

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
GERENCIA DE POLÍTICAS Y NORMAS**

**“CAMBIOS NORMATIVOS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE
FACTURACIÓN Y EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE
LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO”**

(DOCUMENTO FINAL DE SUSTENTACIÓN)

MARZO, 2003

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 005-2003-SUNASS-CD

Lima, 11 de abril de 2003

VISTOS:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

Que, es necesario otorgar a las empresas prestadoras un plazo prudencial para que adopten las medidas necesarias para la adecuada implementación y difusión de

las nuevas normas que regirán los procedimientos de reclamos y las pruebas de contrastación a los medidores de agua potable;

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

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

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

HA RESUELTO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.6.3 En el caso de las nuevas conexiones domiciliarias que se instalen con su respectivo medidor de consumos, la facturación basada en la diferencia de lecturas se efectuará desde el primer

mes. La Empresa Prestadora también entregará a estos usuarios la cartilla informativa a que se refiere el numeral 6.6.1, en el momento de solicitar la conexión.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.6.8 Las Empresas Prestadoras están obligadas a realizar un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumo, como las interrupciones del servicio en la zona, caso en el cual se dejará de lado dicha diferencia y se facturará el promedio histórico de consumos.

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

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

Artículo 4°.- Derogar las siguientes disposiciones:

- a) El Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 033-2001-SUNASS-CD.
- b) La Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 034-2001-SUNASS-CD.
- c) Numeral 12.5 de la Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento aprobada por Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS.
- d) Los artículos 2°, 4° y 5° de la Resolución de Superintendencia N° 244-2000-SUNASS modificados por Resolución de Consejo Directivo N° 059-2001-SUNASS-CD.

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

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

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

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

Regístrese, publíquese y cúmplase.

SERGIO SALINAS RIVAS
Presidente del Consejo Directivo

“CAMBIOS NORMATIVOS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO”

ÍNDICE DE CONTENIDO

- A. RESUMEN EJECUTIVO**
- B. DOCUMENTO SUSTENTATORIO DE LAS NORMAS A EMITIRSE**
- I. LA SITUACIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**
 - 1.1 Problemas relativos a la facturación
 - 1.2 Evolución del número de reclamos y apelaciones durante los últimos años.
- II. LOS PRINCIPALES PROBLEMAS A RESOLVER EN MATERIA DE FACTURACIÓN POR EL SERVICIO Y EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**
 - 2.1. Problemas derivados de la primera instalación de medidores de consumo
 - 2.2. Otros problemas relativos a la facturación por diferencia de lecturas
 - 2.3. Problemas en el procedimiento de reclamos
- III. SOLUCIONES PROPUESTAS**
 - 3.1 Medidas orientadas a mejorar las condiciones de facturación**
 - 3.1.1. Información antes de instalar un medidor
 - 3.1.2. Periodo de transición antes de la facturación por diferencia de lecturas
 - 3.1.3. Limitaciones a la empresa para retirar injustificadamente el medidor de consumo
 - 3.1.4. Período válido para la facturación por diferencia de lecturas
 - 3.1.5. Control de las facturaciones “atípicas” por parte de la empresa prestadora
 - 3.1.6. Contrastación del medidor de consumos fuera de un proceso de reclamos
 - 3.2 Medidas orientadas a propiciar un rápido acuerdo de partes**
 - 3.2.1. Información al usuario sobre su facturación
 - 3.2.2. Información derivada de la inspección interna y externa
 - 3.2.3. Acuerdos probables en torno a la refacturación
 - 3.3 Medidas referidas a la atención y solución del reclamo**
 - 3.3.1. Plazo para presentar un reclamo
 - 3.3.2. Tipificación de reclamos y especificación de medios de prueba
 - 3.3.3. Criterios de refacturación
- IV. RESULTADOS DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA**
 - 4.1 Principales comentarios respecto de la Directiva de Importe a Facturar
 - 4.2 Principales comentarios respecto del nuevo Reglamento de Reclamos
 - 4.3 Principales comentarios respecto de la nueva Directiva de Contrastación
- V. IMPACTO ESPERADO**
- VI. ACERCA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS NORMATIVOS.**
- C. Nuevo Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento**
- D. Nueva Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable**

