

**OFICIO N° ..... - 2020/S-30000**

**Sr.  
Econ. Iván Mirko Lucich Larrauri  
Presidente del Consejo Directivo SUNASS**

Calle Bernardo Monteagudo 216,  
Magdalena del Mar 15076  
Lima. -

**ASUNTO** : Propuestas de Disposiciones Complementarias al Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios y Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento en el marco del COVID-19 y Estado de Aislamiento Social.

**FECHA** : 08 de mayo del 2020.

**REFERENCIA** :  
1. Decreto Supremo 044-2020-PCM  
2. Decreto de Urgencia N° 026-2020  
3. Decreto de Urgencia N° 036-2020  
4. Comunicado SUNASS del 17.03.2020  
5. Comunicado SUNASS del 18.03.2020

De mi especial consideración:

Previos cordiales saludos, sirva la presente para exponer ante su despacho, la problemática que viene afectando diversos aspectos de la Gestión Comercial de la Empresa Prestadora de servicios de Saneamiento de Arequipa-SEDAPAR y que seguramente se viene configurando en las demás empresas de saneamiento del sector.

Las disposiciones emitidas en el marco del aislamiento social como consecuencia de la pandemia COVID-19, han permitido la aplicación de la facturación promedio y del fraccionamiento de los recibos pendientes de pago en las categorías social y domestico hasta los 50m3 de consumo para los meses de marzo, abril y seguramente alcanzara al mes de mayo como consecuencia de las ampliaciones dispuestas por el Gobierno Central a la cuarentena vigente.

Sin bien las medidas dispuestas a la facturación y al fraccionamiento de pagos, eran necesarias y oportunas, tras el levantamiento de la actual cuarentena, propiciarán un importante incremento en el número de reclamos comerciales y con ello el potencial riesgo de contagio tanto de los usuarios como de nuestros trabajadores en la resolución de dichos reclamos, debido a la naturaleza de los procesos a ejecutarse en su atención, situación que se replicará en la atención de los demás procesos comerciales orientados al cliente, tales como formulación de reclamos, apelación, reconsideración, inspecciones, contrato de servicios, cambios de titular y categorías.

Es por ello que SEDAPAR viene implementando el Programa SEDAPAR VIRTUAL, que permitirá lograr la atención NO PRESENCIAL de nuestros usuarios, a través de canales virtuales en los procesos antes citados, sin embargo es necesario contar con medidas complementarias a dicha virtualización que

nos permitan minimizar el impacto en el número de reclamos por la facturación promedio aplicada en los meses de marzo y abril, notificar electrónicamente los comprobantes de pago a nuestros usuarios garantizando la salud de nuestro personal lector notificador, minimizar el riesgo al contagio de nuestro inspector en sus labores de campo, y garantizar la validez legal de todo lo actuado en los procesos involucrados ante el ente supervisor SUNASS y las instancias jurisdiccionales correspondientes.

En tal sentido adjunto remito propuestas de disposiciones complementarias a normativa Sunass - Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios y Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, invocando a su despacho su pronta evaluación con el fin de que con su aprobación e implementación contribuyamos en lograr resultados beneficiosos tanto para nuestros usuarios como para la gestión comercial de las EPS, beneficios que son expuestos al detalle en la propuesta formulada.

Agradeciendo su gentil atención, quedo al pendiente.

Atte.;

**JUAN CARLOS CORDOVA LIZARRAGA**  
**GERENTE GENERAL SEDAPAR S.A.**

cc: Ger Legal – Ger. Servicios al Cliente



**SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA  
GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE**

**“PROPUESTAS DE DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS A  
NORMATIVA SUNASS:  
REGLAMENTO DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS  
Y  
REGLAMENTO GENERAL DE  
RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO.”**

**Arequipa, Mayo 2020**

**PROPUESTAS DE DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS A NORMATIVA SUNASS  
REGLAMENTO DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS Y REGLAMENTO GENERAL DE  
RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO.**

**1. .EXPOSICION DE MOTIVOS**

**1.1. Pretensión de la Propuesta de modificación normativa.**

SEDAPAR S.A. formula la presente propuesta de inclusión de disposiciones complementarias y modificaciones normativas en el Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios y en el Reglamento General de Reclamos, que surge como consecuencia del nacimiento en el país de nuevas formas de relacionamiento social, provocadas por la aparición del brote pandémico del virus denominado COVID19, que con un comportamiento de contagio muy agresivo ha provocado que el Gobierno Central, decrete el estado de emergencia con aislamiento social, habiéndose ampliado su vigencia, hasta el 11 de mayo, situación que obliga a imaginar nuevas formas de sincerar la facturación por promedio histórico de consumos aplicado en los meses de marzo y abril; y que se constituye en un importante potencial de reclamos comerciales; y regular los procesos comerciales orientados al usuario, que incluya en sus objetivos la utilización de tecnologías de comunicación diversas y la aplicación de software de doble vía, mitigando el riesgo de contagio del COVID-19 y que permita interactuar válidamente a las partes, estableciendo actos jurídicos y administrativos válidos y reconocidos por las diferentes instancias participantes en la relación Regulador-Usuario-Empresa Prestadora.

