REGLAMENTO GENERAL DE SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Contenido

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Objetivo
Artículo 2º. Ámbito de aplicación
Artículo 3º. Base legal

TÍTULO II. DE LA FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES DE LA SUPERVISIÓN

Artículo 4º. Principios
Artículo 5º. Órganos competentes para el ejercicio de la función supervisora
Artículo 6º. Delimitación de la función supervisora
Artículo 7º. Aspectos comprendidos dentro de la función supervisora
Artículo 8º. Acciones complementarias a la función supervisora
Artículo 9º. Derechos y obligaciones de las EPS y de la SUNASS en las acciones de supervisión
Artículo 10º. Modalidades de supervisión

CAPITULO II PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN

Artículo 11º. Inicio de la acción de supervisión
Artículo 12º. Procedimiento para la supervisión desde la sede.
Artículo 13º. Procedimiento para la supervisión de campo.
Artículo 14º. Conclusión del procedimiento de supervisión.

CAPÍTULO III ACCIONES DE SUPERVISIÓN LLEVADAS A CABO POR TERCEROS

Artículo 15º. Acciones de supervisión llevadas a cabo por terceros.
Artículo 16º. Elección de los Terceros Supervisores.
Artículo 17º. Causales de abstención y prohibiciones para los Terceros Supervisores
Artículo 18º. Confidencialidad
Artículo 19º. Obligaciones de los Terceros Supervisores.
Artículo 20º. Ejecución de las acciones de supervisión encargadas.
Artículo 21º. Responsabilidad de los Terceros Supervisores

TÍTULO III. DE LA FUNCIÓN FISCALIZADORA Y SANCIONADORA

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES DE LA FISCALIZACIÓN Y DE LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Artículo 22º. Principios
Artículo 23º. Órganos competentes para el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora
Artículo 24º. Delimitación de la función fiscalizadora y sancionadora
Artículo 25º. Derechos y obligaciones de las EPS y de la SUNASS en los procedimientos de fiscalización y sanción.

CAPÍTULO II MEDIDAS CORRECTIVAS

Artículo 26º. Medidas correctivas.
Artículo 27º. Procedimiento.
Artículo 28º. Delegación.

CAPÍTULO III. INFRACCIONES

Artículo 29º.- Régimen de infracciones.
Artículo 30º.- Responsabilidad objetiva.
Artículo 31º. Concurso de infracciones.

CAPÍTULO IV. SANCIONES

Artículo 32º.- Tipos de sanción.
Artículo 33º.- Escala de sanciones.
Artículo 34º.- Facultad del Órgano Resolutivo
Artículo 35º.- Criterios de determinación.
Artículo 36º.- Compromiso de cese de actos que constituyen infracción
Artículo 37º.- Descuento por pronto pago

CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Artículo 38º.- Facultades de investigación.
Artículo 39º.- Etapas y órganos responsables.
Artículo 40º.- Análisis costo-beneficio.
Artículo 41º.- Procedimiento administrativo sancionador.
Artículo 42º.- Medidas cautelares.
Artículo 43º.- Contenido de la resolución.
Artículo 44º.- Recursos administrativos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

ANEXOS
1. Glosario de Términos
2. Transferencia de Información Periódica EPS – SUNASS
3. Indicadores de Gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
4. Tipificación y calificación de infracciones
5. Flujogramas

FORMATOS
1. Solicitud de investigación
2. Acta de supervisión
3. Resolución de imposición de medidas correctivas

REGLAMENTO GENERAL DE SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Objetivo

El presente Reglamento tiene por objetivo establecer los procedimientos y uniformizar los criterios para desarrollar las acciones de supervisión y las acciones de fiscalización y sanción, respecto de la prestación de los servicios de saneamiento por parte de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento - EPS.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para la SUNASS, los terceros contratados para efectuar labores de supervisión, y para las EPS bajo el ámbito de competencia de la SUNASS.

El ámbito de aplicación objetivo de las funciones de la SUNASS comprende las actividades vinculadas con la prestación de los servicios de saneamiento realizadas por las EPS.

Artículo 3º. Base legal

El presente Reglamento se sustenta en los siguientes dispositivos:
- Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos – Ley Nº 27332 modificada por Ley Nº 28337.
- Ley General de Servicios de Saneamiento – Ley Nº 26338 modificada por Ley Nº 28870.
- Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento – Decreto Supremo Nº 023-2005-VIVIENDA.
- Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley Nº 27444.
- Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 023-2002-PCM.
- Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Decreto Supremo Nº 043-2003-PCM.

TÍTULO II. DE LA FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES DE LA SUPERVISIÓN

Artículo 4º. Principios

Los principios contenidos en el presente artículo guían el desarrollo de las acciones de supervisión. En ese sentido, toda decisión y acción que se adopte en temas de supervisión debe dar cumplimiento a los siguientes principios:

4.1 Finalidades preventiva y correctiva, más no únicamente punitiva. Las acciones de supervisión no deben estar dirigidas exclusivamente a la adopción de mecanismos punitivos por incumplimiento de obligaciones legales o contractuales; sino más bien a evitar la comisión de acciones u omisiones constitutivas de dichas infracciones.

4.2 Legalidad. En el ejercicio de las acciones de supervisión, los funcionarios deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las funciones y facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas, en el ámbito de su competencia.

4.3 Celeridad.- Tanto las EPS como la SUNASS y los Terceros Supervisores deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al procedimiento de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

4.4. Transparencia. Toda decisión emitida por los órganos competentes, deberá ser adoptada de modo tal que los criterios a utilizarse sean conocidos y previsibles por las EPS. Las decisiones de la SUNASS serán debidamente motivadas.

Sin embargo, los criterios interpretativos establecidos podrán ser modificados con el debido sustento. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados.

4.5. Presunción de veracidad. Los documentos u otros mecanismos de información, exhibidos o presentados por las EPS tienen el carácter de declaración jurada, en virtud de lo cual se presume que su contenido responde a la verdad de los hechos a los cuales se encuentran referidos o que afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

4.6. Uniformidad.- En las acciones de supervisión se deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados en las características propias de la EPS, su capacidad operativa, su ubicación geográfica, entre otros aspectos.

4.7. Simplicidad.- Los trámites de supervisión establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria. Los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

4.8. Eficiencia. Las actividades de supervisión se desarrollarán procurando evitar la generación de costos injustificados para las EPS y para la SUNASS.

Artículo 5º. Delimitación de la función supervisora

La función supervisora consiste en la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas y contractuales referidas a la prestación de los servicios de saneamiento por parte de las EPS.

Para el mejor ejercicio de la función supervisora y la evaluación del cumplimiento de las referidas obligaciones, la SUNASS podrá realizar las acciones complementarias que se señalan en el artículo 7º del presente Reglamento.

Artículo 6º. Aspectos comprendidos dentro de la función supervisora

Los aspectos materia de supervisión respecto de las EPS, son los siguientes:

6.1. Los siguientes aspectos son materia de informes de supervisión periódicos:
a) Aspectos comerciales: (i) aquellos relativos a la facturación, que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario; y (ii) aquellos no relativos a la facturación, que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios.
b) Aspectos técnico operacionales: aquellos vinculados al control de la calidad del agua potable suministrada a la población de conformidad con las normas que emita la autoridad competente, los procesos de tratamiento de agua potable y aguas residuales, así como el mantenimiento y buen uso de la infraestructura de los servicios de saneamiento.
c) Metas de gestión y obligaciones contenidas en contratos de concesión o explotación, según el caso.
d) Otras obligaciones que se deriven del marco legal vigente, relativas a la prestación de los servicios de saneamiento.

6.2. Los siguientes aspectos son materia de un Reporte Anual de Supervisión de la EPS, elaborado sobre la base de la información técnica, comercial y financiera de las EPS con la que cuenta la SUNASS, y que comprende los siguientes aspectos:
   a) Descripción y análisis situacional de la infraestructura;
   b) Evaluación de los indicadores de gestión, cuyo listado y metodología de cálculo se encuentran en el Anexo 3 del presente Reglamento; y
   c) Otros que se consideren convenientes.

   Se podrá emitir más de un reporte anual con similares características, cuando a criterio de la SUNASS se requiera.

