

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 005-2003-SUNASS-CD

Lima, 11 de abril de 2003

VISTOS:

Los proyectos del "Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento", de la "Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable" y de la "Modificación de la Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento";

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS - publicada el 25 de diciembre de 1999- se aprobó la "Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario";

Que, por Resolución de Superintendencia N° 244-2000-SUNASS, modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 059-2001-SUNASS-CD -publicadas el 24 de noviembre de 2000 y el 31 de octubre de 2001, respectivamente-, se dictaron disposiciones específicas referidas a la facturación de los servicios de saneamiento en condiciones de micromedición de los consumos;

Que, mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 033 y 034-2001-SUNASS-CD se aprobaron el "Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y la "Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable", respectivamente - publicados ambos el 09 de julio de 2001-;

Que, la evaluación de las referidas normas que actualmente rigen la facturación del servicio y el procedimiento de reclamos ha permitido apreciar la necesidad de modificarlas a fin de ofrecer mayores garantías a los usuarios de los servicios de saneamiento;

Que, los artículos 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos -Ley N° 27332 publicada el 29 de julio de 2000, modificada por la Ley N° 27631 publicada el 16 de enero de 2002- y 20° del Reglamento General de la SUNASS -aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM publicado el 21 de febrero de 2001- facultan al Consejo Directivo de esta Superintendencia a dictar normas dentro de su ámbito de competencia;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23° del Reglamento General de la SUNASS, a fin de recibir comentarios de los interesados, el 13 de octubre de 2002 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución de Consejo Directivo N° 055-2002-SUNASS-CD que aprobó los proyectos de vistos;

Que, evaluados los comentarios recibidos y elaborados los textos definitivos es necesario aprobar las nuevas normas que regirán los procedimientos de reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento y las pruebas de contrastación a los medidores de agua potable, así como modificar la norma que rige el proceso de facturación de los referidos servicios;

Que, es necesario otorgar a las empresas prestadoras un plazo prudencial para que adopten las medidas necesarias para la adecuada implementación y difusión de las nuevas normas que regirán los procedimientos de reclamos y las pruebas de contrastación a los medidores de agua potable;

Que, a fin de lograr una transición ordenada es preciso establecer que los procedimientos de reclamos en trámite y los que se inicien antes de la vigencia del nuevo reglamento de reclamos continuarán rigiéndose por el reglamento vigente al momento de la interposición del reclamo;

Que, con relación a las pruebas de contrastación, éstas se registrarán por la directiva de contrastación que estuviera vigente al momento de la interposición del reclamo;

El Consejo Directivo en sesión del 28 de marzo de 2003;

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Aprobar el "Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento", que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Aprobar la "Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable", que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3°.- Incorporar el numeral 6.6. a la "Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago", aprobada por Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS, con el siguiente texto:

"6.6 La facturación basada en la diferencia de lecturas del medidor de consumos tomará en cuenta lo siguiente:

6.6.1 La Empresa Prestadora que instale medidores de consumo en las conexiones domiciliarias de agua potable ya existentes, deberá, con una anticipación de entre 30 a 60 días, informar al usuario, mediante comunicación escrita adjunta al comprobante de pago, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar una cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS.

6.6.2 En el caso de las conexiones que han venido siendo facturadas mediante asignación de consumos y se les instala medidor, la facturación por diferencia de lecturas será aplicada gradualmente de acuerdo a lo siguiente:

i) En el primer mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y la asignación de consumos.

ii) En el segundo mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y una vez y media la asignación de consumos.

iii) A partir del tercer mes, el volumen a facturar corresponderá a la diferencia de lecturas.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Prestadora podrá establecer otro esquema de gradualidad, siempre que éste sea más favorable al usuario, el mismo que será informado al usuario y a la SUNASS mediante comunicación escrita.