**1.2. Antecedentes.**

Con Fecha 1 de febrero del 2020 se aprobó la Resolución Ministerial N° 040-2020/MINSA, que aprueba el protocolo para la Atención de personas con sospecha de infección confirmada por Coronavirus.

Con fecha 01 de febrero del 2020 mediante resolución Ministerial N° 049-2020/MINSA se aprobó el documento técnico Plan Nacional de respuesta al riesgo de introducción del Coronavirus.

Con fecha 8 de marzo, el Ministerio de salud publico la resolución Ministerial N° 084-2020-MINSA, mediante el cual se aprueba el documento Técnico Atención y manejo clínico de los casos de COVID -19, escenario de transmisión focalizada entre cuyos antecedentes se expresa, el siguiente:

*Los primeros casos reportados de COVID-19 correspondían a 44 pacientes con neumonía de etiología desconocida, procedentes de la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China, que iniciaron síntomas entre el 31 de diciembre del 2019 y el 3 de enero del 2020. Algunos de los pacientes eran vendedores u operadores de mercancía del Mercado de Alimentos Marinos Wuhan, el cual fue cerrado el 1 de enero del 2020 para limpieza ambiental y desinfección.*

*El 7 de enero del 2020 las autoridades chinas identificaron y aislaron un nuevo serotipo de coronavirus, cuya secuencia genética fue puesta a disposición a nivel internacional para su uso en métodos diagnósticos específicos.*

*El 13 de enero del 2020, Tailandia notifica el primer caso confirmado importado de COVID-19. Una semana después, Japón y la República de Corea confirman sus primeros casos importados (dos y siete días después del caso identificado en Tailandia, respectivamente)<sup>1</sup>. Los primeros casos confirmados importados en las Américas fueron notificados en Estados Unidos y Canadá (el 23 y 27 de enero, respectivamente).*

*A fines de enero del 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de COVID-19 como una “Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional”.*

*Al 5 de marzo del 2020, cerca de 86 países y territorios a nivel mundial han notificado al menos un caso confirmado por laboratorio de COVID-19, desde el inicio de la epidemia en diciembre del 2019. Un total de 95 333 casos confirmados han sido notificados, de los cuales el 84.5% (80 565 casos) proceden de China, y 3 282 defunciones, de las cuales el 91.8% proceden de China (3 015 defunciones). Ocho países en las Américas han notificado casos de COVID-19: Estados Unidos, Canadá, Ecuador, México, Brasil, Argentina, Chile y República Dominicana, de los cuales los tres primeros ya han establecido transmisión local, mientras que el resto solo han notificado casos importados. La evaluación de riesgo de la OMS ha clasificado al COVID-19 como muy alto riesgo tanto en China, como a nivel regional y global.*

*El 6 de marzo del 2020 se confirmó el primer caso de COVID-19 en el Perú, correspondiente a un paciente varón de 25 años con infección respiratoria aguda leve con antecedente de viaje a diferentes países de Europa dentro de los últimos 14 días previos al inicio de síntomas.*

Esta cronología, evidencia que el Virus COVID19, encuentra su medio de multiplicación de contagio en los centros de reunión de los ciudadanos, habiendo tenido el brote su primer centro de contagio en el Mercado de Wuhan, lugar de reunión masiva de ciudadanos de la provincia China del mismo nombre, por lo que se puede deducir que los puntos de reunión en los que se hace intensa la participación de personas son de especial riesgo. La plataforma de atención al cliente concentra en la sede central de SEDAPAR S.A. aproximadamente 400 usuarios diarios en promedio, notable riesgo de contagio en el contexto de la pandemia.

Desde la fecha de publicación de la resolución ministerial descrita anteriormente, se han sucedido diversas normas, publicadas con la finalidad de frenar la velocidad del contagio del COVID19, entre las cuales la más relevante es el Decreto Supremo 044-2020, el mismo que dispone el inicio de una política pública de aislamiento social, que permite la creación de islas de contagiados, que por su nueva condición dispuesta por el gobierno, no contacte a ciudadanos sanos, para ralentizar el contagio y reducir el impacto sanitario, social y económico del virus COVID-19 en el territorio nacional, a través de la elaboración de las normativas y lineamientos dirigidos a acciones en prevención, atención sanitaria, tratamiento y recuperación de las personas afectadas.

SEDAPAR S.A. es una Empresa Pública de Derecho Privado sujeta al régimen tributario común que presta el servicio de agua potable y alcantarillado en 32 localidades de la Región Arequipa llegando en la gran ciudad de Arequipa y sus distritos a mantener activas 291 010 aproximadamente que abastecen de agua potable a casi la totalidad de una población que supera el 1'000,000 de habitantes.

Es en este escenario que el sector saneamiento a emitido diversas disposiciones conducentes a mitigar el riesgo del contagio y facilitar el pago de los servicios prestados, disponiendo entre otras medidas, la facturación por promedio histórico de consumos, evitando el desplazamiento de personal lector de las EPS, el fraccionamiento de recibos pendientes de pago y la suspensión del corte de servicio por deudas.