Artículo 7º. Acciones complementarias a la función supervisora

La SUNASS, a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante GSF) podrá realizar, cuando lo considere conveniente, acciones complementarias a su función supervisora, con la finalidad de conocer mejor el entorno en el que la EPS presta los servicios. Tales acciones podrán consistir en:

- El monitoreo de la disponibilidad del recurso hídrico y de la prevención de desastres, con la finalidad de anticipar situaciones que puedan poner en riesgo el adecuado abastecimiento de los servicios.
- Otras que resulten necesarias.

Artículo 8º. Órganos competentes para el ejercicio de la función supervisora

8.1. La función supervisora es ejercida por la Gerencia General de la SUNASS.

8.2. Para el desarrollo de sus funciones, la Gerencia General de la SUNASS contará con el apoyo de la GSF o la que haga sus veces, que estará a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso. Asimismo, con autorización de la Gerencia General, la GSF podrá disponer mediante Resolución, la realización de acciones de supervisión en cualquiera de sus modalidades, por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que demuestren su autonomía e idoneidad técnica, o por las oficinas de la SUNASS en provincias, dependiendo de la complejidad de los aspectos involucrados, la disponibilidad de recursos y la eventual concurrencia de otras acciones de supervisión en curso, entre otras consideraciones.

Artículo 9º. Modalidades de supervisión

La SUNASS cumple su labor de supervisión de manera permanente, a través de diferentes medios, para los cuales se han definido las siguientes modalidades:

<u>9.1. Supervisión desde la sede.-</u> Es la acción de supervisión que se realiza en la sede de la SUNASS, sobre la base de:

a) Información remitida por la EPS de manera periódica, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 2 "Transferencia de Información Periódica EPS – SUNASS".
b) Información remitida por la EPS como resultado de un requerimiento específico.
c) Información presentada por las oficinas de la SUNASS en provincias o por Terceros Supervisores.

<u>9.2. Supervisión de campo.-</u> Es la acción de supervisión que se realiza en la sede de la EPS, con el fin de verificar los aspectos que no pueden ser constatados desde la sede de SUNASS, así como para comprobar la veracidad de la información remitida, o para atender alguna denuncia o solicitud específica. Los temas a incluirse en esta modalidad de supervisión deberán estar establecidos en el respectivo Plan de Trabajo.

Artículo 10º. Derechos y obligaciones de las EPS y de la SUNASS en las acciones de supervisión

<u>10.1. Derechos de las EPS.-</u>

- Las EPS tienen derecho a que los funcionarios encargados de la supervisión se identifiquen correctamente antes de iniciar la acción de supervisión en la sede de la EPS, a través de una comunicación de la GSF y el documento de identidad correspondiente.

- Las EPS tienen derecho a dejar constancia en el acta de supervisión, de sus observaciones o comentarios, así como de recibir una copia de dicho documento.
- Las EPS tienen derecho a ser informadas de los resultados de las acciones de supervisión que se ejecuten sobre ella.
- Las EPS tiene derecho a defenderse y presentar sus descargos cuando se le impute el incumplimiento de alguna de sus obligaciones.
- Conocer el Plan de Trabajo de la Acción de Supervisión, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 inciso c).

10.2. Obligaciones de las EPS.-

- Las EPS deben proporcionar a la SUNASS y a los Terceros Supervisores toda la información que se requiera para el cumplimiento de las acciones de supervisión, en los plazos y condiciones establecidas por la Superintendencia.
- Las EPS deben facilitar las actividades del personal de la SUNASS y de los Terceros Supervisores que realizan la acción de supervisión, debidamente acreditados, permitiéndoles el acceso a la información, documentación, equipos e instalaciones que se requieran.
- Brindar al personal autorizado de la SUNASS y a los Terceros Supervisores, todas las facilidades necesarias para ejecutar las pruebas y mediciones técnicas solicitadas con motivo de dichas acciones, ya sea que ello se verifique con los aparatos y equipos de la propia EPS, con aquellos con los que cuente la SUNASS o los que sean proporcionados por terceros.
- Ejecutar los programas informáticos necesarios para la inspección o verificación de la información correspondiente, ya sea que éstos hayan sido instalados por la propia EPS o sean proporcionados por la SUNASS o por los Terceros Supervisores para efectos de la acción de supervisión.
- En los casos de supervisión de campo cuya realización haya sido previamente comunicada, la EPS está obligada a designar un representante que participe en la acción de supervisión, quien deberá suscribir el acta de la supervisión de campo. En caso que la supervisión sea sin previo aviso, y no se encuentre el representante de la EPS, el funcionario de la EPS a cargo de las instalaciones que se encuentre en ese momento deberá participar en la acción de supervisión y suscribir el acta correspondiente.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá ser sancionado según lo establecido en el presente Reglamento.

10.3. Derechos de la SUNASS.-

- Realizar acciones de supervisión, programadas o no, con o sin aviso previo.
- Acceder a las instalaciones de las EPS supervisadas.
- Solicitar a las EPS cualquier tipo de información vinculada a la prestación de los servicios de saneamiento prestados.
- Contratar Terceros Supervisores.

10.4. Obligaciones de la SUNASS.-

- Los funcionarios a cargo de las acciones de supervisión de campo deben:
  a) Identificarse ante el representante de la EPS bajo supervisión en la sede de la EPS, declarando el objeto de la acción y el motivo de ésta.
  b) Ejecutar las acciones de supervisión conforme con lo dispuesto en el presente Reglamento.
  c) Elaborar y suscribir el acta de supervisión, y entregar copia a la EPS, conforme al presente Reglamento.
  d) Comunicar a la EPS el resultado del procedimiento de supervisión, a través de la GSF.
- Los Terceros Supervisores también están obligados a cumplir con los literales a), b) y c).

La presente enumeración de derechos y obligaciones, tanto para la EPS como para la SUNASS, no es taxativa sino enunciativa.

CAPITULO II
PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN

Artículo 11º. Inicio de la acción de supervisión

Las acciones de supervisión se inician por las siguientes causas:

a. Como parte de las actividades regulares programadas por la GSF.

b. Si la SUNASS toma conocimiento o encuentra indicios de actuaciones irregulares de la EPS.

c. Por solicitudes de investigación formuladas por agentes externos a la SUNASS. Para ello se tomará en consideración la información que, a criterio de la SUNASS, constituya indicio suficiente de conducta irregular de la EPS, y que amerite la acción de supervisión.

   Para el caso de solicitudes de investigación de problemas de alcance general presentadas por usuarios de servicios de saneamiento, se requerirá:
   1. Que previamente se haya presentado a la EPS una solicitud de atención del problema de alcance general, según lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento,
   2. Que la EPS no haya dado solución al problema en los plazos indicados en el referido Reglamento de Calidad.
   3. La presentación del Formato de Solicitud de Investigación (véase Formato 1)
   4. En caso de presentar la solicitud de investigación en representación de otros usuarios, deberá adjuntarse el documento que acredite dicha representación.

   Los problemas individuales de usuarios de servicios de saneamiento serán atendidos de acuerdo con lo establecido en las normas sobre atención de reclamos que apruebe la SUNASS.

Artículo 12º. Procedimiento para la supervisión desde la sede.

Las acciones de supervisión desde la sede de la SUNASS se realizarán según el siguiente procedimiento, cuyo flujograma se encuentra en el Anexo 5:

a) Antes o durante el procedimiento de supervisión desde la sede de la SUNASS, ésta podrá realizar pruebas de control de calidad u otras que estime convenientes respecto de los servicios de saneamiento prestados por la EPS, cuyos resultados podrán ser tomados en cuenta para la elaboración del respectivo informe.
b) La información que servirá de base para las acciones de supervisión desde la sede, es aquella definida en el artículo 9.1 del presente Reglamento.
c) Cuando se trate de una denuncia o solicitud específica, la información necesaria será requerida por la SUNASS mediante comunicación escrita.
d) A partir del análisis de la información recibida, en caso se requiera información adicional para la elaboración del Informe de la Acción de Supervisión, ésta será requerida a la EPS mediante comunicación escrita, otorgándole un plazo razonable, dependiendo del tipo de información requerida.
e) Una vez recibida la información, o en su caso la información adicional se contará con veinte (20) días hábiles para la elaboración del Informe de la Acción de Supervisión.
f) El Informe de la Acción de Supervisión será notificado en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles después de su emisión.

Los plazos otorgados por la SUNASS para la remisión de información podrán ser prorrogados, por una sola vez, en caso la EPS presente una solicitud debidamente sustentada. La solicitud de prórroga deberá ser presentada dentro del plazo otorgado para la presentación de dicha información.