6.6.3 En el caso de las nuevas conexiones domiciliarias que se instalen con su respectivo medidor de consumos, la facturación basada en la diferencia de lecturas se efectuará desde el primer mes. La Empresa Prestadora también entregará a estos usuarios la cartilla informativa a que se refiere el numeral 6.6.1, en el momento de solicitar la conexión.

6.6.4 Para efectos de facturación de consumos, la lectura del medidor será mensual y el período entre las lecturas no será menor a 28 ni mayor a 32 días calendario -será considerada como diferencia de lecturas válida-. Si excepcionalmente, dicho período fuera mayor, el volumen a facturar en dicho mes se limitará a la parte proporcional a 30 días calendario, debiendo la diferencia ser incluida en la siguiente facturación, aplicando la tarifa del primer rango vigente en el mes anterior.

- 6.6.5 *Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado -previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos días útiles de anticipación- por tres razones: i) para darle mantenimiento, ii) para realizar la contrastación en laboratorio, y iii) para ser reemplazado por otro medidor.*

En el primer caso el medidor se reinstalará en un plazo máximo de cinco días útiles a partir de la fecha de su retiro; en el segundo caso se reinstalará como máximo al día hábil siguiente de realizada la contrastación y en el último caso la Empresa Prestadora deberá instalar el nuevo medidor en un plazo no mayor de tres meses contados a partir de la fecha de su retiro.

Si la Empresa Prestadora no reinstala el medidor en los plazos indicados será sancionada de acuerdo a la normativa vigente.

Mientras el medidor no sea reinstalado, la Empresa Prestadora deberá facturar el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos, entendido como el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan.

- 6.6.6 *Cuando, como consecuencia de un reclamo, se disponga la facturación promedio, ésta no incluirá el mes o meses reclamados.*

- 6.6.7 *En caso que, por iniciativa de la Empresa Prestadora, se haya acreditado la alteración deliberada de los mecanismos de medición del medidor de consumo, la Empresa Prestadora podrá retirar el medidor y facturar al usuario, a partir de la constatación del hecho, y hasta por un máximo de seis meses, el promedio histórico de consumos. Transcurrido dicho plazo, la Empresa Prestadora deberá instalar un nuevo medidor de consumos.*

La aplicación de lo dispuesto en el presente numeral se hará de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable, en la sección referida a las actuaciones por iniciativa de la Empresa Prestadora.

- 6.6.8 *Las Empresas Prestadoras están obligadas a realizar 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 consumo, como las interrupciones del servicio en la zona, caso en el cual se dejará de lado dicha diferencia y se facturará el promedio histórico de consumos.*

Se considerará como facturación atípica aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumos del usuario.

Las Empresas Prestadoras deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas, así como de las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización”.

Artículo 4°.- Derogar las siguientes disposiciones:

- a) El Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 033-2001-SUNASS-CD.
- b) La Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 034-2001-SUNASS-CD.
- c) Numeral 12.5 de la Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento aprobada por Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS.

- d) Los artículos 2°, 4° y 5° de la Resolución de Superintendencia N° 244-2000-SUNASS modificados por Resolución de Consejo Directivo N° 059-2001-SUNASS-CD.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente resolución, de sus anexos y de la correspondiente exposición de motivos en el diario oficial “El Peruano” y en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe) a fin de que el texto se encuentre a disposición de los interesados en forma permanente.

Artículo 6°.- Disponer que las normas, modificaciones y derogaciones aprobadas en la presente resolución entrarán en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados desde el día siguiente de su publicación.

Artículo 7.- Establecer que los procedimientos de reclamo iniciados antes de la entrada en vigencia del “Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento” aprobado en la presente resolución se registrarán hasta su conclusión por el reglamento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 033-2001-SUNASS-CD.

Artículo 8°.- Establecer que las pruebas de contrastación se registrarán por la directiva de contrastación vigente al momento de la interposición del reclamo.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

SERGIO SALINAS RIVAS
Presidente del Consejo Directivo