Si bien estas medidas han sido concebidas pensando en el beneficio colectivo, ya se viene evidenciando un incremento preocupante en la tasa de reclamos que estarían formulando los usuarios, como consecuencia de la facturación promedio, situación que conllevaría a la afluencia desmedida de usuarios en las instalaciones de las EPS, con el importante riesgo de contagio que con ello llevaría, por lo tanto es necesario implementar mecanismos de atención no presencial así como disposiciones normativas que garanticen la operatividad y validez legal de estos mecanismos.

## **2. DISPOSICIONES TRANSITORIAS CONDUENTES AL SINCERAMIENTO DE LAS FACTURACIONES PROMEDIO Y FACTURACIÓN SUSPENDIDA, REDUCIENDO EL NUMERO DE RECLAMOS POTENCIALES POST CUARENTENA.**

### **2.1. ANALISIS DE ESCENARIOS:**

#### **A) Facturación Promedio de Consumos:**

Con Comunicado del 17.03.2020 emitido por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, bajo el amparo del artículo 89 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (RCPSS) que establece que "la determinación del volumen a facturar por agua potable, se efectúa mediante 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." estableció de manera excepcional y mientras se mantenga el impedimento (en referencia al aislamiento social obligatorio), la facturación para los usuarios a través del cálculo del promedio histórico de consumo.

En aplicación de la disposición anterior y ante la imposibilidad de que nuestro personal lector realizara las lecturas de consumo en Arequipa y Provincias, SEDAPAR ejecuto la facturación por promedio históricos de consumo para aproximadamente el 50% de usuarios en el mes de marzo y el 80% de usuarios en el mes de Abril, ya que con el fin de mitigar el incremento de reclamos que pudiera surgir en el segmento de los Usuarios no domésticos que no han registrado actividad empresarial u organizacional en dicho mes como consecuencia del aislamiento social, se acordó suspender la facturación de aquellas conexiones no domesticas que cumplieran con esta condición.

Tras el reinicio gradual de actividades en el país, y en aplicación de lo establecido en el Artículo 89 del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento, que precisa que levantado el impedimento se determina el volumen efectivamente consumido según diferencia de lecturas existente, y se compara con el volumen cobrado, procediendo la Empresa Prestadora a la devolución, compensación o recupero según corresponda, el personal lector de SEDAPAR procederá con ejecutar los procesos de lectura de consumos con cuya ejecución se logrará el sinceramiento de los consumos registrados por los instrumentos de medición durante el periodo de cuarentena. Con dichos consumos sincerados surgirán cuatro escenarios de sinceramiento:

- a) Consumos superiores a la facturación promedio: El que generará la facturación del consumo adicional en el siguiente ciclo de facturación.
- b) Consumos equivalentes a la facturación promedio: Que no generar ningún reajuste en el siguiente ciclo de facturación.
- c) Consumos inferiores a la facturación promedio: El que generara notas de contabilidad a favor del usuario en el siguiente ciclo de facturación.
- d) Facturación por diferencia de lectura a las conexiones no domesticas sin actividad en el periodo de cuarentena: Regularizándose la facturación suspendida a dichas conexiones en el mes de abril.

#### **B) SINCERAMIENTO DE CONSUMOS POST CUARENTENA**

Como se puede observar este sinceramiento propiciará la compensación o recupero de consumos; sin embargo el Artículo N°111 del Reglamento de la Calidad en la Prestación de Servicios de Saneamiento, establece que "los servicios de agua potable y/o alcantarillado 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". Bajo los plazos actuales nos encontramos en claro riesgo de incurrir en un recupero de consumos que no se enmarcaría dentro de la norma antes mencionada, debido a:

- El periodo de emergencia inicia el día 16 de marzo, situación que origino que los grupos 8 9 y 10 del periodo marzo fueran facturados mediante promedio de consumos.
- El periodo abril se factura mediante promedio de consumos y se suspende la facturación a usuarios no domésticos sin actividad, por lo que no se ejecutó ningún recupero, significando este periodo el primer mes del plazo otorgado en el artículo ya citado.
- El periodo mayo, al ser el segundo mes siguiente al periodo en el que se debió facturar el consumo real de agua, representa el plazo límite para poder efectuar la recuperación de consumos dejados de facturar, por lo que, si no se efectúan las lecturas de los medidores de estos grupos antes detallados a partir del día 19 de mayo, (para identificar consumo real dentro del periodo valido de facturación), ya no podrían ser recuperados los consumos dejados de facturar, por el vencimiento del plazo establecido en el artículo citado anteriormente.