Artículo 13º. Procedimiento para la supervisión de campo.

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

a) Antes o durante el procedimiento de supervisión en la sede de la EPS, la SUNASS podrá realizar pruebas de control de calidad u otras que estime convenientes respecto de los servicios de saneamiento prestados por la EPS, cuyos resultados podrán ser tomados en cuenta para la elaboración del respectivo informe.

b) La GSF determinará si la acción de supervisión de campo será comunicada previamente. En dicho caso, se comunicará la realización de la acción de supervisión de campo y su objeto, así como los funcionarios a cargo de la acción de supervisión.

c) Al iniciar la supervisión en la sede de la EPS, el o los funcionarios a cargo de realizarla se identificarán ante el representante de la EPS, a través de una comunicación de la GSF y el documento de identidad correspondiente. Asimismo, la EPS podrá solicitarles el Plan de Trabajo aprobado para la acción de supervisión. El representante de la EPS puede ser el representante legal o, en su defecto, una persona a quien la EPS haya otorgado facultades expresas para atender la supervisión. Cuando se trate de una supervisión no programada, ella se entenderá con el funcionario a cargo de las instalaciones que se encuentre en ese momento.

d) En caso la EPS obstruya o impida el acceso de los funcionarios a cargo de la supervisión a sus instalaciones, será pasible de sanción según lo establecido en el presente Reglamento. Sin perjuicio de ello, la GSF o quien haga sus veces, podrá:
   a. Reiterar por escrito por única vez, la solicitud de acceso a las instalaciones de la EPS, la cual deberá ser cumplida en un plazo no mayor al día hábil siguiente de recibida la solicitud.
   b. Requerir el auxilio de la fuerza pública, haciendo constar su participación en el acta de supervisión que se levante para tal efecto. Esta facultad no se aplica a los Terceros Supervisores.

e) El o los funcionarios a cargo de la acción de supervisión de campo desarrollarán las acciones previstas en el Plan de Trabajo.

f) Al finalizar esta actividad se elaborará y firmará el acta de supervisión de campo. El acta será levantada por el o los funcionarios encargados de la acción de supervisión, y deberá ser firmada por el representante de la EPS y por el representante de la fuerza pública en caso de haber intervenido. Opcionalmente, también podrán suscribir el acta otros participantes en la diligencia.
   El acta de supervisión deberá redactarse según el Formato Nº 2.
   En caso el representante de la EPS se niegue a suscribir el acta, se dejará constancia de ello en dicho documento, y su contenido se presumirá cierto para todos los efectos. Esta presunción admite prueba en contrario.

g) Los representantes de la SUNASS y los de la EPS podrán hacer constar en el acta los comentarios a los hechos consignados que consideren convenientes.

h) Una copia del acta deberá ser entregada al representante de la EPS, debiendo dejarse constancia en el mismo documento.

i) En la sede de la SUNASS se realizará el análisis de la información. En caso se requiera información adicional para la elaboración del Informe de la Acción de Supervisión, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles después de suscrita el acta de supervisión, la información será requerida a la EPS mediante comunicación escrita, otorgándole un plazo razonable, dependiendo del tipo de información requerida.

j) El Informe de la Acción de Supervisión será elaborado en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la suscripción del acta o de recibida la información adicional en caso de haber sido solicitada por la GSF, y será notificado a la EPS en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles después de su emisión.

Los plazos otorgados por la SUNASS para la remisión de información podrán ser prorrogados por una sola vez en caso la EPS presente una solicitud debidamente sustentada. La solicitud de prórroga deberá ser presentada dentro del plazo otorgado para la presentación de dicha información.

Artículo 14º. Conclusión del procedimiento de supervisión.

El Informe de la Acción de Supervisión puede concluir de las siguientes formas:

14.1. La EPS cumple sus obligaciones en los aspectos supervisados, con lo que este informe concluye el procedimiento de supervisión, poniéndose en conocimiento de la EPS.

14.2. La EPS no cumple sus obligaciones en los aspectos supervisados, en cuyo caso se formularán observaciones. La EPS tendrá veinte (20) días hábiles para formular los descargos correspondientes, si la naturaleza o complejidad de la información necesaria lo amerita, la EPS podrá solicitar a la GSF una prórroga de hasta diez (10) días hábiles más.

Recibido el descargo o vencido el plazo establecido sin su presentación, se procederá a formular en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles el Informe Final del Procedimiento de Supervisión, el cual puede concluir en:

- Que las observaciones han sido subsanadas por la EPS, lo cual será puesto en conocimiento de la EPS.
- Recomendación de imposición de medidas correctivas. Las medidas correctivas serán impuestas de acuerdo con el Formato 3.
- Recomendación de registrar la conducta como antecedente para posteriores acciones de supervisión, fiscalización y sanción.
- Recomendación de inicio de procedimiento administrativo sancionador.

Las conclusiones anteriormente listadas no son necesariamente excluyentes.

CAPÍTULO III
ACCIONES DE SUPERVISIÓN LLEVADAS A CABO POR TERCEROS

Artículo 15º. Acciones de supervisión llevadas a cabo por terceros.

De conformidad con el artículo 33º del Reglamento General de la SUNASS, las acciones de supervisión podrán ser llevadas a cabo a través de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, por cuenta de la SUNASS, denominadas en el presente Reglamento, Terceros Supervisores.

Se entiende por Terceros Supervisores, aquellas personas naturales o jurídicas que efectúan por encargo determinadas acciones de supervisión de las actividades desarrolladas por las EPS, cuyo ejercicio corresponde a la SUNASS, de conformidad con lo establecido en el artículo 34º del Reglamento General de la SUNASS.

Las disposiciones del presente capítulo se aplican a los Terceros Supervisores y al personal que éstos tengan a su cargo, en lo pertinente.

Artículo 16º. Elección de los Terceros Supervisores.

La contratación de los Terceros Supervisores se regirá por las normas de contrataciones y adquisiciones del Estado. Los contratos podrán ser suscritos por periodos de tiempo o para acciones de supervisión determinadas.

Una vez contratados, la relación de Terceros Supervisores se publicará en la página web de la SUNASS, para conocimiento del público en general.

Artículo 17º. Causales de abstención y prohibiciones para los Terceros Supervisores

Los Terceros Supervisores no podrán prestar ningún tipo de asesoría, consultoría ni realizar labores directas ni indirectas para la EPS que sean materia de supervisión, durante el plazo que dure su contrato y hasta un (01) año después de culminado éste.

En caso que tales servicios o labores se hubieran realizado hasta con un (1) año de anticipación al inicio de un proceso de selección, este hecho constituye causal de abstención.

De la misma forma, la existencia de cualquier conflicto de intereses es causal de abstención

Adicionalmente, son aplicables a los Terceros Supervisores y a los profesionales que realicen las acciones de supervisión, las causales de abstención establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 y las prohibiciones de los funcionarios establecidos en el Reglamento General de

la SUNASS. Las causales de abstención pueden ser también sobrevinientes, en cuyo caso el Tercero Supervisor deberá apartarse de las acciones de supervisión de manera inmediata.

Para que una persona jurídica pueda ser elegida como Tercero Supervisor, el personal que realizará las acciones de supervisión, los representantes legales y quienes desempeñen cargos directivos en dicha persona jurídica deberán presentar a la SUNASS una declaración jurada acerca de no estar incursos en las prohibiciones de este artículo.

Artículo 18º. Confidencialidad

Los Terceros Supervisores en el cumplimiento de su función deberán actuar guardando absoluta confidencialidad y objetividad. Esta obligación permanecerá vigente aún después del vencimiento de sus contratos. El incumplimiento de esta obligación conllevará el inicio de las acciones administrativas, penales o civiles que se encuentren a disposición de la SUNASS.

Artículo 19º. Obligaciones de los Terceros Supervisores.

