

SUNASS APRUEBA DISPOSICIONES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y EL SERVICIO DE MONITOREO Y GESTIÓN DE AGUAS SUBTERRÁNEAS

Mediante **Resolución Consejo Directivo N° 012-2020-SUNASS**, publicada el 27 de mayo de 2020, se aprueban “**Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional**”.

Al respecto, se ha dispuesto principalmente las siguientes medidas:

- En los casos que la empresa prestadora no haya emitido facturación o habiéndola emitido no facturó determinados servicios o conceptos autorizados durante el Estado de Emergencia Nacional, el plazo previsto en el artículo 111 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, se contabilizará a partir del día siguiente de culminado el referido periodo.
- En caso de presentarse algún impedimento para realizar la toma de lectura del medidor, a consecuencia de las medidas dispuestas en el marco del Estado de Emergencia Nacional y el periodo que comprenda la “Reanudación de Actividades” iniciada mediante Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, el volumen a facturar es igual al promedio histórico de consumos. Una vez superada la imposibilidad, la empresa prestadora determina si corresponde la devolución, compensación o recupero.
- La presentación de los reclamos y las solicitudes de atención de problemas operacionales y de problemas comerciales no relativos a la facturación se realiza de acuerdo a lo siguiente:
 - a) Los reclamos a que se refiere el artículo 2 del Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD (en adelante, Reglamento de Reclamos) y las solicitudes para la atención de problemas operacionales y de problemas comerciales no relativos a la facturación son presentados a través de los formatos 1 y 2 del Reglamento de Reclamos, según corresponda, a través de los siguientes medios previstos en los artículos 5 y 11 del citado reglamento: i) por teléfono; o, ii) por plataforma virtual (web).
 - b) La empresa prestadora requiere al solicitante o reclamante: i) el número de teléfono a efectos de mantener una comunicación fluida durante el procedimiento; ii) la dirección de su correo electrónico y su autorización expresa, a efectos de cursar las comunicaciones o notificaciones respectivas.
 - c) La empresa prestadora llena el formato respectivo, en el cual debe constar el nombre de la persona que recibió el reclamo o solicitud, y lo remite al correo electrónico del reclamante o solicitante para su conformidad.
- En caso el problema operacional o comercial no relativo a la facturación se solucione en los plazos previstos en el Anexo N° 2 del Reglamento de Reclamos, la empresa prestadora requiere al solicitante para que en el plazo de tres días hábiles deje constancia de la conformidad a la solución a través de correo electrónico. Vencido este plazo, sin que se haya producido el pronunciamiento del solicitante, el problema se entiende efectivamente resuelto.
- Las disposiciones relativas a la tramitación de los procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, son aplicables desde la reanudación del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos que fueron suspendidos mediante el Decreto de Urgencia N° 026-2020-PCM, y sus prórrogas, y hasta que la SUNASS emita disposiciones de carácter permanente relativas a dichos procedimientos y en tanto no se opongan a los lineamientos para la conversión de procedimientos administrativos para su atención mediante plataformas o servicios digitales a los que se refiere el último párrafo de la Octava Disposición Complementaria Final de Decreto Legislativo N° 1497.
- Las quejas son presentadas por los siguientes medios:
 - a) Por plataforma virtual (web); o,
 - b) Por teléfono, en cuyo caso la persona que recibe la queja la transcribe y la remite al TRASS, a través de la mesa de partes virtual que implemente la SUNASS.
- Los recursos administrativos se interponen a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora o mediante correo electrónico a la dirección electrónica señalada por está.

Por otro lado, se ha establecido las siguientes precisiones respecto de los medios de prueba establecidos en el Anexo N° 3 del Reglamento de Reclamos que se presenten en los reclamos comerciales relativos a la facturación:

- **Reclamos referidos al régimen de facturación y el nivel de consumo**

a) **En el caso de que la empresa prestadora alegue impedimento físico para realizar la lectura no atribuible a ésta**, informa al reclamante a través de correo electrónico y lo registra en su sistema comercial, no siendo exigible la constancia policial acerca del impedimento.

b) **Reclamos relativos al consumo medido**: no resulta exigible la inspección interna del predio.

c) **Reclamos relativos a la asignación de consumo**: la empresa prestadora realiza una inspección interna, que incluye un croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe, así como la descripción detallada de la fachada del inmueble, en caso se alegue un menor número de unidades de uso.

d) **Reclamos por consumo atribuible a usuario anterior del suministro**: el reclamante remite vía correo electrónico a la empresa prestadora la documentación que acredite la responsabilidad de otra persona respecto del pago de los meses reclamados.

e) **Reclamos por pago no procesado**, el reclamante remite a la empresa prestadora el documento que acredite el referido pago en formato digital o brinda por vía telefónica el número o código del recibo de pago cancelado, así como el código o número del nuevo recibo.

- **Reclamos referidos a otros conceptos facturados**

Para los **reclamos referidos al número de unidades de uso**, la empresa prestadora deberá incluir un croquis del predio con el sistema de agua y alcantarillado, señalando la ubicación de los puntos de agua existentes.

- **Inspecciones**

a) En el caso de que la inspección interna no pueda realizarse en la fecha programada, debido a la presencia en el predio de alguna persona portadora de COVID-19, se deja constancia de este hecho en el acta que se levante para estos efectos, guardando la debida confidencialidad.

b) La empresa prestadora está facultada a realizar la prueba hídrica en tanto pueda contar con la colaboración de los ocupantes del predio para que cierren todos los puntos de agua y verificar si el medidor continúa registrando consumos.

c) La empresa prestadora remite vía correo electrónico copia del acta respectiva.

Para mayores detalles de la Resolución, ingresar al siguiente [enlace](#).

En caso de requerir mayor información, contactarnos al siguiente correo: alertalegal@sni.org.pe