#### **C) INSPECCIONES POR RECLAMOS Y CONSUMOS ATIPICOS**

El sinceramiento de consumos descrito en el escenario anterior, nos expone a un incremento sustancial en consumos atípicos y reclamos por recupero de consumos, los cuales tienen establecido un procedimiento de inspección en campo previo a la facturación del consumo atípico (Art. 88 del RCPSS) y durante la resolución del reclamo formulado, procedimientos que no podrían desarrollarse o implementarse con normalidad, considerando que la emergencia por COVID 19 viene restringiendo nuestra fuerza laboral en aprox 35% y el ingreso a los domicilios de los usuarios para identificar posibles fugas, expone tanto a usuarios como a inspectores al contagio de virus que rige esta pandemia, según las siguientes circunstancias:

- Se expone a personal externo de la empresa encargada de la notificación de inspección por consumo atípico.
- Se expone al usuario encargado de recepcionar la notificación de inspección por consumo atípico.
- Se expone al inspector de SEDAPAR S.A. a usuarios o ambientes infectados, debido a la exigencia de la norma a efectuar inspecciones internas para detectar fugas visibles o no visibles.
- Se expone por segunda vez al usuario y su familia al permitir el acceso a su domicilio.
- Se prevé la imposibilidad de acceso por parte de los usuarios al interior de sus predios.

## **2.2. IMPACTO NEGATIVO:**

1. La facturación promedio de consumos tras el reinicio gradual de actividades, albergan un importante potencial de formulación de reclamos por parte de los usuarios que consideran indebida o incorrecta la facturación aplicada en los meses en cuestión, estimado en 2500 reclamos adicionales a los 3000 reclamos mensuales promedio/mes; reclamos que conforme lo establece el DS 076-2020-PCM, y comunicado mediante oficio circular N° 498-2020/SUNASS-DF, el plazo para su atención empezará a ser contabilizado a partir del 21 de mayo del año en curso.
2. El plazo de 2 meses establecido en el Artículo N°111 del Reglamento de la Calidad en la Prestación de Servicios de Saneamiento, para facturar consumos a recuperar producto del sinceramiento de lecturas, nos expone al riesgo de no poder recuperar dichos consumos dejados de facturar, por el vencimiento del plazo establecido en el artículo citado anteriormente.
3. El incremento de reclamos impactara negativamente tanto a los usuarios que deberán someterse a los trámites y procesos de inspección establecidos para tal fin, como a la merma fuerza laboral que nuestra Gerencia registrará como consecuencia del no retorno de trabajadores en riesgo por edad o preexistencia, que no solo imposibilitará dar cumplimiento a los plazos de atención establecidos en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, sino también expondrá a usuarios, notificadores e inspectores al riesgo del contagio del COVID-19.

## **2.3. ALTERNATIVA DE SOLUCION:**

Siendo que el procedimiento de atención de reclamos por facturación exige ejecutar inspecciones en las conexiones involucradas con el fin de verificar el aforo registrado por el

instrumento de medición, mismo proceso que se logra con la toma de lecturas post periodo de cuarentena, SE PROPONE:

- 1. Emitir disposición transitoria emitida por SUNASS que suspenda, por el periodo de 40 días calendario a partir del 19 de mayo del año en curso, la formulación de reclamos por parte de los usuarios, ello con el fin de lograr el sinceramiento de sus consumos registrados durante el periodo de cuarentena, sin necesidad de destinar recursos en la formulación y recepción de reclamos y posteriores inspecciones en campo. Sin perjuicio que de ampliarse el estado de emergencia bajo las condiciones actuales pueda ser ampliado nuevamente dicho plazo.**
- 2. MODIFICAR o emitir norma complementaria al Art 111 del Reglamento de Calidad de Prestacion de Servicios de Saneamiento, ampliando el plazo para poder facturar consumos de agua y desagüe o conceptos diferentes dejados de facturar hasta el TERCER mes siguiente a aquel en que debió facturarse el consumo a recuperar. Sin perjuicio que de ampliarse el estado de emergencia bajo las condiciones actuales pueda ser ampliado nuevamente dicho plazo.**

Esta propuesta complementa cronológicamente la necesidad de suspender por 40 días la suspensión del trámite de formulación de reclamos expuesta en este análisis.

- 3. MODIFICAR por el periodo que se mantenga la crisis del COVID -19, el procedimiento de facturación atípica e inspección por reclamos, permitiendo solamente la inspección externa a efectos de determinar algún factor distorsionante de la lectura del medidor o predio, considerando este control adicional como válido para emitir una facturación.**

#### **2.4. BENEFICIOS ESPERADOS:**

1. Sinceramiento de consumos
  2. Mitigación en el incremento de reclamos por facturación promedio
  3. Facturación oportuna de recupero de consumos
  4. Facturación oportuna a usuarios no domésticos sin actividad por cuarentena
  5. Optimización de fuerza laboral mermada por riesgo al contagio.
  6. Reducción de costos al evitar la inspección innecesaria de conexiones en reclamo.
  7. Mitigación del riesgo de contagio del COVID 19 de usuarios, notificadores e inspectores y con ellos a todo el personal de la empresa.
  8. Satisfacción del usuario al evitarle, en las actuales circunstancias, el trámite de formulación de reclamos por promedio superior a su real consumo.
- 
- 3. MODIFICACIÓN NORMATIVA DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS. QUE ESTABLEZCA COMO OBLIGATORIA LA EMISION Y NOTIFICACION DE COMPROBANTES DE PAGO POR MEDIO ELECTRONICO.**

#### **3.1. ANALISIS DE ESCENARIOS**

##### **A) ENTREGA OPORTUNA DEL COMPROBANTE DE PAGO - FORMA Y PLAZO**

El Art 110 del Reglamento de Prestacion de Servicios de Saneamiento, establece que la EPS deberá entregar el comprobante, por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento, en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión Domiciliaria o por medio electrónico cuando cuente con la aceptación expresa de dicho titular."