CAMBIOS NORMATIVOS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

RESUMEN EJECUTIVO

Uno de los aspectos más delicados de la relación empresa-usuario, que afecta de manera directa la economía del usuario y las finanzas de la empresa prestadora, es el proceso de facturación por la prestación de los servicios de saneamiento. En tal sentido, corresponde a la SUNASS, como organismo regulador, supervisar de manera continua dicho proceso, a fin de detectar las probables imperfecciones o desajustes existentes y establecer los correctivos requeridos para lograr una relación justa y equilibrada entre las partes.

Bajo dicha orientación, el análisis efectuado por la SUNASS ha permitido comprobar que en el periodo 1999-2002 se produjo un incremento moderado en el número global de los reclamos comerciales presentados ante las empresas prestadoras, mostrándose, en el caso de la empresa de mayor número de conexiones, SEDAPAL, un crecimiento promedio de 9% al año. Sin embargo, dicho incremento resulta muy inferior al crecimiento del número de apelaciones presentadas por los usuarios ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento-TRASS, que pasaron de 918 apelaciones en el año 1999 a 15,451 en el año 2002, lo que implica que en promedio ellas casi se triplicaron año a año.

Lo anterior trasluce un creciente descontento por la forma en que dichos reclamos son solucionados en primera instancia (es decir, por la propia empresa prestadora). Todo ello ha dado lugar a que el organismo regulador se aboque a estudiar dicho problema y formule una propuesta de cambios normativos orientados a atacarlo de raíz. Al respecto, y en la medida en que los factores originarios del problema se presentan en distintas etapas, empezando por la falta de conocimiento de los usuarios respecto del funcionamiento de sus medidores de consumo, hasta la forma misma en que se resuelve su reclamo, las medidas incorporadas en la propuesta se refieren básicamente a tres momentos:

Medidas orientadas a reforzar las garantías al usuario respecto de su facturación. El objetivo es garantizar al usuario una facturación justa, particularmente en el caso de la facturación por diferencia de lecturas del medidor de consumo, como una forma de fortalecer su credibilidad y aceptación entre los usuarios del servicio, condición que resulta fundamental para que los niveles de micromedición y de mayor eficiencia empresarial se incrementen a lo largo del tiempo. Los cambios normativos establecen lo siguiente:

- (i) En el caso de conexiones a las que por primera vez se instala medidores de consumo, la empresa debe notificar al usuario, con al menos un mes de anticipación, la fecha aproximada de instalación del mismo, brindándole mediante una cartilla (cuyo contenido es definido por SUNASS), información específica sobre todas las implicancias derivadas de esta nueva modalidad de facturación, entre ellas la posibilidad de que el medidor registre las fugas intradomiciliarias del usuario.
- (ii) La facturación en base a diferencia de lecturas en el caso de usuarios que venían siendo facturados mediante asignación de consumos debe aplicarse progresivamente, de modo que sólo a partir del tercer mes de instalado el medidor, la empresa pueda facturar al usuario la diferencia de lecturas registrada, lo que permitirá dar a éste (y también a la empresa) un mayor tiempo para adaptarse al nuevo sistema de facturación.
- (iii) Una vez instalado el medidor de consumo, la empresa no podrá retirarlo sin justificación ni aviso previo al usuario, quedando obligada a reinstalarlo en plazos establecidos. Además, mientras el medidor no sea reinstalado, la empresa sólo podrá facturar el valor que resulte menor entre el promedio de lecturas y la asignación de consumos, a efectos de desincentivar una probable conducta oportunista de aquella. No obstante, se establece que en casos de que el medidor hubiera sido internamente vandalizado para que subregistre, la empresa podrá facturar hasta por seis meses, el promedio histórico de lecturas.

