringir la misma.

Adicionalmente, tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- (i) El daño causado, considerando, entre otros factores, el número de conexiones activas afectadas.
- (ii) La reincidencia, entendida como la comisión de una misma infracción, dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- (iii) Incumplimiento del compromiso de cese de actos que constituyen infracción.
- (iv) La continuación del incumplimiento.
- (v) Haber realizado las acciones necesarias para mitigar el daño que pueda causarse como consecuencia de la comisión de la infracción.
- (vi) La intencionalidad de la EPS.
- (vii) La conducta de la EPS durante el procedimiento.

La abstención del ejercicio del derecho de defensa no puede considerarse elemento de juicio en contrario a la situación de la EPS.

Estos criterios serán aplicados a las multas Variables y Ad-hoc, conforme lo señalado en el numeral 4.2 del Anexo N° 4 del presente reglamento.”

“Artículo 41.- Procedimiento administrativo sancionador.

El procedimiento administrativo sancionador se desarrollará en las siguientes etapas:

4.1. ETAPA DE INSTRUCCIÓN: Esta etapa se encontrará a cargo de la GSF, e incluye los siguientes pasos:

* **Cargos e inicio de la investigación:** El procedimiento se inicia con la notificación a la EPS presuntamente infractora de la resolución de la GSF que da inicio al procedimiento administrativo sancionador.

Dicha resolución deberá contener lo siguiente:

- (i) La descripción de los hechos y de la conducta infractora que se imputa.
- (ii) La norma que tipifica la infracción.
- (iii) La sanción que, en su caso, se podría imponer.
- (iv) El plazo dentro del cual la empresa podrá presentar los descargos.
- (v) El órgano encargado de imponer la sanción y la norma que lo faculta.

* **Descargos:** La EPS efectuará sus descargos por escrito, dentro del plazo que fije la GSF el cual no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución que da inicio al procedimiento, más el término de la distancia, de ser el caso.

* **Actuaciones de investigación:** Efectuado el descargo, o vencido el plazo para hacerlo, la GSF realizará las actuaciones necesarias para determinar si existe o no responsabilidad de la EPS en la infracción imputada, dentro de un plazo que no deberá exceder de 180 días calendario contados desde la fecha de notificación de la resolución de inicio del procedimiento. La GSF podrá solicitar a la Gerencia General una ampliación de plazo de hasta un máximo de 60 días calendario, en caso la complejidad lo amerite, debiendo ser comunicada a la EPS.

Concluida su investigación, la GSF elaborará un informe final sobre su evaluación y recomendaciones.

* **Fin de la Instrucción:** Con la remisión del informe final de la GSF a la Gerencia General se da por concluida la etapa de instrucción, salvo que la Gerencia General decida la realización de actuaciones complementarias.

4.1.2 ETAPA DE DECISIÓN: Esta etapa se encontrará a cargo de la Gerencia General.

* **Actuaciones complementarias:** Recibido el informe de la GSF, la Gerencia General podrá encargarle actuaciones complementarias, estableciendo para ello un plazo ampliatorio de la etapa instructora. Las actuaciones complementarias deberán ser plasmadas en un informe ampliatorio dirigido a la Gerencia General. El informe final de instrucción debe ser notificado a la EPS para que formule sus descargos en un plazo de cinco días hábiles.

* **Resolución:** Una vez recibidos los descargos o vencido el plazo para formularlos, la Gerencia General expedirá resolución.

Dicha resolución será notificada junto con el informe que le sirve de sustento, a la EPS y a los terceros interesados, en caso que el procedimiento haya sido iniciado como consecuencia de una denuncia.

La Etapa de Decisión, incluyendo las actuaciones complementarias, tendrá un plazo máximo de 90 días calendario, el cual podrá ser ampliado si la complejidad del caso lo amerita. Dicha ampliación de plazo no deberá exceder de 90 días calendario.”

“Artículo 42.- Medidas cautelares

Las medidas cautelares se imponen mediante Resolución del órgano competente, en cualquier etapa del procedimiento administrativo sancionador.

La Gerencia General o el Consejo Directivo, según sea el caso, podrá disponer la adopción de medidas cautelares de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final, como las siguientes:

- a) Cesación de los actos.
- b) Publicar de inmediato advertencias o avisos informativos que ordene SUNASS. Ordenar cualquier otra medida que considere conveniente para evitar daños a los usuarios, terceros o a la propia EPS, tales como: inmovilizar camiones cisternas, detener el funcionamiento de equipos, entre otros.”