Sin embargo como consecuencia de las disposiciones normativas que disponen la no reincorporación presencial a laborar del personal en riesgo al COVID-19 que para esta gerencia representa una reducción del 37% de su fuerza laboral, y que en el caso específico del personal lector notificador, significa una reducción de 41 a 31 trabajadores, se hace inviable cumplir con los procesos de lectura y distribución de recibos al 100 %. Consideramos que esta restricción que es de alcance nacional, impacta de la misma forma en todas las empresas del sector saneamiento.

De otra parte el crecimiento poblacional que ha experimentado la ciudad de Arequipa en los últimos 15 años, no se ha visto compensado con el incremento de plazas que permita dar sostenibilidad a la calidad de los procesos comerciales en campo, entre ellos el reparto de comprobantes de pago.

### **3.2. IMPACTO NEGATIVO:**

1. Incumplimiento en la entrega oportuna de los comprobantes de pago en forma física con el consecuente impacto negativo en la recaudación por el servicio prestado generando el incremento de la cartera morosa.
2. Incremento en el número de órdenes de corte de servicio por falta de pago, como consecuencia de la no entrega oportuna de comprobantes de pago físicos.
3. Insatisfacción del usuario como consecuencia de la acumulación de deuda, corte de servicio e incremento de costos por los colaterales de cortes y reconexiones.

### **3.3. ALTERNATIVA DE SOLUCION:**

Siendo que el Art 110 del Reglamento de Prestacion de Servicios de Saneamiento, establece que la EPS deberá entregar el comprobante, por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento, en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión Domiciliaria o por medio electrónico cuando cuente con la aceptación expresa de dicho titular; los usuarios que se registran en la Oficina Virtual SEDAPAR tienen acceso y descarga del comprobante de pago digital, cuya conformidad a este medio electrónico de notificación queda expresada tras la aceptación a los Términos y Condiciones de uso durante su registro en la Oficina Virtual.

En tal sentido y considerando los factores expuestos en el análisis de escenarios, se propone:

***MODIFICAR el Art 110 del Reglamento de Prestacion de Servicios de Saneamiento, estableciendo que la EPS deberá entregar el comprobante, por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento, y por medio electrónico señalado por el Titular de la Conexión Domiciliaria.***

### **3.4. BENEFICIOS ESPERADOS:**

1. Garantizar a los usuarios el acceso oportuno al comprobante de pago.
2. Cumplimiento en la entrega oportuna de los comprobantes de pago.
3. Mejora de la Recaudación y reducción de la cartera morosa por pago oportuno.
4. Reducción en el número de órdenes de corte de servicio por falta de pago
5. Reducción del gasto corriente empresarial por incremento de planillas al incrementar el número de personal lector notificador.
6. Mejorar la Satisfacción del usuario.

## **4. PROPUESTA DE INCLUSION DE UNA DISPOSICION COMPLEMENTARIA EN EL REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS APROBADO POR RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO 066-2006-SUNASS-CD Y MODIFICACION DEL NUMERAL 26.2 DEL ARTICULO 26 DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS.**

### **4.1. ANALISIS DE ESCENARIOS**

#### **A) IMPLEMENTACION DE CANALES VIRTUALES DE FORMULACION DE RECLAMOS Y DEMAS PROCESOS COMERCIALES**

Los procesos comerciales que se realizan en las instalaciones de nuestras sedes y que registran mayor afluencia de usuarios son los siguientes:

- Formulación de Reclamos
- Apelaciones y Reconsideraciones
- Solicitud de nuevos servicios
- Cambios de Titular
- Cambios de Categoría

Es oportuno señalar que SEDAPAR, en el marco normativo expedido por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD tiene la obligación de tramitar reclamos de los usuarios que no se sintiesen satisfechos con la facturación efectuada o con la calidad del servicio otorgado, sumando un promedio de 3000 usuarios por mes; tasa que sin duda se incrementara en los siguientes meses por la disconformidad de un sector de la población que se viene evidenciando a la facturación promedio aplicada en los meses de marzo y abril; formulando reclamos diariamente en la plataforma de atención al cliente, situación que aglomera en la sala de espera de estas instalaciones más de trescientas personas por día de atención y 200 para realizar negociaciones y acuerdos de conciliación.

Es evidente, que, dentro de la situación de distancia social dispuesta por el Gobierno, esta coyuntura es contraria a los objetivos del mantenimiento de una baja tasa de contagio, en el marco de la estrategia de control del brote del Corona Virus emprendida por la población, con el liderazgo del Gobierno Central.