Los Terceros Supervisores tienen las siguientes obligaciones:

a) Cumplir con realizar las acciones de supervisión en forma oportuna, de acuerdo con lo indicado por la SUNASS.
b) Realizar la supervisión con personal calificado.
c) Desempeñar las acciones de supervisión y requerir información a la EPS únicamente en los temas para las cuales ha sido designado, y de acuerdo con el Plan de Trabajo aprobado por la SUNASS.
d) Realizar previamente a la supervisión encomendada, la revisión exhaustiva de la documentación e información relacionada con la EPS a supervisar que le proporcione la GSF.
e) Guardar reserva sobre la información obtenida en la supervisión.
f) Absolver dentro del plazo establecido por la GSF, las observaciones y requerimientos que le formule sobre los informes de supervisión que presente.
g) Identificarse ante quien lo solicite, presentando la credencial otorgada por la SUNASS.
h) Entregar a la SUNASS, junto con el respectivo informe, los documentos y cualquier material recogido en la acción de supervisión, que hayan servido de base para la elaboración del informe de la supervisión realizada por su personal.
i) Los Terceros Supervisores deberán contar con los implementos de seguridad básicos al momento de realizar la labor de supervisión, bajo su responsabilidad.

Artículo 20º. Ejecución de las acciones de supervisión encargadas.

20.1. Las acciones de supervisión a ser llevadas a cabo por Terceros Supervisores comprenden las materias previstas en el artículo 34º del Reglamento General de la SUNASS y en el presente Reglamento, y se desarrollarán de acuerdo a los Planes de Trabajo previamente aprobados por la GSF.

20.2. Las acciones de supervisión realizadas por Terceros Supervisores seguirán el procedimiento establecido en el artículo 13º del presente Reglamento.

20.3. Las acciones de supervisión a cargo de los Terceros Supervisores deberán realizarse respetando los principios, derechos, obligaciones y procedimientos establecidos en el presente Reglamento, en lo que les resulte aplicable y de acuerdo al respectivo Plan de Trabajo.

La negativa de la EPS a la acción de supervisión constituirá una infracción, procediéndose de acuerdo a las normas de la SUNASS.

Ante dicha negativa, el Tercero Supervisor dejará constancia en el acta, no estando facultado a requerir el auxilio de la fuerza pública. El Tercero Supervisor comunicará los hechos a la GSF adjuntando el acta respectiva, la cual tendrá valor probatorio para la SUNASS.

La GSF podrá realizar una acción de supervisión adicional si lo considera necesario.

20.4. Al concluir la acción de supervisión contratada, el Tercero Supervisor presentará a la GSF el respectivo informe, el cual tendrá carácter de declaración jurada y será suscrito por el responsable de la realización de la acción y por el representante legal del Tercero Supervisor, en caso éste sea una persona jurídica.

Para efectos de la responsabilidad penal, en caso haya lugar, los profesionales responsables de los informes presentados por los Terceros Supervisores así como los representantes legales que los suscriban, serán considerados como funcionarios públicos.

20.5. Recibido el informe del Tercero Supervisor por la GSF, se seguirá el trámite correspondiente a la supervisión de campo previsto en el artículo 12º inciso d) y siguientes.

Artículo 21º. Responsabilidad de los Terceros Supervisores

21.1. Frente a la SUNASS, los Terceros Supervisores asumen la responsabilidad administrativa y penal por la veracidad y exactitud técnica de los informes presentados y la documentación que los acompañen.

21.2. Constituyen faltas administrativas de los Terceros Supervisores, la trasgresión de las siguientes disposiciones:

a) Las contenidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, especialmente en relación a los derechos de las EPS.
b) Las contenidas en el presente Reglamento,
c) Las contenidas en el Capítulo II "Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de la administración pública" del Título V "De la responsabilidad de la administración pública y del personal a su servicio" de la Ley Nº 27444, sus ampliatorias y modificatorias.
d) Las contenidas en el Título VIII "Prohibiciones, incompatibilidades y responsabilidades de los funcionarios" del Reglamento General de la SUNASS, sus ampliatorias y modificatorias.

21.3. Las responsabilidades civiles, penales o administrativas de los Terceros Supervisores son independientes y exigibles conforme a las normas de la materia.

TÍTULO III
DE LA FUNCIÓN FISCALIZADORA Y SANCIONADORA

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES DE LA FISCALIZACIÓN Y DE LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Artículo 22º.- Principios

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

22.1. Debido procedimiento. Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

22.2. 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.

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

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

Artículo 23º.- Órganos competentes para el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora

La función fiscalizadora y sancionadora es ejercida en primera instancia por la Gerencia General de la SUNASS y en segunda instancia, en vía de apelación, por el Consejo Directivo de la SUNASS.

Para el desarrollo de estas funciones, la Gerencia General contará con el apoyo de la GSF, o la que haga sus veces, que estará a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

Artículo 24º. Delimitación de la función fiscalizadora y sancionadora

La función fiscalizadora y sancionadora permite a la SUNASS imponer sanciones y medidas correctivas a las EPS, por el incumplimiento de:
- las normas aplicables,
- las disposiciones y regulaciones dictadas por la SUNASS y,
- las obligaciones contenidas en los contratos de concesión o explotación.

Artículo 25º. Derechos y obligaciones de las EPS y de la SUNASS en los procedimientos de fiscalización y sanción.

25.1. Derechos de las EPS.-

- Las EPS tienen derecho a ser notificadas de: (i) los hechos que se le imputen a título de cargo, (ii) la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir, (iii) la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, y (iv) la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

- Las EPS tienen derecho a que se les otorgue un plazo para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico.

25.2. Obligaciones de las EPS.-

- Cumplir con los requerimientos efectuados por la SUNASS en materias de su competencia.
- Brindar a la SUNASS todas las facilidades para el ejercicio de las acciones de fiscalización.
- Colaborar y conducirse con buena fe en el procedimiento administrativo.

25.3. Derechos de la SUNASS.-

- Ampliar los plazos de investigación y análisis cuando la situación lo amerite.
- Imponer medidas correctivas y cautelares.
- Imponer sanciones por infracciones tipificadas en el presente Reglamento.
- Realizar una evaluación costo – beneficio para determinar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

25.4. Obligaciones de la SUNASS.-

- Notificar a las EPS de acuerdo a lo expuesto en el artículo 25.1.
- Presumir que las EPS han actuado correctamente en cumplimiento de sus obligaciones, mientras no se cuente con evidencia en contrario.

CAPÍTULO II MEDIDAS CORRECTIVAS

Artículo 26º.- Medidas correctivas.

La medida correctiva constituye una acción de fiscalización, que se sustenta en la evaluación de la conducta de una EPS. A través de la medida correctiva, la SUNASS interviene para ordenar a la EPS una cierta acción u omisión, con la finalidad de que dicha EPS cumpla a cabalidad con sus obligaciones legales, contractuales o técnicas.

Las medidas correctivas pueden ser las siguientes:

(i) Cesación de los actos que constituyan un incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales de la EPS.
(ii) Publicación de avisos informativos en la forma que determine la SUNASS, tomando en cuenta los medios que resulten idóneos para revertir los efectos del incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales de la EPS.

(iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la EPS por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes, o la extinción de los cobros indebidos.

(iv) Cumplimiento de la obligación u obligaciones legales o contractuales incumplidas.

(v) Cualquier otra medida que la SUNASS considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que el incumplimiento de las obligaciones pudiera haber originado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Artículo 27º.- Procedimiento.

Las medidas correctivas se imponen dentro o fuera de un procedimiento administrativo sancionador.

27.1. Dentro de un procedimiento administrativo sancionador:

La Gerencia General podrá dictar medidas correctivas sin perjuicio de la sanción que se imponga a la EPS en el procedimiento administrativo sancionador.

27.2. Fuera de un procedimiento administrativo sancionador:

La imposición de medidas correctivas fuera de un procedimiento administrativo sancionador, se inicia con la emisión de un informe que concluye el procedimiento de supervisión (artículo 14.2) que recomiende la imposición de una medida correctiva. La Gerencia General o la GSF en su caso, evaluarán dicho informe y, de considerar adecuada la imposición de la medida correctiva recomendada, procederán a emitir la Resolución respectiva.

Artículo 28º.- Delegación.

La Gerencia General de la SUNASS puede delegar en la GSF o en quien haga sus veces, la facultad de imponer medidas correctivas.

CAPÍTULO III
INFRACCIONES

Artículo 29º.- Régimen de infracciones.

Las infracciones relativas a la prestación de servicios de saneamiento por parte de las EPS, calificadas como leves, graves y muy graves, se encuentran en el Anexo 4 del presente Reglamento.

Artículo 30º.- Responsabilidad objetiva.

La responsabilidad de las EPS por la comisión de las infracciones comprendidas en el presente Reglamento es de carácter objetivo.

Para la evaluación de la responsabilidad de la EPS se evaluará la existencia de caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 31º.- Concurso de infracciones.