Las medidas cautelares se extinguen por las siguientes causas:

- 1. Por la resolución que pone fin al procedimiento en que se hubiesen ordenado. La autoridad competente para resolver el recurso administrativo de que se trate puede, motivadamente, mantener las medidas acordadas o adoptar otras hasta que dicte el acto de resolución del recurso.
- 2. Por la caducidad del procedimiento sancionador.”

Artículo 5.- Derogar el artículo 30-A del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD.

Artículo 6.- Incorporar los artículos 4-A, 30-A y 30-B al Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, en los términos siguientes:

“Artículo 4-A.- La actividad administrativa de Supervisión

La actividad administrativa de supervisión de la SUNASS se regula de conformidad con las disposiciones establecidas en el Capítulo I-A del Título IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General. “

“Artículo 30-A.- Reconocimiento de responsabilidad

Si después de iniciado el procedimiento administrativo sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad de manera expresa y por escrito, en caso que la sanción a imponer sea una multa, ésta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe, teniendo en cuenta la oportunidad de la presentación del reconocimiento de responsabilidad conforme al siguiente detalle.

Nº	Oportunidad de la presentación del reconocimiento de responsabilidad	Porcentaje de reducción
1	Con la presentación de los descargos.	50%
2	Hasta antes de la notificación del Informe Final de Instrucción.	30%
3	Hasta el quinto día hábil posterior a la notificación del Informe Final de Instrucción	10%

“Artículo 30-B.- Prescripción de la exigibilidad de las multas impuestas

La ejecución forzosa del pago de las multas prescribe a los dos (2) años, contados a partir de la fecha en que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Que el acto administrativo mediante el cual se impuso la multa, o aquel que puso fin a la vía administrativa, quedó firme.
- Que el proceso contencioso administrativo destinado a la impugnación del acto mediante el cual se impuso la multa haya concluido con carácter de cosa juzgada en forma desfavorable para el administrado.

El plazo de la prescripción se suspende con la iniciación del procedimiento de ejecución coactiva. Dicho cómputo debe reanudarse inmediatamente en caso se configure alguno de los supuestos de suspensión del procedimiento de ejecución coactiva que contemple el ordenamiento vigente y/o se produzca cualquier causal que determine la paralización del procedimiento por más de veinticinco (25) días hábiles.

Los administrados pueden deducir la prescripción como parte de la aplicación de los mecanismos de defensa previstos dentro del procedimiento de ejecución coactiva. La autoridad competente debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, pudiendo en los casos de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causales de la inacción administrativa, solo cuando se advierta se hayan producido situaciones de negligencia.

La solicitud de suspensión de la ejecución coactiva por prescripción se resolverá en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir de la presentación de dicha solicitud. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento expreso, se entiende concedida la solicitud, por aplicación del silencio administrativo positivo.”

Artículo 7º.- Modificar el numeral 4.2 del “Anexo N° 4 TABLA DE INFRACCIONES, ESCALA DE MULTAS Y DE FACTORES AGRAVANTES Y ATENUANTES” del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, el cual se presenta en el Anexo N° 1 de la presente resolución.

Artículo 8.- Modificar el numeral 4.2 del artículo 4 de la Directiva sobre valores máximos admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2012-SUNASS-CD, en los términos siguientes:

“Artículo 4.- Declaración Jurada de Usuario No Doméstico (...)

4.2 La Declaración Jurada podrá ser presentada por un tercero siempre que este cuente con carta poder simple otorgada por el Usuario No Doméstico.
(...)”

Artículo 9.- Modificar el literal a) del artículo 11, los numerales 12.2 del artículo 12 y 27.1 del artículo 27, y el artículo 132-A del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, en los términos siguientes:

“Artículo 11.- Representación del Solicitante

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

“Artículo 12.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios

(...)

12.2 Documentos complementarios

El Solicitante presentará su solicitud previo pago del servicio colateral correspondiente a “Estudios de Factibilidad”, y deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación:

- Documentos que acrediten la propiedad o posesión de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la presente norma.
- Documentos que acrediten la representación, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la presente norma.
- Plano de ubicación o croquis del predio.

En caso de conjuntos habitacionales, locales industriales, mercados y otras unidades de uso de gran consumo, deberán anexar planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.”