Sin embargo, es evidente también que entre la Normativa regulatoria del proceso de formulación de reclamos de Saneamiento se encuentra la obligación de llenado del formato N°2, la entrega de 3 formatos adicionales (contraste de medidores , estado de cuenta corriente y folleto instructivo), una inspección que puede ser interna o externa y una reunión de conciliación, que obligan a las partes, público usuario y personal de la empresa, al trato personal, convirtiéndose dicha circunstancia en violatoria de las normas sanitarias impuestas y contra productiva con los objetivos de reducción de la tasa de contagio del brote.

Como se puede apreciar el procedimiento como se encuentra concebido actualmente, tiene como objetivo hasta cinco puntos de encuentro personales, la formulación del reclamo, la inspección de la conexión, la reunión de conciliación y los momentos de presentación de los recursos impugnativos de reconsideración y apelación, que se encuentran reguladas en el Reglamento descrito antes.

Considerando, el grave riesgo de contagio por contacto personal o de fluidos corporales en aerosol, resulta inevitable, el fomento de una sana distancia social, que reduzca a mínimas proporciones el contacto social, a lo que se suma el Artículo 292<sup>1</sup> del Código Penal, que precisa que la violación de las normas sanitarias impuestas, puede importar una condena de entre 6 meses a tres años de pena privativa de la libertad.

Sin embargo, se aprecia del artículo 18 del Reglamento General de Reclamos, en el que, al presentarse un reclamo de acuerdo a lo establecido en sus artículos 10 y 11, deberá citarse al usuario a una reunión de conciliación, dentro del 10<sup>mo</sup> día hábil, con la finalidad de dar oportunidad de poner fin al problema que origino el reclamo, entregándole en este momento una cartilla informativa e instruir al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas e informar las causas de la mayor facturación, facultando a las partes a proponer fórmulas de solución, dejando constancia de estas acciones en el formato de conciliación (Formato N°4), en caso falta de acuerdo o acuerdo parcial el procedimiento continua, y se actúa la prueba de contrastación, previa inspección externa o interna en el domicilio de la conexión.

Como se puede apreciar, el procedimiento se encuentra concebido actualmente con una reunión de conciliación, que significa el encuentro del representante de la Empresa Prestadora con el usuario para establecer una relación de negociación, que puede significar para el personal de la empresa, la realización de hasta 200 reuniones en un día de trabajo,

---

<sup>1</sup> Violación de medicinas sanitarias Artículo 292°.- El que viola las medidas impuestas por la ley o por la autoridad para la introducción al país o la propagación de una enfermedad o epidemia o de una epizootía o plaga, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de seis meses ni mayor de tres años y con noventa a ciento ochenta días-multa.

con la consiguiente aglomeración y periodos de espera y consecuente exposición al riesgo de contagio.

Las circunstancias descritas hacen evidente y urgente que frente al riesgo de contagio del COVID 19 es de vital importancia minimizar la atención presencial de dichos procesos, toda vez que propician la aglomeración de usuarios en las instalaciones de las empresas de saneamiento; es por ello que SEDAPAR viene implementando la virtualización de dichos procesos a través de dos canales no presenciales: Vía Web/APP y Telefónico, para la formulación de reclamos y vía Web/APP para la formulación de los demás procesos citados.

Considerando que el Reglamento General de Reclamos, faculta a la Empresa Prestadora a tomar reclamos vía WEB, en el numeral 5.3. de su artículo 5°, y se encuentra regulada en el artículo 11 del mismo cuerpo legal, esta facultad se encuentra limitada a la toma del reclamo y mantiene en igual condición, opcional de facultad al titular de la conexión, no habiéndose facultado a la Empresa Prestadora a realizar virtualmente la inspección y reunión de conciliación resultando necesario virtualizar estas diligencias vía Web, posibilitando actuar estos pasos del proceso mediante el uso de aplicativos vía WEB, estableciendo una comunicación digital virtual.

Si bien, El Reglamento General de Reclamos, faculta a la Empresa Prestadora tomar reclamos en el numeral 5.3. de su artículo 5°, mantiene en igual condición opcional de facultad al titular de la conexión de formular el reclamo, en el inciso c) del artículo 11 del RGRUSS, dejando abierta la opción de los usuarios para realizar reclamos personalmente, situación que evidentemente necesitará una adecuación a las circunstancias actuales.

En específico SEDAPAR S.A., viene realizando esfuerzos conducentes a la administración de los procesos de reclamos vía web, para lo cual se viene intentando formular un aplicativo que introducido a la existente Oficina Virtual, permita a los usuarios formular sus reclamos, empleando un único formato integrado (anexo 1), conciliarlos y eventualmente ser notificados en sus dirección electrónica, accionar que puede colisionar en su ejecución con dos impedimentos normativos contingentes, el primero de orden procesal, la reunión de conciliación y la inspección en obligaciones actuales que significan acercamiento social y el segundo de carácter esencial, referido al carácter facultativo del usuario para formular el reclamo vía WEB, limitado en la actualidad unicamente al titular de la conexión.