- (iv) La empresa prestadora debe contar con un sistema de control de calidad de las facturaciones que le permita detectar las facturaciones atípicas y verificar si efectivamente corresponde efectuar dicha facturación, luego de descartar probables errores en la lectura o probable incidencia de factores exógenos, caso en el que se dejará de lado la diferencia de lecturas y se facturará el promedio histórico de consumos. En principio se considera facturación atípica aquella que supera en más del 100% el promedio histórico de consumos del usuario.

Medidas orientadas a propiciar un rápido acuerdo de partes en caso de reclamo. En tanto los reclamos resultan costosos para empresa y usuario, y muchas veces se generan por el desconocimiento de las normas vigentes, o de las circunstancias específicas que rodean al caso, resulta de suma importancia establecer tempranamente un espacio para la reflexión, el estudio de la información disponible y el acuerdo de partes, antes de que el reclamo siga su curso. Para el efecto se establece lo siguiente:

- (i) Al presentarse el reclamo, la empresa prestadora deberá en el mismo acto convocar al usuario a una reunión a realizarse a partir del tercer día hábil posterior a dicha fecha, en la que se evaluará la posibilidad de llegar a un acuerdo de partes sobre el mismo. Para el efecto, la empresa prestadora deberá brindar al usuario información relacionada a su "histórico de consumos", así como proporcionarle una cartilla con orientaciones sobre el proceso de reclamos (cuyo contenido es definido por SUNASS), disponiendo además, en el caso de reclamos por consumo elevado, la realización de una inspección interna y externa que deberá llevarse a cabo antes de la referida reunión y tendrá por objeto evaluar el estado de las instalaciones internas y externas y probables fuga de agua que pudieran explicar los altos registros de consumo.
- (ii) La reunión de concertación deberá llevarse a cabo a la luz de la información entregada al usuario y la que se derive como resultado de la inspección. En dicha reunión, la empresa y el usuario deberán proponer y discutir fórmulas de solución del reclamo, tales como la refacturación del período reclamado sobre la base de las seis facturaciones inmediatas anteriores (sin considerar el mes reclamado), o sobre la base del volumen mensual promedio registrado por un nuevo medidor de consumo, entre otras tantas opciones.

Medidas orientadas a consolidar el sistema de atención de reclamos. En este campo se ha empezado por hacer una mejor tipificación de los distintos tipos de reclamos comerciales, estableciendo para cada uno de ellos los medios probatorios que deben actuarse a fin de darle mayor uniformidad y predictibilidad al sistema. Así, en el caso de los reclamos por consumo elevado, se ha dispuesto lo siguiente:

- (i) A la EPS –como proveedora del servicio y responsable del control operacional del mismo- le corresponde acreditar, a través de un Informe Técnico, que no se han producido interrupciones del servicio o, de haberlas existido, la empresa cuenta con las condiciones técnicas operacionales adecuadas para garantizar una facturación justa, libre de distorsiones, de los consumos que se facturan mediante diferencia de lecturas.
- (ii) Sólo en caso de que se haya acreditado la existencia de condiciones operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, corresponderá realizar la prueba de "contrastación del medidor de consumo", para verificar si el medidor sobre-registra los consumos más allá del margen de error permitido. Los reclamos podrán ser declarados fundados en caso que el medidor sobre-registre en al menos uno de los caudales de prueba y podrán ser declarados infundados en caso contrario (que el medidor no sobre-registre en al menos un caudal de prueba).
- (iii) La prueba de contrastación deberá ser solicitada por el usuario. Para el efecto, en el formato que debe suscribir, el usuario debe contar con indicaciones claras que le permitan elegir el tipo de prueba a efectuarse (aspecto que puede resultar determinante en cuanto a los resultados), así como elegir a la entidad contrastadora de su preferencia, en caso se hayan acreditado ante la empresa prestadora entidades contrastadoras privadas. Debe también indicarse que la asunción del costo de la prueba depende del resultado de la misma y de quién efectúa la prueba, tal como se señala a continuación.