“Artículo 27.- Modificación del Contrato

Cualquier modificación al contenido del Contrato se efectuará de acuerdo a lo siguiente:

27.1. Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria:

El cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria debe comunicarse a la EPS adjuntando los documentos señalados en el artículo 10 de la presente norma, según lo aplicable al caso del nuevo titular.

La EPS deberá aceptar o denegar el cambio de Titular dentro de los diez (10) días hábiles de presentada la solicitud con los respectivos documentos adjuntos. La denegatoria podrá basarse únicamente en defectos de los documentos adjuntos. Transcurrido el plazo sin pronunciamiento de la EPS, corresponderá la presentación de un Problema Comercial No Relativo a la Facturación.”

“Artículo 132-A.- Solicitud de acceso al servicio con facturación individualizada para inmuebles comprendidos en el Art. 130.2 del presente Reglamento.

En los casos de inmuebles comprendidos en el numeral. 130.2 del presente Reglamento, el Solicitante presentará una solicitud de acceso a los servicios con facturación individualizada previo pago del servicio colateral correspondiente a “Estudios de Factibilidad” y deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación:

- Documentación que acredite la propiedad o posesión de las unidades inmobiliarias.
- Plano de ubicación o croquis del inmueble.
- Autorización relativa al acceso a las áreas de propiedad común, señalada en el Art. 131 del presente Reglamento.
- Planos de arquitectura de las áreas de propiedad común y propiedad exclusiva, indicando la ubicación de los medidores.
- Planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.
- 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.

Para estos fines, la EPS observará las disposiciones señaladas en el Capítulo 2 “Procedimiento de Acceso” del presente Reglamento.”

Artículo 10°.- Modificar los artículos 11, 20, 21, 25, 27 y 36 así como los literales b) y c) del artículo 43 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, bajo los siguientes términos:

“Artículo 11.- Formas de Presentación de los reclamos

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

a) **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”.

b) **Por teléfono.-** Facultad del titular de la conexión que sufra un perjuicio por la actuación o incumplimiento de la EPS. La EPS, luego de verificar que los datos correspondan al titular del servicio, deberá llenar el Formato N° 2, consignando en él el nombre, fecha y firma de la persona que atendió el reclamo. Podrá omitirse esta firma en el caso de los formatos completados electrónicamente.

Asimismo, la empresa deberá notificar al reclamante la recepción del reclamo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, conforme al artículo 36 del presente Reglamento. Con dicha notificación, deberá enviar copia del Formato N° 2, indicar la fecha y hora de la realización de la reunión de conciliación y de las inspecciones, de ser el caso.

c) **Por web.-** Será facultad de la EPS implementar el reclamo por página web, en cuyo caso será facultad del titular de la conexión interponerlo, llenando el formato indicado para ello (Formato N° 2). El sistema deberá proporcionar una constancia de recepción en todos los casos.

11.2 La EPS deberá informar al Reclamante al momento de la presentación del reclamo el “código de reclamo” correspondiente.

Para los reclamos operacionales y los reclamos no relativos a la facturación, el código del reclamo corresponderá al de la solicitud no atendida.

11.3 Asimismo, la EPS comunicará al usuario la fecha máxima, expresada ésta en día, mes y año, de emisión y notificación de la resolución (ver Formato 2). Similar disposición será aplicable a la presentación del recurso de reconsideración y apelación.

11.4 Para la presentación del reclamo en el Formato N° 2, el reclamante deberá proporcionar su número telefónico o correo electrónico en caso cuente con éstos, a efectos de que la EPS y el TRASS realicen comunicaciones relacionadas a su procedimiento.”

“Artículo 20.- Conclusión del procedimiento por desistimiento del reclamante

Luego de presentado un reclamo, el desistimiento podrá darse en cualquier estado del procedimiento hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la vía administrativa, debiendo el reclamante dejar constancia en el expediente, procediéndose a su archivo.

La EPS tiene la posibilidad de solucionar el problema. En caso de encontrarse conforme con la solución del problema, el reclamante tiene la facultad de desistirse del reclamo con la firma de un documento de conformidad con las características referidas en el artículo 6 del presente Reglamento, procediendo la EPS a archivar el expediente.

En caso contrario, la EPS deberá emitir resolución de acuerdo con el artículo 21 del presente Reglamento.”

“Artículo 21.- Resolución

21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación:

La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.

21.2. Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación:

La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.