En el caso que la conducta de una EPS implique la comisión de más de una infracción y éstas sean de distinta calificación, se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades administrativas, civiles y penales que se hubieran generado.

CAPÍTULO IV
SANCIONES

Artículo 32º.- Tipos de sanción.

Las sanciones que impondrá la SUNASS por las infracciones tipificadas en el presente Reglamento, son de dos tipos:
(i) Amonestación Escrita
(ii) Multa

Artículo 33º.- Escala de sanciones.

La escala de sanciones tendrá en consideración la gravedad de la infracción de acuerdo con el siguiente detalle:
Infracciones Leves.- Amonestación escrita o multa hasta de 100 UIT
Infracciones Graves.- Multa hasta de 250 UIT.
Infracciones Muy Graves.- Multa hasta de 500 UIT.

Ninguna multa derivada de la comisión de una infracción muy grave podrá exceder el 20% del ingreso tarifario mensual promedio de la EPS, definido en el Anexo 1 de la presente norma.
Ninguna multa derivada de la comisión de una infracción grave podrá exceder el 10% del ingreso tarifario mensual promedio de la EPS, definido en el Anexo 1 de la presente norma.
Ninguna multa derivada de la comisión de una infracción leve podrá exceder el 5% del ingreso tarifario mensual promedio de la EPS, definido en el Anexo 1 de la presente norma.

La escala de sanciones y el tope máximo a los que se refiere este artículo no son aplicables a las infracciones derivadas de la aplicación del artículo 70º del Reglamento General de la SUNASS.

Artículo 34º.- Facultad del Órgano Resolutivo

La Gerencia General o el Consejo Directivo, de acuerdo al análisis que efectúen, tienen la facultad de disponer lo siguiente en casos de infracciones graves o muy graves:

Que se imponga amonestación escrita, siempre que la EPS haya llevado a cabo todas las medidas necesarias a efectos de mitigar las consecuencias de su incumplimiento y considerando que la imposición de una multa no contribuiría a solucionar el problema.

Artículo 35º.- Criterios de determinación.

Al momento de determinar la sanción, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

(i) La magnitud del daño causado, considerando entre otros factores el número de conexiones afectadas.
(ii) El beneficio obtenido por la EPS como consecuencia de la infracción.
(iii) La intencionalidad de la EPS.
(iv) La relación de causalidad entre la conducta infractora y el daño ocasionado.
(v) La conducta de la EPS durante el procedimiento.
(vi) La continuación del incumplimiento.
vii) La reincidencia, entendiéndose por reincidencia la comisión de una misma infracción en el transcurso de dos (2) años.
(vii) El impacto esperado de la sanción a aplicar.
viii) La ocurrencia de caso fortuito o fuerza mayor, debiendo la EPS comunicar los hechos a la SUNASS antes que ésta detecte la comisión de una supuesta infracción.
ix) Haber realizado las acciones necesarias a efectos de mitigar el daño que pueda causarse por la comisión de la infracción.
x) Que la conducta por la cual se vaya a sancionar tenga algún antecedente incluido en el Registro de Conductas al que se hace referencia en el artículo 40º del presente reglamento.
xi) Incumplimiento del compromiso de cese de actos que constituyen infracción.

Artículo 36º.- Compromiso de cese de actos que constituyen infracción.

Dentro del plazo fijado para formular descargos por la comisión de una infracción, la empresa presuntamente responsable podrá ofrecer un compromiso de cese de los hechos investigados. Si la Gerencia General estimara satisfactoria la propuesta, podrá suspender el procedimiento mediante la emisión de una resolución de Gerencia General en la que se detallen las medidas y actos a ser llevados a cabo por el presunto infractor, así como los respectivos plazos. Para el ejercicio de esta facultad, la Gerencia General deberá tomar en cuenta el interés público y la existencia y gravedad de los daños ocasionados por la conducta de la EPS.

Transcurrido el plazo determinado en la Resolución, la GSF verificará el cumplimiento del compromiso asumido por la EPS, lo cual podrá tener como resultados:

1. Subsanación de la infracción:
La subsanación de la infracción concluye el procedimiento administrativo sancionador, para lo cual se emitirá una resolución de Gerencia General. Sin perjuicio de ello, se registrará la conducta de acuerdo al artículo 40º del presente Reglamento.

2. Incumplimiento del compromiso de cese:
Se reiniciará el procedimiento mediante resolución de Gerencia General. El incumplimiento del compromiso de cese se considerará un agravante para la determinación de la multa.

Artículo 37º.- Descuento por pronto pago

La SUNASS podrá aplicar un descuento de 50% en el monto de la multa impuesta como sanción, siempre que la EPS no impugne la resolución que le impone la sanción y cumpla con el pago de la multa con anterioridad al vencimiento del plazo para impugnar la referida resolución en la vía administrativa.

El pago efectuado implica la renuncia a su derecho de impugnar la resolución en la vía administrativa.

CAPÍTULO V
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Artículo 38º.- Facultades de investigación.

La SUNASS, dentro de los procedimientos administrativos sancionadores iniciados o en las investigaciones preliminares que realice antes de la apertura del procedimiento, contará con las facultades establecidas en el Título VIII del Reglamento General de la SUNASS, y adicionalmente, en el marco de los artículos 5º y 6º del presente Reglamento, podrá:

a) Exigir a las EPS la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la prestación de los servicios, organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

b) Citar e interrogar, a los representantes de las EPS, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las EPS y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

Artículo 39º.- Etapas y órganos responsables.

El procedimiento administrativo sancionador consta de las siguientes etapas:

(i) Etapa de instrucción a cargo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
(ii) Etapa de decisión, a cargo de la Gerencia General en primera instancia y del Consejo Directivo en segunda instancia.

Artículo 40º.- Análisis costo-beneficio.

La GSF evaluará, mediante un análisis costo-beneficio, la conveniencia de iniciar el procedimiento administrativo sancionador, considerando la posibilidad de disponer el registro de la conducta como antecedente para posteriores acciones de supervisión, fiscalización y sanción, así como la adopción de medidas alternativas que permitan corregir la presunta infracción, tales como la imposición de medidas correctivas, requerimientos de cumplimiento, publicaciones informativas, y otras que la SUNASS establezca.

Artículo 41º.- Procedimiento administrativo sancionador.

El procedimiento administrativo sancionador se desarrollará en las siguientes etapas:

41.1. 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 60 días hábiles contados desde la fecha de la resolución de inicio del procedimiento, salvo que la complejidad del caso lo amerite, en cuyo caso la ampliación del plazo debe 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 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.

41.2. ETAPA DE DECISIÓN: Esta etapa se encontrará a cargo de la Gerencia General y el Consejo Directivo.

* 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.

* Resolución: Recibido el informe de la GSF, 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 60 días hábiles, el cual podrá ser ampliado si la complejidad del caso lo amerita.

Artículo 42º.- Medidas cautelares.

Las medidas cautelares se imponen en cualquier etapa del procedimiento administrativo sancionador.

La GSF y la Gerencia General dentro de la etapa del procedimiento a su cargo, podrán disponer la adopción de medidas cautelares de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final, como las siguientes:

(i) Orden de cesación de los actos.
(ii) Publicación inmediata de advertencias o avisos informativos.
(iii) Cualquier otra medida que la SUNASS considere conveniente para evitar daños a los usuarios o a la propia EPS.

Artículo 43º.- Contenido de la resolución.

La resolución podrá disponer la imposición de una sanción y las correspondientes medidas correctivas, o el archivamiento del caso, de no haberse acreditado suficientemente la infracción. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley Nº 27444, la resolución que impone una sanción, deberá contener:

(i) Número y fecha de la resolución.
(ii) Determinación de la infracción cometida sobre la base de los hechos probados en el procedimiento.
(iii) Descripción de los descargos de la EPS y su correspondiente análisis.
(iv) Criterios adoptados para determinar la sanción.
(v) Monto de la multa, de ser el caso.
(vi) Definición de las medidas correctivas aplicables.
(vii) Firma del Gerente General.

Artículo 44º.- Recursos administrativos.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución materia de impugnación más el correspondiente término de la distancia, de ser el caso, la EPS podrá presentar contra ella los siguientes recursos administrativos.