- (iv) El costo de la prueba debe en todos los casos ser asumido por la empresa prestadora si – ante la falta de contrastadoras independientes- ésta es la que debe efectuarla. También debe ser asumido por la empresa prestadora en caso que –efectuado por una entidad contrastadora independiente- el resultado de la prueba indica que el medidor sobre-registra en el menos uno de los caudales de prueba. En consecuencia, el costo de la prueba debe ser asumido por el usuario solo si, efectuada por una entidad contrastadora independiente, la prueba permite concluir que el medidor no sobre-registra los consumos en ninguno de los caudales de prueba.
- (v) En caso que el usuario no haya solicitado la contrastación del medidor, el reclamo se resolverá con los medios de prueba que se hubieran actuado, incluyendo el resultado de la inspección.
- (vi) De otro lado, en lo que se refiere a los criterios para la facturación se ha dispuesto que si, como consecuencia de un reclamo, se dispusiera la facturación promedio, ésta no deberá incluir la facturación del mes o meses reclamados.

Como puede verse, los cambios normativos están orientados a atacar de manera integral las causas del problema detectado, que consiste en el descontento de un importante número de usuarios por la forma en que se resuelven sus reclamos, particularmente en primera instancia.

Con las medidas propuestas se busca propiciar tanto una actitud más responsable de las empresas prestadoras en lo que respecta a información, facilidades y garantías que deben proporcionarle al usuario, particularmente en caso se ejecuten programas de micromedición, como una actitud más informada y cuidadosa de los usuarios en lo que respecta al exhaustivo control de sus instalaciones sanitarias, antes de presentar sus reclamos. Adicionalmente los cambios normativos planteados establecen mejores condiciones para que pueda arribarse a un acuerdo de partes que evite los costos de tramitar un procedimiento de reclamo, mejores dictámenes resolutivos en primera y en segunda instancia, mayor transparencia y predictibilidad en el sistema de facturación y reclamos, lo que contribuirá, de manera decisiva, a lograr un mayor grado de satisfacción del usuario.

Sin embargo, debe tenerse muy en cuenta que las medidas planteadas no reducirán de un momento a otro el alto nivel de apelaciones que llegan al TRASS, pues existe un importante componente que no puede resolverse a corto plazo: el nivel de desinformación del usuario respecto de las condiciones de facturación bajo medición de sus consumos, particularmente respecto de los volúmenes que pueden perderse a causa de un desperfecto en sus instalaciones internas. Superar dicha situación educando al usuario respecto de sus hábitos de consumo y de los cuidados que deben tenerse no es barato ni puede lograrse de manera automática. Ello requiere mucho tiempo y sobre todo recursos para la realización de campañas de difusión, que en principio deben estar a cargo de las empresas prestadoras.

CAMBIOS NORMATIVOS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

I. LA SITUACIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

La problemática de los usuarios de los servicios de saneamiento suele abarcar dos grandes campos: el referido a la calidad del servicio y el referido a la facturación.

Una de las grandes causas de insatisfacción del usuario es la referida a la calidad del servicio, ya sea en lo que respecta a la calidad del agua en sí misma, o la calidad del servicio como tal: la continuidad del abastecimiento, el nivel de presión en las redes, etc.. Por su naturaleza, la superación de estas carencias está íntimamente relacionada a la capacidad de las empresas prestadoras de generar o atraer recursos frescos para la inversión.

Si bien los problemas relativos a la calidad del servicio son sumamente importantes, el presente documento se orienta a examinar los problemas relacionados con la facturación.

1.1. Problemas relativos a la facturación

Otro tipo de problemas que enfrenta el usuario, se refiere a la facturación por el servicio lo cual afecta de manera directa su economía y suele ocasionar su inmediata reacción, particularmente en tiempos de restricción económica. Este tipo de problemas se presenta con relación a los sistemas de facturación existentes, los cuales se subdividen en:

- Facturación por asignación de consumos (cuando no existe medición)
- Facturación por diferencia de lecturas (en base a medidor de consumos)
- Otras modalidades de facturación (promedio de diferencia de lecturas, consumos mínimos)

Facturación por asignación de consumos. Este sistema de facturación es derivado de la falta de micromedición, lo que hace necesario la imputación de un determinado nivel de metros cúbicos al usuario, tomando en cuenta las características de su consumo (doméstico, comercial, etc.). Por su propia naturaleza, el volumen asignado no necesariamente tiene relación con el verdadero nivel de consumo del usuario, lo que suele originar reclamos relativos a este hecho, o a la calificación del usuario dentro de una determinada categoría, entre otras razones.