En cada caso, debe indicarse dentro de la resolución, el plazo para ser impugnada. Asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución.”

“Artículo 25.- Silencio Administrativo Positivo (SAP)

Transcurrido el plazo establecido en los artículos 21 y 23 del presente Reglamento sin que la EPS hubiese notificado la Resolución operará el SAP y, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado.

Vencido el plazo para que opere el silencio administrativo positivo, sin que la EPS hubiera emitido pronunciamiento sobre lo solicitado, el usuario podrá: i) presentar una Declaración Jurada ante la EPS con la finalidad de hacer valer el derecho conferido, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado o, ii) interponer queja ante el TRASS, el que ordenará hacer valer el derecho conferido al usuario mediante SAP, de considerarlo aplicable.

En caso la EPS se niegue a recibir la Declaración Jurada a que se refiere el párrafo anterior, el usuario podrá remitirla por conducto notarial, surtiendo los mismos efectos.

Sin perjuicio de lo indicado, el TRASS podrá aplicar de oficio el SAP y ordenar hacer valer el derecho conferido, cuando lo advierta durante el trámite de un recurso de apelación.”

“Artículo 27.- Fijación de domicilio procesal

A efectos de realizar la notificación de las resoluciones emitidas por el TRASS y la devolución de expedientes de reclamos, la EPS deberá fijar un único domicilio procesal, en su defecto, se considerará como domicilio, aquel donde funciona la sede principal de la empresa. Caso contrario, la EPS podrá autorizar la notificación de las resoluciones emitidas por el TRASS a la dirección de correo electrónico que indique para tales efectos.

En el procedimiento, el usuario también deberá señalar un domicilio procesal, el cual estará en el ámbito de prestación de servicios de la respectiva EPS.”

“Artículo 36.- Notificaciones

36.1 Notificación personal

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención.

36.2 Notificación bajo puerta

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).

36.3 Notificación por correo electrónico

Los usuarios podrán autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 10 del presente reglamento o mediante la presentación de un escrito, que la notificación de los actos administrativos se realice a la dirección de correo electrónico que indiquen para tales efectos.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico surtirá efectos una vez recibida la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada.

En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días útiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, se procederá a la notificación por cédula conforme al artículo 20.1 de la Ley N° 27444.

La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 de la Ley N° 27444.

36.4 Las notificaciones deberán efectuarse en días y horas hábiles. Son horas hábiles las que median entre las siete (7) y diecinueve (19) horas.

36.5 En caso el usuario no haya señalado domicilio procesal, o este sea inexistente, la notificación personal o bajo puerta se realizará en el domicilio donde se remiten los recibos de pago por el servicio que se reclama.”

“Artículo 43.- Forma de presentación

La Queja deberá presentarse en forma escrita y deberá contener como mínimo la siguiente información:

(...)

b. Número de documento nacional de identidad.

c. Domicilio procesal donde deben enviarse las notificaciones o dirección de correo electrónico, en caso el usuario haya autorizado la notificación electrónica.”

Artículo 11°.- Modificar el ANEXO 3 “MEDIOS DE PRUEBA POR RECLAMO” y el FORMATO 2 “Presentación del Reclamo” del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, los cuales se presentan en el Anexo N° 2 de la presente resolución.

Artículo 12°.- Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial *El Peruano*, la cual entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

Artículo 13°.- Disponer la difusión de la presente resolución e Informe N° 003-2017-SUNASS-100 en la página web de la SUNASS www.sunass.gob.pe.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- En tanto se implemente la interoperabilidad a la que hace referencia el Decreto Legislativo N° 1246 “Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa” el administrado podrá sustituir las copias del Documento Nacional de Identidad y de la partida registral por una declaración jurada, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.3 del artículo 3 de dicho decreto legislativo.

Regístrese, publíquese y difúndase.

FERNANDO MOMIY HADA
Presidente del Consejo Directivo

ANEXO N° 1

Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento

“Anexo N° 4 TABLA DE INFRACCIONES, ESCALA DE MULTAS Y DE FACTORES AGRAVANTES Y ATENUANTES”

(...)

4.2 TABLA DE FACTORES AGRAVANTES Y ATENUANTES

El cálculo del factor de agravantes y atenuantes (F), aplicable a las multas Variables y Ad-hoc, se calcula a partir de la siguiente expresión:

$$F = 1 + f1 + f2 + f3 + f4 + f5 + f6$$

donde los factores agravantes y atenuantes se presentan a continuación:

ITEM	CRITERIOS	CALIFICACIÓN
f1	DAÑO CAUSADO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO	
1	Menos de 25% de conexiones activas afectadas.	0.10
2	Más de 25% hasta 50% de conexiones activas afectadas.	0.15
3	Más de 50% hasta 75% de conexiones activas afectadas.	0.20
4	Más de 75% de conexiones activas afectadas.	0.25
f2	REINCIDENCIA DE LA INFRACCIÓN	
5	La EPS ha cometido la misma infracción dentro del plazo de un año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.	0.25
f3	CIRCUNSTANCIAS EN LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN (*)	
6	La infracción es producto del incumplimiento del compromiso de cese de actos que constituyen infracción.	0.30
7	La EPS continúa cometiendo la conducta infractora inclusive con posterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador.	0.25
f4	MITIGACIÓN DEL DAÑO CAUSADO POR LA CONDUCTA INFRACTORA	
8	La EPS realiza acciones necesarias para subsanar parcialmente el daño causado por la conducta infractora con anterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador.	-0.10
9	La EPS realiza acciones necesarias para subsanar totalmente el daño causado por la conducta infractora con posterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador.	-0.08
10	La EPS realiza acciones necesarias para subsanar parcialmente el daño causado por la conducta infractora con posterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador.	-0.05
f5	INTENCIONALIDAD EN LA CONDUCTA DE LA EPS INFRACTORA	
11	La EPS cometió la infracción intencionalmente (con dolo).	0.50
f6	CONDUCTA DURANTE EL PROCEDIMIENTO	
12	La EPS colabora y remite información oportunamente.	-0.20
13	La EPS obstaculiza la labor de la SUNASS.	0.30

(*) La aplicación de este factor podrá considerar la concurrencia de los supuestos N° 6 y 7 en forma conjunta o indistinta.

ANEXO N° 2

Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento ANEXO 3 “MEDIOS DE PRUEBA POR RECLAMO”

2. Reclamos comerciales no relativos facturación (...)
B Información adicional requerida

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPONSABLE
A. Problemas relativos al acceso al servicio.		
1. La instalación de la conexión domiciliaria no se ha realizado a en el plazo establecido.	1. Constancia de haber efectuado el pago por la conexión de agua y/o alcantarillado.	Reclamante

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPON-SABLE
2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.	1. Informe de EPS negando factibilidad del servicio. 2. Informe del área responsable por la negativa de la factibilidad que incluya: • El esquema de distribución (reservorios y redes matrices). • Descripción detallada de la capacidad de distribución del esquema. • Urbanizaciones abastecidas por el esquema de distribución, incluyendo la cantidad de conexiones de agua potable. • Cálculos hidráulicos que sustentan la afirmación de que, por restricciones del recurso hídrico y falta de infraestructura mayor, la EPS no puede abastecer a aquellos que solicitaron la factibilidad. Debe incluirse la especificación cuando se trata de predios o urbanizaciones ubicados en zonas cercanas a otras que sí cuentan con los servicios.	EPS EPS
3. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios.	1. Estudio de factibilidad. 2. Copia del contrato de prestación de servicios suscrito	EPS EPS
4. No se suscribe el contrato de prestación de servicios.	1. Recibos emitidos sin tener contrato de prestación de servicios. 2. Pago por la instalación de la conexión.	Reclamante Reclamante
5. Otros problemas relativos al contrato.	Los que el reclamante considere convenientes según el problema.	Reclamante
6. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.	Constancia de haber efectuado pago por factibilidad.	Reclamante
B. Problemas relativos a la micromedición		
1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en la conexión domiciliar, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.	1. Comprobante de pago y certificado de aferición inicial del medidor nuevo. 2. Copia de solicitud de instalación presentada a la EPS. 3. Constancia de pago de servicio colateral.	Reclamante Reclamante Reclamante
2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.	1. Acta de retiro del medidor. 2. Informe del área competente señalando motivos del retraso en la reinstalación y acciones adoptadas para resolver el problema.	Reclamante EPS
3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.	Acta de retiro del medidor	EPS