(i) Recurso de reconsideración, que tiene carácter potestativo y deberá sustentarse necesariamente en nueva prueba. Se presentará ante la Gerencia General y deberá ser resuelto por ésta en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

(ii) Recurso de apelación, que se sustentará en una diferente apreciación de las pruebas actuadas o cuestiones de puro derecho. Deberá ser resuelto por el Consejo Directivo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de su presentación y pondrá fin a la vía administrativa.

La resolución de Gerencia General o de Consejo Directivo, según el caso, que resuelve el recurso de reconsideración o de apelación interpuesto, será publicada en el diario de mayor circulación de la localidad atendida por la EPS.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Primera.- Defensa de intereses colectivos
Las Asociaciones de Consumidores están legitimadas para interponer denuncias en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios afectados.

Segunda.- Acciones de Supervisión en Trámite
Las acciones de supervisión que se encuentren en trámite a la fecha de la entrada en vigencia del presente Reglamento deberán adecuarse a las disposiciones contenidas en éste.

Tercera.- Registro de Sanciones

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS se encargará del "Registro de Sanciones", el cual tendrá carácter público.

Anexo 1
GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Acta de supervisión.- Documento en el que se deja constancia de todas las incidencias ocurridas y los hechos encontrados durante la supervisión de campo, así como las declaraciones o indicaciones que el representante de la EPS solicite incluir, o las manifestaciones de terceros que los funcionarios a cargo de la acción de supervisión consideren relevantes, incluyendo cualquier obstrucción o impedimento con el que se encuentren para cumplir su labor. El acta debe ser suscrita por los funcionarios a cargo de la acción de supervisión y por el representante de la EPS. La negativa a suscribir el acta también deberá constar en ella.

2. Calidad del agua potable.- La calidad del agua se determina de acuerdo a los requisitos físicos, químicos, y microbiológicos del agua para consumo humano establecidos por la autoridad competente.

3. Ingreso tarifario mensual promedio.- Es el promedio de los ingresos tarifarios mensuales calculado sobre la base de los doce meses anteriores a la fecha en la que se impone la multa, cuyos valores sean de conocimiento de la SUNASS. Se consideran sólo los ingresos por venta de agua y alcantarillado.

4. Investigación.- Conjunto de actuaciones y diligencias necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución definitiva que recaiga sobre el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los administrados a presentar pruebas adicionales.

5. Observación.- Ante un hallazgo encontrado por quienes están a cargo de la acción de supervisión, relativo a un posible incumplimiento de obligaciones legales o contractuales en aspectos de competencia de SUNASS, los funcionarios a cargo de la acción de supervisión formularán observaciones.

6. Plan de Trabajo.- Documento aprobado por GSF, que contiene la duración de la acción de la supervisión de campo, los temas que serán materia de supervisión, las estrategias y acciones a realizar, así como los funcionarios de la SUNASS a cargo de la acción de supervisión.

7. Procedimiento Administrativo Sancionador.- procedimiento iniciado en ejercicio de la función sancionadora, ante una posible infracción tipificada por la SUNASS, seguido de acuerdo con el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción vigente.

8. Registro de Conducta.- Acción por medio de la cual la GSF registra la conducta de una EPS para que sea tomada en cuenta en futuras acciones de supervisión, fiscalización y sanción.

9. Sede de la EPS.- Se entiende por sede de la EPS el local donde funciona la sede central de ésta, así como los locales donde están ubicadas las oficinas zonales, gerencias zonales, administraciones, oficinas locales, etc. Asimismo, comprende las plantas de tratamiento de agua potable, aguas residuales, pozos y demás infraestructura de la EPS.

10. UIT.- Unidad Impositiva Tributaria, cuyo valor será el vigente en la fecha de pago de la multa.

Los demás términos utilizados en el presente Reglamento se entenderán de acuerdo con las definiciones contenidas en el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

Anexo 2
Transferencia de Información Periódica de las EPS hacia la SUNASS

1. Alcance y Finalidad.
El presente procedimiento tiene por finalidad establecer un mecanismo rápido y efectivo de transferencia de información de las EPS, que permita a la SUNASS el ejercicio de su función reguladora, de supervisión y fiscalización.

2. Tipos de Información.-
- **Información fija**: Está constituida por los datos que no varían frecuentemente en el tiempo, tales como la denominación social de la empresa, el ámbito de operaciones, las características básicas de los sistemas.
- **Información variable**: Es aquella que varía en el tiempo como resultado de las operaciones realizadas para la prestación de los servicios, como por ejemplo el número de conexiones, el volumen de producción, la continuidad del suministro, etc.

3. Carácter de declaración jurada de la información.
Toda información que las EPS presenten a la SUNASS tiene carácter de Declaración Jurada.
El Gerente General de la EPS es el responsable de la veracidad de la información suministrada y del cumplimiento de la presente Directiva.
La información se presume veraz mientras no se demuestre lo contrario.

4. Seguridad y respaldo de la información.
Las EPS están obligadas a mantener un mecanismo de seguridad y respaldo de la fuente de la información remitida a la SUNASS, para proteger su integridad. Este mecanismo debe asegurar la disponibilidad de los datos, tanto físicos como electrónicos, por un periodo de cinco (5) años desde su elaboración, para que la SUNASS pueda comprobar su veracidad.

5. Sobre la información requerida por la SUNASS.
La información a ser remitida por las EPS será establecida por la SUNASS mediante Circulares suscritas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y deberán ser dirigidas a los gerentes generales de las EPS. Estas circulares se remitirán al domicilio legal de las EPS y, opcionalmente, al correo electrónico del coordinador designado por la EPS Igualmente, se publicarán en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).
Las circulares contendrán como mínimo:
- La relación de la información solicitada,
- Detalle de la información solicitada,
- Codificación y descripción de variables y datos,
- El medio (escrito o electrónico) de reporte, y
- El plazo de envío de la información.

6. Codificación de la información.
A través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la SUNASS definirá los códigos con los cuales se reconocerá y procesará la información.

7. Envío de la información.
Sin perjuicio de la responsabilidad del Gerente General de la EPS, contemplada en el punto 3, éste designará un coordinador, quien representará a la EPS ante la SUNASS para las coordinaciones y comunicaciones necesarias para la remisión de la información.

El coordinador será el responsable del área de Planeamiento de la EPS, o quien haga sus veces, a quien se entregará el código de usuario y de la contraseña de acceso al ambiente informático utilizado para remitir la información requerida.

La designación o cambio del Coordinador de la EPS deberá ser comunicada a la SUNASS por el Gerente General de cada EPS (indicando el nombre, cargo, teléfono y correo electrónico de la persona). Esta comunicación puede realizarse por correo electrónico o por correo físico.

8. Reporte y actualización de la información fija.
La información fija será requerida por la SUNASS en los formatos correspondientes por una sola vez. Es obligación de la EPS informar los cambios que se produzcan en ella, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, que se computará a partir de ocurrido el cambio.

9. Información variable.
La información variable será reportada por las EPS dentro de los plazos y a través del medio señalados en la circular respectiva.

10. Medios de reporte de la información.
Los medios por los cuales se realizará el envío de la información son los siguientes:
1. Archivos electrónicos de tipo de formato texto u otro a ser remitidos por medio electrónico.
2. Reportes impresos.
3. Otros, que en su oportunidad se indiquen.
La información será reportada a través del medio y con las características que señale la Circular respectiva. En caso la EPS no disponga de los medios tecnológicos suficientes para hacerlo, de manera transitoria, la SUNASS podrá autorizar el envío de la información por escrito o a través de dispositivos de almacenamiento magnético.

11. Verificación de la información.
La verificación de la información presentada por las EPS de acuerdo al procedimiento establecido en la presente directiva, se realizará según lo dispuesto en el presente Reglamento.

Anexo 3
Indicadores de Gestión de las
Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento

El Sistema de Indicadores de Gestión y su Documento de Análisis de Impacto Regulatorio aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 010-2006-SUNASS-CD para ser aplicados a todas las EPS, forman parte integrante de la presente Resolución.