En correlación con lo expuesto es que consideramos necesario para mantener el cumplimiento de las normas sanitarias emitidas por el Gobierno Central, la inclusión de una disposición Complementaria en el Reglamento General de Reclamos aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que permita, a la empresa que haya hecho uso de su facultad de tomar Reclamos vía WEB, llevar a cabo las inspecciones interna o Externa y la reunión de conciliación con el auxilio de idéntica tecnología, permitiendo realizar la totalidad del reclamo mediante esta vía, obligatoria y no facultativamente para el usuario, permitiendo cumplir con el objetivo de recibir reclamos de los usuarios y resolverlos manteniendo el alejamiento social, coadyuvando a los objetivos de las normas sanitarias dictadas por el Poder Ejecutivo.

#### **4.2. IMPACTO NEGATIVO:**

1. La atención presencial en la recepción de reclamos y demás procesos comerciales exponen a grave riesgo tanto a los usuarios como a los trabajadores de SEDAPAR al contagio del COVID-19.
2. Riesgo de sanción penal a los funcionarios que tras permitir la atención presencial incurran en la violación de las normas sanitarias impuestas, conforme lo establece el Artículo 292<sup>2</sup> del Código Penal, que precisa una condena de entre 6 meses a tres años de pena privativa de la libertad.

#### **4.3. ALTERNATIVA DE SOLUCION:**

Emisión de la siguiente Disposición Complementaria que flexibilice la operatividad de las virtualizaciones en curso y amplíe el alcance de formular reclamos por parte del usuario efectivo del servicio.

**A) DISPOSICION COMPLEMENTARIA.** - *En aquellas localidades en las que la empresa que provee los servicios de agua potable y alcantarillado, haya hecho uso de la facultad de implementar la presentación de reclamos vía web o telefónica, en aplicación de las normas de control sanitario dictadas por el Poder Ejecutivo, los usuarios se encuentran obligados a formular sus reclamos por estos medios de comunicación. Debiendo respetar los siguientes pasos*

**Solicitud por web.** - *Es obligación del titular de la conexión o del usuario efectivo formular el reclamo vía Web, debiendo consignar los datos que le sean solicitados en el terminal WEB de su elección, manifestando su voluntad de realizar el reclamo con la aceptación solicitada en la pantalla de su terminal de comunicación, correspondiendo a la Empresa Prestadora otorgar una constancia del reclamo (Formato N° 2 Integrado) en la misma vía.*

*La Empresa realizará la Inspección de la conexión, vía web, solicitando al usuario la remisión por esta vía de una fotografía que permita conocer el estado del medidor, y la realización de pruebas asistidas que permitan al usuario y a la empresa descartar la existencia de una fuga de agua potable que pueda ser la causa del incremento de la facturación.*

*La reunión de conciliación dentro del 10<sup>mo</sup> día hábil, se realizará con el usuario que haya formulado el reclamo, debidamente identificado vía web, y autorizado mediante el uso de una contraseña privada otorgada por la app, Oficina Virtual , la Empresa Prestadora implementará una sala virtual de conciliación que permita interactuar con el usuario la posibilidad de un acuerdo que ponga fin al proceso, La E.P. hará llegar una oferta escrita virtual, registrada en pantalla, y el usuario estará facultado para realizar una contraoferta o aceptar la propuesta, manifestando su voluntad de aceptación del resultado de la conciliación mediante su aceptación digital.*

---

<sup>2</sup> Violación de medicinas sanitarias Artículo 292°.- El que viola las medidas impuestas por la ley o por la autoridad para la introducción al país o la propagación de una enfermedad o epidemia o de una epizootía o plaga, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de seis meses ni mayor de tres años y con noventa a ciento ochenta días-multa.

*El usuario proporcionará un correo electrónico, para recibir las notificaciones correspondientes vinculadas al proceso de reclamos vía web, las cuales deberán de ser remitidas dentro de los términos dispuestos por el presente Reglamento.*

*En todos los casos, la Empresa Prestadora, deberá informar al usuario al momento de la presentación de la solicitud, el “código de solicitud” para realizar el seguimiento correspondiente, así como el plazo correspondiente para su atención, según lo establecido.*

**Por teléfono.** - *Facultad del titular de la conexión, su representante o persona que se manifieste como usuario efectivo, que se sienta insatisfecho con la facturación o algún incumplimiento de la EPS.*

*La EPS, luego de verificar que los datos correspondan al titular del servicio o identificar al representante o usuario efectivo, deberá llenar los datos requeridos en la plataforma virtual (Formato N° 2 Integrado), requiriendo al interlocutor telefónico nombre, fecha, firma y correo electrónico, informándole que se le remitiera el formato N° 2 Integrado a su correo para que cumpla con ingresar a la oficina virtual y manifieste su voluntad de aceptar formular el reclamo.*

*La notificación será mediante correo electrónico, para lo cual el reclamante deberá proporcionar su dirección electrónica, remitiendo una constancia de recepción mediante anexo único virtual (único documento integrado). Anexo adjunto.*