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPON-SABLE
4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.	Acta de retiro del medidor	Reclamante
5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de aferición inicial.	1. Acta de instalación del medidor. 2. Informe del área competente señalando motivos por los que se instaló sin aferición inicial o sin entregar al usuario resultados de esta. 3. Copia de resultados de pruebas de aferición inicial.	Reclamante EPS EPS
C. Problemas relativos a cortes indebidos		
1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.	1. Constancia de haber presentado reclamo comercial relativo a la facturación, en caso de corte por falta de pago de recibos reclamados. 2. Informe de área competente que incluya motivos del corte y acciones tomadas para solucionar el problema. 3. Copia de recibos cancelados (al día).	Reclamante EPS Reclamante
2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.	1. Copia de recibos cancelados (al día). 2. Constancia de haber cancelado el pago por corte y/o reapertura. 3. Informe de área competente que incluya motivos del corte y acciones tomadas para solucionar el problema.	Reclamante Reclamante EPS
D. Falta de entrega del recibo	Informe del área correspondiente señalando motivos.	EPS
E. Problemas relativos a información		
No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece SUNASS	Informe del área correspondiente señalando motivos.	EPS

- 1 **"Artículo 2.- Interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública**
Dispóngase que las entidades de la Administración Pública de manera gratuita, a través de la interoperabilidad, interconecten, pongan a disposición, permitan el acceso o suministren la información o bases de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados, que las demás entidades requieran necesariamente y de acuerdo a ley, para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna. En los casos en los que la información o datos se encuentren protegidos bajo la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, las entidades de la Administración Pública deben obtener la autorización expresa e indubitable del usuario o administrado para acceder a dicha información o datos."
- 2 **Título Preliminar**
(...)
Artículo II.- Contenido
(...)
2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.

El Peruano

www.elperuano.pe | DIARIO OFICIAL

REQUISITO PARA PUBLICACIÓN DE NORMAS LEGALES Y SENTENCIAS

Se comunica a las entidades que conforman el Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Organismos constitucionales autónomos, Organismos Públicos, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, que para efectos de la publicación de sus disposiciones en general (normas legales, reglamentos jurídicos o administrativos, resoluciones administrativas, actos de administración, actos administrativos, etc) con o sin anexos, que contengan más de una página, se adjuntará un diskette, cd rom o USB en formato Word con su contenido o éste podrá ser remitido al correo electrónico normaslegales@editoraperu.com.pe.

LA DIRECCIÓN

ANEXO N° 2

Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento

FORMATO 2: Presentación del Reclamo

N° DE SUMINISTRO <input style="width: 150px;" type="text"/>		CÓDIGO DE RECLAMO N° <input style="width: 150px;" type="text"/>	
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE		Teléfono <input style="width: 150px;" type="text"/>	
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 150px;" type="text"/>			
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 150px;" type="text"/>			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.
			Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
DOMICILIO PROCESAL			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
			Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
Código Postal	Teléfono / Celular	Correo electrónico	
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal):			
Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de reclamo se realicen en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa.		SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)			
Tipo de reclamo (ver lista en reverso) <input style="width: 50px;" type="text"/>			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
SUCURSAL / ZONAL <input style="width: 150px;" type="text"/>			
ATENDIDO POR <input style="width: 100px;" type="text"/>		FIRMA <input style="width: 100px;" type="text"/>	
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)			
<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>			
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA		SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido):			
Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra.		SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)	
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	HORA	
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>	
Firma del reclamante	Huella digital* (Indice derecho)	Fecha	

*En caso de no saber firmar o estar inpedido bastará con la huella digital.

REVERSO:

<p>A.- Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo</p> <p>1. Consumo medido: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.</p> <p>2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) el monto facturado está mal calculado.</p> <p>3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.</p> <p>4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.</p> <p>5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.</p> <p>6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.</p> <p>7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).</p> <p>8. Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.</p>	<p>A.- Problemas relativos al acceso al servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido 2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio. 3. No se admite a trámite la solicitud 4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios 5. No se suscribe contrato de prestación de servicios. 6. Otros problemas relativos al contrato. 7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo. 	<p>A. Filtraciones: Filtración de agua externas hacia el predio</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento) 2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria 3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable 4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
<p>B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario</p> <p>Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.</p> <p>C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc. 2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde. 	<p>B. Problemas relativos a la micromedición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido. 2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido. 3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario. 4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición. 5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial. <p>C. Problemas relativos a cortes indebidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada. 2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre. <p>D. Falta de entrega de recibo</p> <p>E. Problemas relativos a la información: No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.</p>	<p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atoro en conexión de alcantarillado 2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria 3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo 4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.