Facturación por diferencia de lecturas. Esta facturación, que está basada en el registro de consumos del medidor domiciliario, tampoco está exenta de problemas. Por ejemplo, el usuario puede aducir que el volumen facturado no corresponde a su consumo ya sea porque presume que el medidor está funcionando deficientemente o simplemente considera que “no es posible” que haya efectuado un consumo “tan alto”, siendo la mayor parte de las veces inconciente de sus fugas internas y de lo que ellas pueden implicar en su factura. Ello suele suceder sobre todo en la etapa inicial de ejecución de los programas de instalación masiva de medidores de consumo, en la que ni usuarios ni empresas están preparados para la aplicación súbita de este nuevo sistema de facturación.

Otros tipos de facturación. Dentro de este grupo, se encuentran los casos en que el usuario es facturado por promedio de diferencia de lecturas, debido a que su medidor de consumo ha sido temporalmente retirado, y también los casos en que subsiste el régimen de facturación por “consumos mínimos”. Los reclamos que suelen presentarse a este respecto son, entre otros, aquellos en los que se cuestiona que alguno de dichos regímenes de facturación sea aplicable al usuario reclamante. Son frecuentes, por ejemplo, los reclamos de los usuarios, a quienes se varía de manera arbitraria su régimen de facturación,

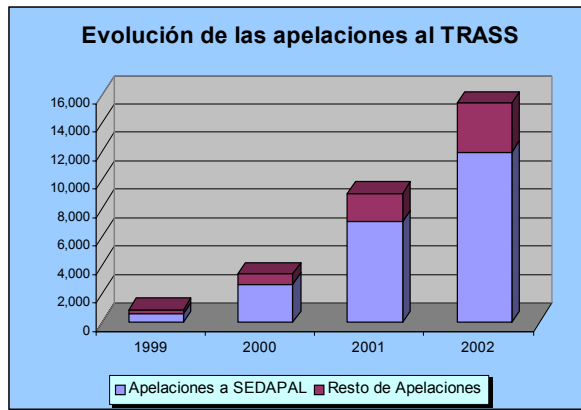
1.2 Evolución del número de reclamos y apelaciones durante los últimos años

Tal como lo muestra el cuadro y gráfico que se presenta a continuación, el número de apelaciones presentadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento –TRASS, durante el año 2002, fue casi dieciséis veces el correspondiente a 1999, lo que implica que éstas se fueron incrementando a razón de 1.5 veces por año.

EVOLUCIÓN DE LA APELACIONES ANTE EL TRASS PERIODO 1999-2002

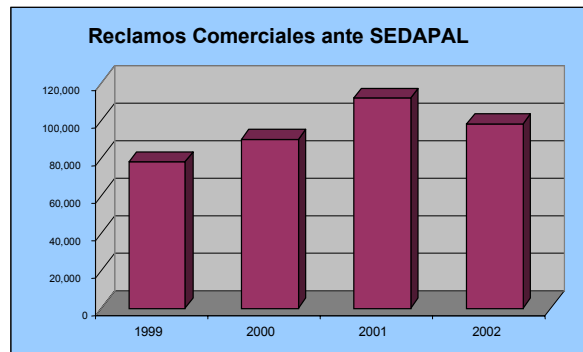
	1.999	2.000	2.001	2.002
Apelaciones a SUNASS	918	3.458	9.118	15.451
Apelaciones de SEDAPAL	629	2.725	7.087	12.005
Resto de Apelaciones	289	733	2.031	3.446

*/ : Proyectado



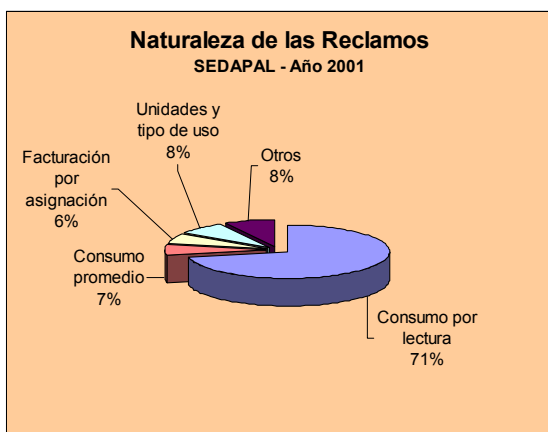
Fuente : TRASS: Reportes mensuales de gestión.

El 78% de las apelaciones ante el TRASS provienen de SEDAPAL, empresa que explica alrededor del 50% de las unidades de uso a nivel nacional. De acuerdo a lo que muestra el siguiente gráfico, el número de reclamos comerciales ante dicha Empresa creció de 78,400 en el año 1999 a 98,284 en el año 2002, lo que implicó un incremento promedio anual de 7.8% en el número de reclamos.

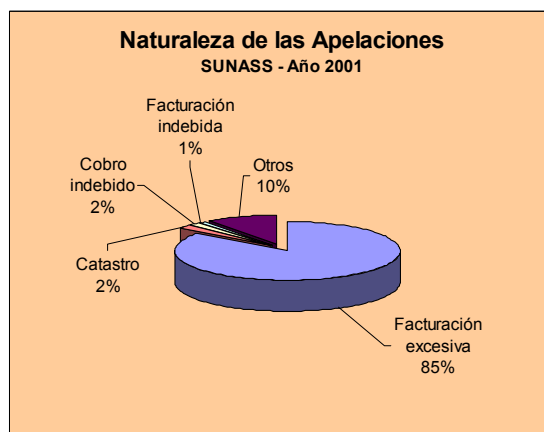


Fuente : TRASS: Reportes mensuales de gestión.

El análisis efectuado sobre la naturaleza de los reclamos y apelaciones presentadas, muestra que esta situación está íntimamente asociada a la micromedición. Así, por ejemplo, tal como se muestra en los siguientes gráficos, en el caso de SEDAPAL, el 71% de los reclamos y el 85.4% de las apelaciones presentadas en el año 2001 corresponden a “reclamos por consumo elevado”.



Fuente: Gerencia Comercial de SEDAPAL



Fuente: Reportes mensuales del TRASS

Ello nos muestra que la mayor parte de los reclamos, y por tanto, la principal fuente de insatisfacción de los usuarios está relacionada a la facturación de “consumos elevados”, por lo que se debe emitir las normas necesarias que permitan fortalecer la transparencia y credibilidad de la facturación por diferencia de lecturas. Ello implica defender el derecho de los usuarios a una facturación justa, que refleje el volumen real de sus consumos, pero también el derecho de las empresas a cobrar por el servicio que prestan.

II. LOS PRINCIPALES PROBLEMAS A RESOLVER EN MATERIA DE FACTURACIÓN POR EL SERVICIO Y EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

2.1. Problemas derivados de la primera instalación de medidores de consumo

En tanto la ejecución de los programas de micromedición suele realizarse en zonas que durante décadas fueron facturadas mediante sistemas que impedían a los usuarios conocer su verdadero nivel de consumo, se ha detectado que uno de los problemas existentes es el referido a la falta de información y facilidades que se le debe proporcionar al usuario antes y durante la ejecución de dichos programas.

Notificación referida a la instalación del medidor. Un primer aspecto que debe tenerse en cuenta (y que dice mucho del descuido que ha habido en este tema) es la anticipación con la que un usuario debe ser notificado sobre la instalación de un medidor de consumo en su conexión domiciliaria. La norma vigente establece que ese plazo debe ser no menor a tres días, pero es evidente que dicho plazo resulta absolutamente insuficiente para permitir al usuario la detección de sus probables puntos de fuga y la reparación de sus instalaciones internas.

Información insuficiente frente a la nueva modalidad de facturación. Otro problema sumamente importante, al que se le suele prestar poca atención, es la necesidad de que los usuarios cuenten – antes de que se instale medidores de consumo en sus conexiones domiciliarias- con abundante información y orientaciones específicas respecto de los beneficios y “riesgos” derivados de la facturación por diferencia de lecturas, a fin de que tengan una idea aproximada de los ahorros que pueden hacer si efectúan un uso racional del servicio, pero al mismo tiempo tengan también idea de

lo que puede representar para ellos el descuidar sus instalaciones internas y, como consecuencia, tener fugas que pueden representar facturas de hasta varios miles de soles.

En efecto, la falta de conocimiento de los usuarios sobre las consecuencias del descuido de sus instalaciones sanitarias internas, suele dar lugar a que los primeros “consumos” registrados por el medidor sean altos y, en consecuencia, se emitan facturas por montos elevados que el usuario se rehusa a aceptar, para dar origen a un prolongado y costoso proceso de reclamo.

Plazo insuficiente para la adaptación al nuevo sistema de facturación. En adición a lo anterior, y desconociendo la evidente necesidad de dar a los usuarios un cierto periodo de transición, la mayor parte de las empresas prestadoras suele aplicar a sus usuarios la facturación por diferencia de lecturas apenas un mes después de haber instalado el respectivo medidor de consumo, sin permitirle una adecuada adaptación a ese nuevo sistema de facturación.

Al respecto, si bien es cierto que las actuales normas consideran que las empresas prestadoras “pueden” aplicar un esquema de transición gradual desde el sistema de asignación de consumos hacia la facturación por diferencia de lecturas, prácticamente ninguna de ellas viene aplicando dicha gradualidad, lo que frecuentemente da lugar a los “grandes saltos” a los que ya nos hemos referido, que son inmediatamente reclamados por el usuario, para convertirse luego en un rechazo general hacia la colocación de nuevos medidores y hacia el sistema de micromedición en su conjunto.

2.2. Otros problemas relativos a la facturación por diferencia de lecturas

A este respecto, se ha podido detectar algunas insuficiencias que se pasa a detallar:

Falta de acceso del usuario a su medidor de consumo, para verificar la evolución de éste. Esta es una situación que obedece tanto a un vacío normativo, como al prejuicio de que el acceso del usuario a su medidor facilitará su manipulación. Al respecto, se desconoce que el acceso al registro del medidor es un derecho elemental del consumidor, para controlar su consumo, verificar si pudiera estuviere produciendo fugas al interior de su domicilio, etc. y que las facilidades que le diera la empresa podrían incluso comprometer al usuario a cuidar de él.

Retiro injustificado de medidores de consumo. De la misma manera, se ha detectado que algunas empresas tienden a retirar de manera arbitraria, sin justificación alguna ni comunicación escrita al usuario, los medidores de consumo que ya han sido instalados. De esa manera atentan contra el derecho del usuario a seguir contando con una facturación basada en su verdadero consumo.

Falta de un sistema de control de facturaciones atípicas. Por lo general, las empresas prestadoras no llevan un control de sus facturaciones atípicas, que les permitirían descartar, antes de emitir las facturas, posibles deficiencias de la propia empresa. Tales deficiencias podrían producirse, por ejemplo, por errores en la lectura o la presencia de factores que pudieran distorsionar el registro de consumo, sobre todo cuando en las redes de distribución no se cuentan con las condiciones técnico-operacionales que permitan evitar tales distorsiones.

2.3. Problemas en el procedimiento de reclamos

Los problemas en este campo se refieren a varios aspectos: la falta de información que suele mostrar el usuario al momento de presentar su reclamo, la escasa aplicación del acuerdo de partes en el proceso de atención de un reclamo, y ciertas imprecisiones en materia de los criterios y medios probatorios utilizados en la resolución de reclamos.

Insuficiente información al presentarse el reclamo. El usuario no suele conocer bien el procedimiento establecido para la atención de su reclamo y menos el resultado probable de su reclamo aún si se le declarara fundado, cuestión que es fundamental para establecer un sistema de

reclamos que funcione racionalmente. