

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO**

**Modifican Reglamento General de
Reclamos de Usuarios de Servicios de
Saneamiento y el Reglamento de Calidad
de la Prestación de los Servidores de
Saneamiento** *Servicios*

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 064-2009-SUNASS-CD**

Lima, 29 de diciembre de 2009

VISTO:

El Informe N° 104-2009/SUNASS-100 presentado por la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la evaluación de los comentarios recibidos sobre el proyecto de modificación al "Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento" y al "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", y su correspondiente Exposición de Motivos, proyecto cuya publicación fue aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2009-SUNASS-CD;

CONSIDERANDO:

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

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

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

Que, mediante Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA se establecen las normas reglamentarias de la Ley N° 29128, disponiendo que la SUNASS adecue sus

procedimientos internos a fin de dar cumplimiento a sus disposiciones;

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

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

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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2009-SUNASS-CD publicada en el Diario Oficial "El Peruano" en fecha 08.05.09, se aprobó la publicación de la propuesta de modificación del Reglamento General de Reclamos y del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su correspondiente Exposición de Motivos, otorgándose quince días calendario para la recepción de comentarios;

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

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20° del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo N° 25 -2009.

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Modificar los artículos 4°, 9°, 11°, 21°, 22°, 36° y el Anexo 3 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, de la siguiente manera:

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

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

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

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

"Artículo 9°.- Representación"

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

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

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

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

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

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

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

"Artículo 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 diez (10) días hábiles posteriores de expedida la resolución."

"Artículo 22°.- Recursos."

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

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

"Artículo 36°.- Notificaciones"

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

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

"Anexo 3 - MEDIOS DE PRUEBA POR RECLAMO"

B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada

Tipo de Tarifa:

-Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante

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

Responsable: EPS

- Informe sobre el tipo y número de unidades de uso sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los seis (6) periodos anteriores al mes o meses reclamados.

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS.

En todos aquellos casos en los que se solicite como medio de prueba copia de recibos reclamados a cargo del

reclamante, la EPS deberá adjuntarlos al expediente sólo en caso que en la presentación del reclamo el reclamante no adjunte dichas copias y siempre que indique con precisión el periodo reclamado."

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

"Disposiciones Finales

"Única.- Adicionalmente a los plazos señalados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, respecto de las actuaciones procedimentales, se considerará como plazo adicional el fijado en el Cuadro General de Términos de la Distancia vigente, aprobado por el Poder Judicial, que corresponda aplicar teniendo como referencia el lugar de notificación al reclamante y la oficina de la EPS más cercana."

Artículo 3°.- Modificar los artículos 3°, 11°, 19°, 84°, 87°, 88°, 89°, 93°, 95°, 96°, 100°, 104°, 111°, 114° y 126° y el numeral 4.5.11 del Anexo 4 - Procedimientos de Contrastación de Medidores de Agua Potable del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, de la siguiente manera:

"Artículo 3.- Base Legal

- Ley N° 26338 -Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 29128 - Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM -Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA -Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA -Aprueban normas reglamentarias de la Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común."

"Artículo 11°.- Representación del Solicitante

- a) (...)
- b) (...)
- c) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia simple de la partida registral donde conste dicho nombramiento. De no existir Junta de Propietarios, la elección del representante deberá estar suscrita por más del cincuenta por ciento (50%) de los propietarios."

"Artículo 19°.- Casos especiales

19.3 Independizaciones

En caso de independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12°, lo siguiente:

- a) la descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red pública, debidamente inscrita ante los Registros Públicos.
- b) la determinación del porcentaje del prorratio por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N° 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común",
- c) constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago.

En caso de no existir Junta de Propietarios, la determinación del porcentaje del prorratio de consumos y la constancia podrá ser firmado por el representante, elegido por el cien por ciento (100%) de los propietarios."

Artículo 84°.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios

(...)

d) En caso de los inmuebles con áreas de uso común, deberán considerar adicionalmente lo establecido en el artículo 135° del presente reglamento."

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

(...)

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

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

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

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

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

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

(...)

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso, de acuerdo a las disposiciones aplicables del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento."

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

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

En caso que la inspección no revele la existencia de fugas, la EPS facturará, según el promedio histórico de consumos.

Las refacturaciones dispuestas en el presente numeral solo proceden como máximo una vez al año y por dos meses consecutivos.

Posteriormente, la EPS deberá facturar de acuerdo a lo que señale la diferencia de lecturas."

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

(...)

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

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

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

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

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

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

Sólo se procederá a la devolución en efectivo, cuando no sea posible la compensación a través del recibo de pago.

En caso de reclamos, (...)"

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

93.1 Obligación del titular de la conexión o del usuario de informar sobre los cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio

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

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

93.2 Cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio por verificación realizada por iniciativa de la Empresa Prestadora

Es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 93.1, la EPS podrá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad.

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

Ante la oposición del usuario para la inspección interna, la EPS dejará constancia del impedimento en el acta correspondiente y procederá al cambio de categoría."

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

Las EPS podrán cobrar por el uso indebido de los servicios de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a

los consumos no facturados que se determinarán como se indica a continuación:

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

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

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

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

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

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

Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"Artículo 100°.- Medidor de Conexión Domiciliaria"

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

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

100.2. El Titular de la Conexión Domiciliaria, podrá adquirir de la EPS o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con el Informe de Ensayo de la aferición inicial emitido por un laboratorio con bancos certificados por una entidad metrológica oficial o laboratorio acreditado, y certificado de aprobación de modelo, a que hace referencia el numeral 4.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento. La adquisición del medidor por el Titular de la Conexión Domiciliaria se da en los siguientes casos:

- De manera obligatoria en aplicación del artículo 104° del presente Reglamento.
- De manera facultativa cuando la EPS no cuente con fórmula tarifaria aprobada por la SUNASS, o cuando teniendo fórmula tarifaria aprobada, la EPS no cuente con meta de gestión en micromedición para la localidad en la que se ubica la conexión.

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

Adicionalmente, en estos casos, el titular de la conexión o usuario del servicio deberá coordinar previamente con la EPS las características del medidor.

100.3. En la adquisición de medidores, se preferirán aquellos que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación. El costo adicional del medidor y su instalación será asumido por la EPS, el titular de la conexión o usuario efectivo del servicio, según quien haya preferido este mecanismo."

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

104.1. (...)

104.2. (...)

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

(...)"

"Artículo 111°.- Facturación por servicios o conceptos no facturados oportunamente"

Los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario o conceptos no facturados oportunamente podrán facturarse mediante comprobante distinto, como máximo hasta el segundo mes siguiente a aquel en que debió facturarse el consumo a recuperar.

Dicho comprobante deberá detallar las razones por las que no se facturó oportunamente y los volúmenes y montos a ser recuperados."

"Artículo 114°.- Cierre de los servicios por solicitud del Titular"

114.1 El Titular de la Conexión Domiciliaria, podrá solicitar a la EPS el cierre temporal o definitivo de los servicios, respectivamente, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario, a fin de evitar problemas en la emisión de la facturación.

Deberá adjuntarse a la solicitud de cierre, el pago del servicio colateral correspondiente.

Para estos efectos, el Titular de la Conexión podrá actuar mediante representante autorizado mediante poder simple.

114.2 En caso que el predio de la conexión domiciliaria a cerrar se encuentre habitado, la EPS podrá dejar habilitado el servicio, siempre y cuando el ocupante del inmueble se comprometa formalmente al pago de las facturaciones por la prestación de los servicios. En caso de incumplimiento de la nueva facturación, el titular de la conexión no será responsable del pago."

"Artículo 126.- Sanciones"

La EPS podrá imponer las siguientes sanciones por infracciones al presente Reglamento, independientemente del cobro por el agua sustraída que se determine según las disposiciones vigentes, si fuera el caso, y de las acciones legales que correspondan:

(...)

c) Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable. - Implica la interrupción del servicio de agua potable mediante el levantamiento de la conexión, a través del retiro de una porción de la tubería que llega a la caja del medidor, el uso de algún elemento de obturación u otros mecanismos. Se aplica en los siguientes casos:

(...)"

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

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

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

El levantamiento de la conexión se aplica:

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

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

(ii) rehabilitar el servicio cerrado por la EPS;

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

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

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

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

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

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

4.5.11 En caso de instalación del medidor de consumo, la EPS deberá entregar al usuario copia del informe de ensayo de la aferición inicial emitido por un laboratorio con bancos certificados por una entidad metrológica oficial o laboratorio acreditado y certificado de aprobación de modelo, conforme a las normas que INDECOPI dispone para tal efecto."

Artículo 4°.- Incorporar el Título Sexto sobre inmuebles con áreas de uso común, y el Anexo 8 que contiene la "Cartilla Informativa sobre la Facturación basada en Diferencia de Lecturas" al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, de acuerdo al siguiente texto y al anexo adjunto:

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

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

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

Las edificaciones bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, deberán contar con un área especialmente habilitada para la instalación de medidores de agua potable, la que deberá estar ubicada en lugares de fácil acceso para el personal de la EPS (en áreas comunes o en el exterior), que posibilite su lectura sin tener que ingresar a la edificación.

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12° del presente Reglamento, deberá anexarse, para el caso de las unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y propiedad común, a que se refiere la Ley N° 29128, planos donde se señale:

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

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

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

Artículo 133°.- Adquisición e instalación de medidores en conexiones Domiciliarias de Inmuebles de Uso Común

La adquisición de medidores para aquellas secciones de propiedad exclusiva (medidor individual), será financiada por el respectivo propietario. En el caso de adquisición de medidores para los servicios de dominio común (medidor general), será financiada por la Junta de Propietarios respectiva. En ambos casos, el medidor de consumo deberá ser nuevo y contar con el informe de ensayo a que hace referencia el numeral 4.5.11 del Anexo

N° 4 del presente Reglamento.

En la adquisición e instalación efectiva de medidores individuales y generales corresponderá a la EPS, y se preferirá medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación.

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

La EPS deberá informar a la Junta de Propietarios, el cronograma estimado de las fechas en las que se realizarán la toma de lecturas de los medidores, con la finalidad que se les otorguen las facilidades que fueran necesarias para su realización.

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 5°.- Aprobar la Exposición de Motivos que sustenta las modificaciones aprobadas en los artículos precedentes, y disponer su publicación en la página web institucional.

Artículo 6°.- Estas modificaciones entrarán en vigencia el 1 de enero de 2010. Las disposiciones sobre facturación se aplicarán a partir del primer ciclo de facturación que finalice en enero del año 2010.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

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

JOSÉ EDUARDO SALAZAR BARRANTES
Presidente del Consejo Directivo

440968-1