*La EPS deberá informar al Reclamante al momento de la presentación del reclamo el “código de reclamo” correspondiente. Para los reclamos operacionales y los reclamos no relativos a la facturación, el código del reclamo corresponderá al de la solicitud no atendida.*

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

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

*La Empresa realizará la Inspección de la conexión, vía web, solicitando al usuario la remisión por esta vía de una fotografía que permita conocer el estado del medidor, y la realización de pruebas asistidas que permitan al usuario y a la empresa descartar la existencia de una fuga de agua potable que pueda ser la causa del incremento de la facturación.*

*La reunión de conciliación dentro del 10<sup>mo</sup> día hábil, se realizará con el usuario que haya formulado el reclamo, debidamente identificado vía web, y autorizado mediante el uso de una contraseña privada otorgada por la app, Oficina Virtual , la Empresa Prestadora implementará una sala virtual de conciliación que permita interactuar con el usuario la posibilidad de un acuerdo que ponga fin al proceso, La E.P. hará llegar una oferta escrita virtual, registrada en pantalla, y el usuario estará facultado para realizar una contraoferta o aceptar la propuesta, manifestando su voluntad de aceptación del resultado de la conciliación mediante su aceptación digital.*

*Los recursos Impugnatorios de Reconsideración y Apelación se formularan por este mismo medio, debiendo cumplir con la integración de los datos solicitados en la plataforma que para recursos impugnativos se encontrara a disposición del usuario, incluyendo los requisitos que esta la solicite y con su aceptación digital.*

**B) PROPUESTA DE INCLUSION DE DISPOSICION COMPLEMENTARIA A SER INCLUIDA EN EL REGLAMENTO DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS.**

Resulta necesario también la modificación del artículo 26.2 del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios en tanto y en cuanto en dicho artículo el procedimiento de la solicitud de acceso al servicio se adecua fácilmente a su administración remota por medio de la oficina virtual, sin embargo dicho proceso se ve frustrado con el texto del artículo 26.2, “El solicitante deberá de suscribir el contrato de manera previa al inicio de la prestación de los servicios de saneamiento “.

Como se puede observar el inicio de la prestación de los servicios de saneamiento se encuentra condicionado a la suscripción física del contrato, sin embargo, en las condiciones de aislamiento social actual en las que el aislamiento social es una constante, solicitar la firma física del contrato es un comportamiento opuesto a las medidas sanitarias dispuestas, por lo que la propuesta debiera ir unida a la autorización de la firma o suscripción del contrato de acuerdo a las normas del Código civil.

En este orden de ideas en texto del artículo 26.2 debería de quedar redactado de la siguiente forma:

*26.2 En aquellas empresas Prestadoras en las que se hubiere adoptado procedimientos de virtualización del acceso al servicio de saneamiento la suscripción del contrato se entiende efectuada de cualquiera de las formas permitidas por el artículo 148 del Código Civil o por la utilización de la conexión domiciliaria de forma regular y la aceptación de la facturación mensual.*

**4.4. BENEFICIOS ESPERADOS:**

7. Mitigar el riesgo de contagio a usuarios y trabajadores, como consecuencia de la virtualización de sus procesos comerciales.
8. Ampliar el alcance de la formulación de reclamos vía web al usuario efectivo del servicio.
9. Simplificar a los usuarios la ejecución de los procesos comerciales de su interés, lo que les significara el ahorro de tiempo y dinero.
10. Flexibilizar la participación del usuario reclamante en el proceso de conciliación de su reclamo, pasando de la audiencia presencial que establecía un horario específico para su ejecución, a la libre disponibilidad de horario que genera la conciliación no presencial a ser implementada.
11. Reasignación de fuerza laboral en la resolución oportuna y eficiente de los reclamos formulados.
12. Comunicación oportuna de resultados de su gestión a los usuarios solicitantes de los procesos virtualizado.

13. Digitalización de archivos de procesos comerciales, mejorando la eficiencia en la gestión y custodia de dicha documentación
14. Tras la masificación del uso de los canales virtuales entre los usuarios, se logrará mejorar los mecanismos de comunicación con los usuarios teniendo un mayor y mejor alcance de la información orientadora y preventiva que emite SEDAPAR.
15. Mejora en la Satisfacción del usuario.

### CAMPOS MINIMOS DE NOTIFICACIÓN VIRTUAL

#### DATOS DEL TITULAR

Conexión

Nombres

Documento identidad

Dirección

#### DATOS DEL RECLAMANTE

Nombres

Documento identidad

Dirección

Correo electrónico

Celular

#### INFORMACION DEL RECLAMO

Periodo

Tipo de reclamo

Monto

Fundamento

Fecha de inspección

Fecha de audiencia

Fecha máxima de notificación de resolución

#### REVISION MEDIDOR

Empresa contrastadora

Declaración respecto al costo de la contrastación

"Me comprometo a asumir el costo de la contrastación, si se comprobara que el medidor NO SOBREGISTRA".

#### HISTORICO FACTURACIONES

Periodo

Año

Monto

Fecha lectura

lectura

Volumen Facturado