Anexo 4
Tipificación de Infracciones

A. Régimen tarifario y metas de gestión

Muy graves

1. Aplicar estructuras tarifarias distintas a las aprobadas por la SUNASS.
2. Aplicar tarifas distintas a las aprobadas por la SUNASS.
3. Incumplir con las metas de gestión establecidas por SUNASS.
4. Utilizar las reservas correspondientes a las previsiones hechas en el Plan Maestro Optimizado para inversiones futuras, para fines distintos a los cuales están destinados de acuerdo con el Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

Graves

5. Cobrar precios mayores a los establecidos para los servicios colaterales de manera sistemática o reiterada.

B. Facturación y medición

Graves

6. Mantener instalados medidores que la EPS conoce que sobreregistran, de manera sistemática o reiterada.
7. Efectuar cobros indebidos por conceptos expresamente establecidos como libres de pago, por servicios no prestados, por montos materia de un procedimiento de reclamo, u otra causa, de acuerdo a la normativa vigente, de manera sistemática o reiterada.
8. Incumplir con el procedimiento de facturación establecido por la SUNASS como práctica sistemática o reiterada.
9. No reinstalar los medidores de consumo de agua potable en los plazos establecidos por la SUNASS, de manera sistemática o reiterada.

Leves

10. Que los comprobantes de pago no contengan la información establecida por la SUNASS.

C. Calidad del servicio

Muy Graves

11. No atender o no solucionar en el plazo establecido por la SUNASS, lo siguiente:
    - Inundaciones en la vía pública
    - Desbordes de reservorios o de desagües
    - Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria
    - Atoros en la red de alcantarillado.
12. No informar a la población en el plazo establecido por la SUNASS, sobre la ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor que afecte la continuidad y calidad del servicio

Graves

13. No informar a la población en el plazo establecido por la SUNASS, sobre cortes programados del servicio
14. Mantener abierto el buzón del sistema de alcantarillado o un pozo, por más de 24 horas.
15. No instalar o mantener inoperativos los sistemas de purga de redes, purga de aire y grifos contra incendios.
16. Incumplir la normativa vigente respecto del mantenimiento, limpieza y desinfección de reservorios y cisternas de agua potable.
17. Suspender o interrumpir el servicio sin causa justificada.

D. Reclamos

Graves

18. Incumplir el procedimiento de reclamos establecido por la SUNASS de manera sistemática o reiterada.

E. Derechos de los usuarios

Muy graves

19. No suspender el suministro de agua cuando su consumo implique un riesgo inminente para los usuarios.

Graves

20. Negativa de la empresa a brindar el servicio de agua potable o alcantarillado cuando exista factibilidad técnica para hacerlo, de manera sistemática o reiterada.
21. Incumplir el procedimiento para contrastación de medidores de agua potable de manera sistemática o reiterada.

Leves

22. No exhibir en lugar visible al usuario, lo siguiente:
    - Afiches, carteles y cartillas de orientación que contengan información sobre las normas aprobadas por la SUNASS para la atención de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento.
    - La lista de entidades contrastadoras autorizadas
    - Los precios de cada servicio colateral

F. Remisión de información

Muy graves

23. Proporcionar información falsa o adulterada a la SUNASS.

Graves

24. No proporcionar la información requerida por la SUNASS.
25. No mantener los registros auditables o verificables que indique la SUNASS.

Leves

26. Proporcionar con retraso la información solicitada por la SUNASS.

G. Acciones de supervisión

Muy graves

27. Impedir u obstaculizar la labor del personal de la SUNASS o los Terceros Supervisores debidamente acreditados.

Graves

28. No brindar facilidades al personal de la SUNASS o a los Terceros Supervisores debidamente acreditados, para la ejecución de acciones de supervisión o fiscalización.

H. Aportes y fondos

Graves

29. No cumplir con presentar la Declaración Jurada correspondiente a la liquidación del aporte por regulación a pagar a la SUNASS en el plazo establecido.

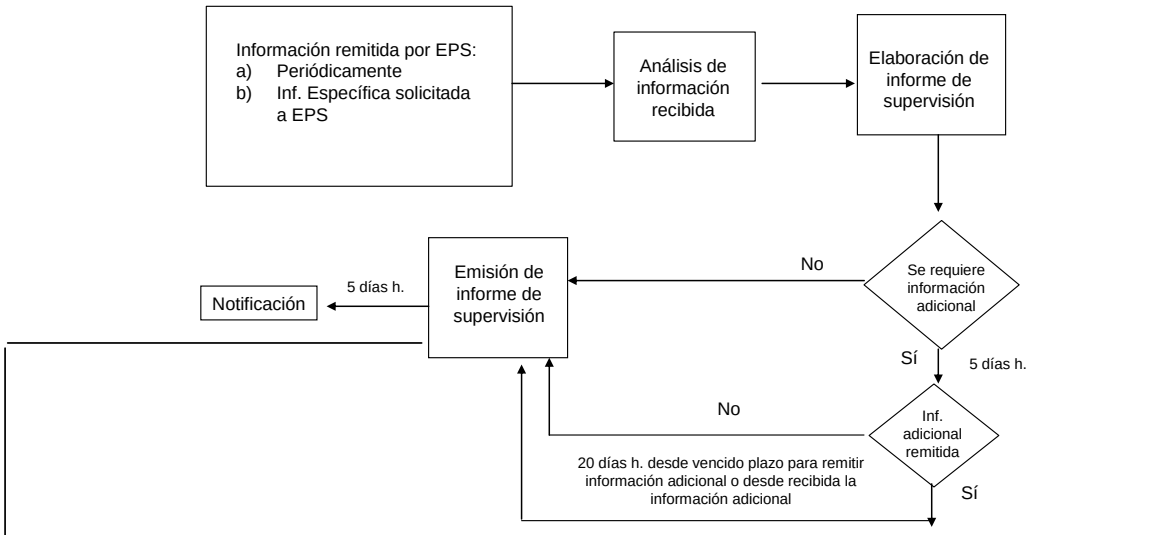
I. Normas emitidas por la SUNASS

Muy graves

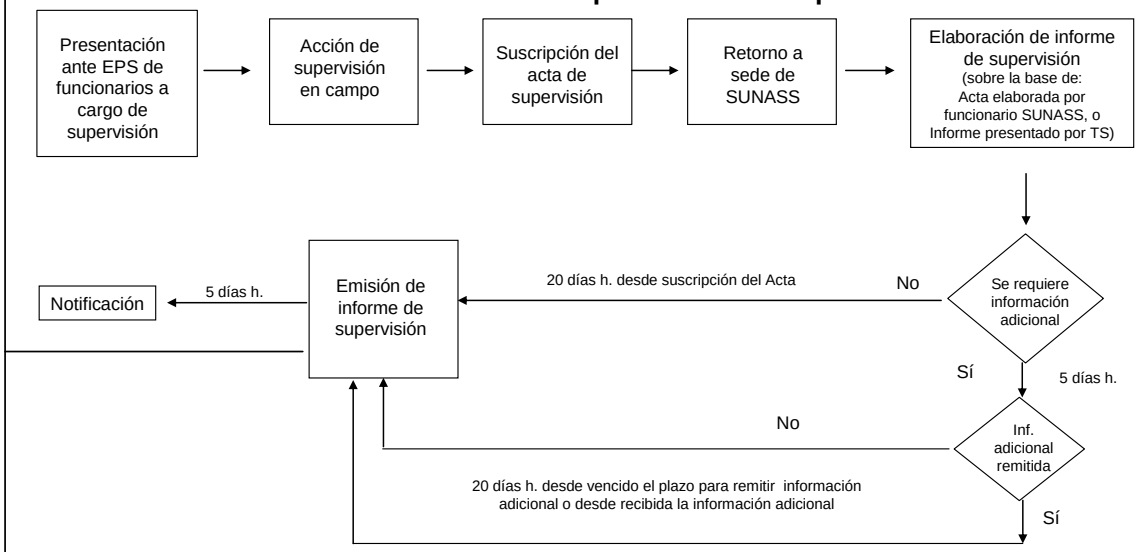
30. Incumplir las medidas cautelares o medidas correctivas impuestas por la SUNASS
31. Incumplir las normas de carácter particular emitidas por la SUNASS en ejercicio de la función normativa
32. Incumplir las resoluciones emitidas por el TRASS.

Anexo 5
Flujogramas

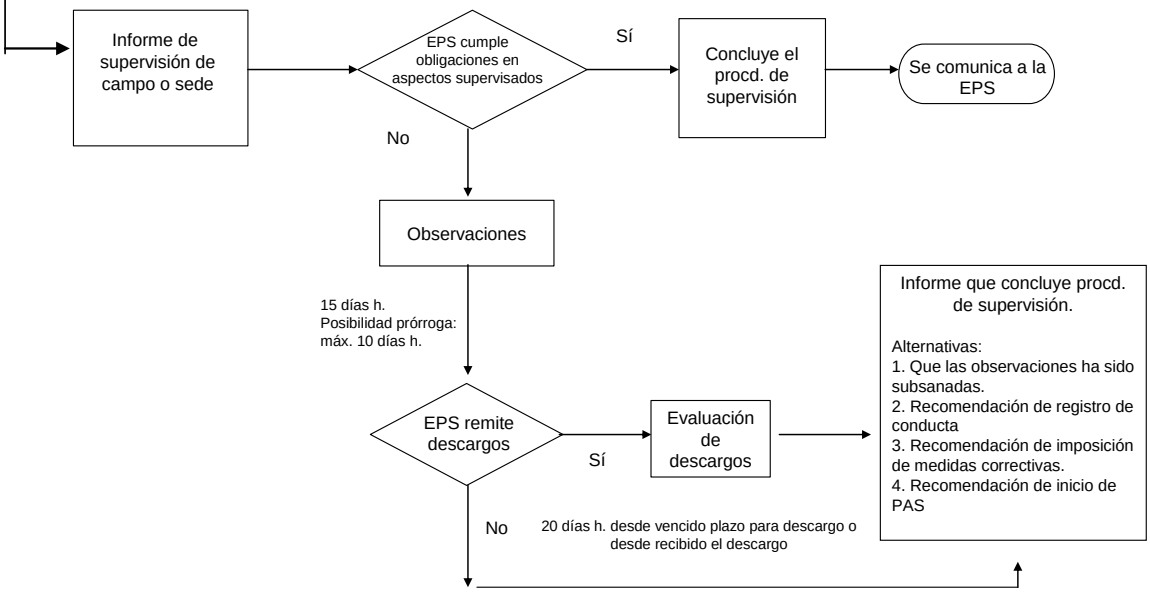
1. Procedimiento de supervisión de sede



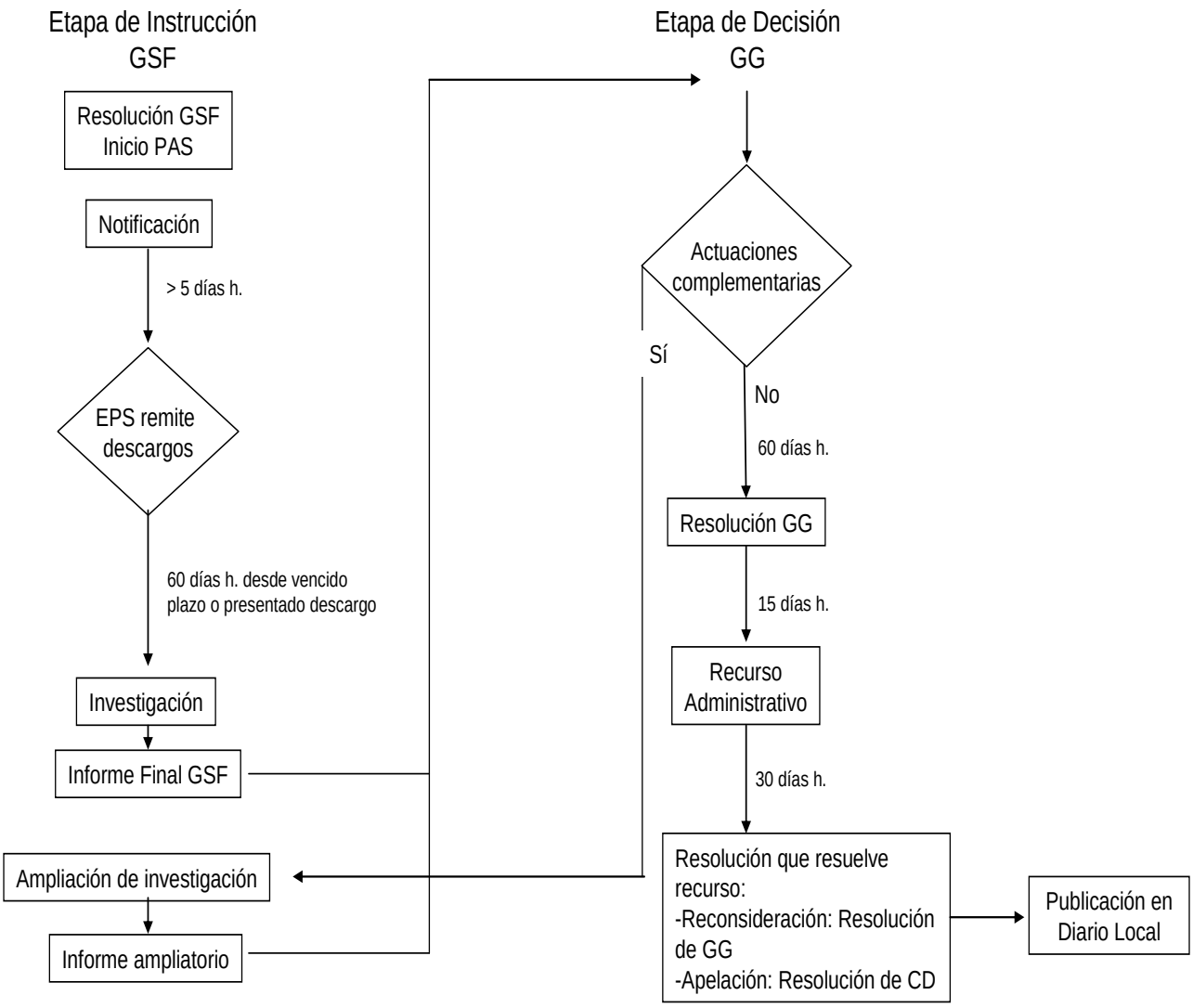
2. Procedimiento de supervisión de campo



3. Conclusión del Procedimiento de Supervisión



4. Procedimiento Administrativo Sancionador



NOTA:
GSF : Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS
GG : Gerencia General de la SUNASS
CD : Consejo Directivo de la SUNASS

Formato 1
Solicitud de investigación

Señores
Gerencia de Supervisión y Fiscalización
SUNASS
Av. Bernardo Monteagudo Nº 210 – 216
Magdalena del Mar.-

1. Nombre y datos (dirección, teléfono) del solicitante

2. Descripción de los hechos acerca de los cuales se solicita la investigación por parte de la SUNASS

3. Descripción de perjuicios sufridos por el solicitante y otros afectados

4. Presentación de pruebas que el solicitante considere que acrediten la conducta irregular de la EPS.

Firma del solicitante

Anexos:
- Copia del Documento Nacional de Identidad del solicitante
- Medios probatorios

Formato 2
Acta de Supervisión

1. EPS…….

2. Funcionarios de la SUNASS o personal del Tercero Supervisor:

3. Representante de la EPS:
- Documento que acredita la representación
- Nombre……..,
- DNI…….

4. Lugar/lugares donde se realizó la acción de supervisión……

5. Fechas en que se realizó la acción de supervisión……..

6. Hechos encontrados:
…….

7. Documentos y medios de registro recabados en la acción de supervisión:
……

8. Adicionalmente, se deja constancia de lo siguiente:
……
…….

Leída la presente acta por las partes intervinientes, siendo las…. del día…. es firmada en señal de conformidad.

Funcionario/s de la SUNASS Representante de la EPS

Formato 3
Resolución de Imposición de Medidas Correctivas

Resolución Nº -200…. – SUNASS-GSF

…… de…. 200…

VISTO:

El Informe Nº -200 /SUNASS-120-F elaborado como resultado de la supervisión de sede/campo a…;

CONSIDERANDO:

Que, el Informe Nº -200 /SUNASS-120-F concluye que resulta necesaria la adopción de medidas correctivas por parte de……, por no haber sido subsanadas las siguientes observaciones:…;

Que, la EPS… manifestó…. / no cumplió con presentar su descargo…;

Que, mediante Informe Nº -200 /SUNASS-120-F se recomendó la imposición de las siguientes medidas correctivas…;

Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 74º del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS – aprobado mediante Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM, los artículos 27º y 28º del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº -2006-SUNASS-CD, y la Resolución de Gerencia General Nº -2006-SUNASS-030, la GSF o quien haga sus veces se encuentra facultada para imponer medidas correctivas;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Ordenar a la EPS…. adoptar las siguientes medidas correctivas:

Artículo 2º.- Las medidas correctivas impuestas deberán ser ejecutadas por la EPS…… en un plazo máximo de…. ( ) contados a partir de la notificación de la presente resolución.