

Disposiciones sobre servicios de saneamiento y gestión de uso de aguas subterráneas

Lima, jueves 28 de mayo de 2020

Alerta Legal Infraestructura, APP y Oxl

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

El 27 de mayo del 2020 se publicó la Resolución de Consejo Directivo N°012-2020-SUNASS-CD, mediante la cual la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento aprobó una serie de disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento (servicio de agua potable y alcantarillado) y con el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, debido a la limitación de determinadas actividades de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) por el estado de emergencia nacional.

A continuación, señalamos los aspectos más importantes de la norma:

¿Cuál es la finalidad de la norma?

La norma tiene como finalidad solucionar los siguientes problemas relacionados a los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, generados por el estado de emergencia nacional: i) las deficiencias en la facturación de los servicios y ii) la falta de acceso para la presentación de reclamos y quejas.

¿A quiénes afecta?

Las disposiciones extraordinarias afectan a las EPS, a todos los usuarios de los servicios de saneamiento, así como a las personas naturales y jurídicas que extraen agua subterránea con fines distintos a los agrarios.

¿De qué manera los afecta?

Las disposiciones extraordinarias son las siguientes:

1. Si las EPS, durante el estado de emergencia nacional, no emitieron facturación o habiéndola emitido no facturaron determinados servicios o conceptos autorizados, podrán facturar tales servicios o conceptos mediante comprobante distinto, hasta dos meses después del día siguiente al que culmine el estado de emergencia nacional.
2. Se precisa que, en caso de presentarse algún impedimento para que la EPS realice la toma de lectura del medidor, se considerará que el volumen de agua a facturar es igual al promedio histórico de consumos; no obstante, al reanudar la toma de lecturas, la EPS establecerá el volumen efectivamente consumido según determine la diferencia de lecturas existente desde la última lectura anterior al aislamiento, correspondiendo la devolución, compensación o recupero respecto de la facturación, según sea el caso.
3. Se establecen medidas provisionales relacionadas con el procedimiento de reclamos de usuarios; resulta pertinente señalar las siguientes medidas:
 - Los reclamos podrán ser presentados por vía telefónica o mediante la plataforma virtual (web).

- La notificación de resoluciones y de comunicaciones se realizarán mediante correo electrónico, a la dirección que hubiese consignado el reclamante.
- La reunión de conciliación se realizará por vía telefónica, salvo que se presente algún problema relacionado con la conectividad del reclamante.
- Para la etapa de investigación, la EPS empleará medios de comunicación remota.
- Se hacen precisiones respecto de los medios probatorios para el procedimiento de reclamo.
- La presentación de recursos (reconsideración o apelación) se realizará a través de la plataforma virtual o la dirección electrónica de la EPS.
- La elevación del expediente del reclamo a SUNASS también se realizará a través de los medios digitales que disponga esta entidad.

4. Asimismo, también se establece que se podrán presentar quejas por vía telefónica o mediante la plataforma virtual (web).

5. Las disposiciones sobre los procedimientos de reclamos y quejas señalados en los puntos 3 y 4 serán efectivas desde la reanudación del cómputo de los plazos de la tramitación de los procedimientos administrativos que fueron suspendidos mediante el Decreto de Urgencia N° 026-2020-PCM.

¿Cuándo entra en vigencia?

El 28 de mayo de 2020.

Para mayor información sobre el contenido de la presente alerta, puede contactarse directamente con Juan Carlos Salinas (jsalinas@munizlaw.com), Magali Lazo (mlazo@munizlaw.com), Juan Tomaylla (jtomaylla@munizlaw.com).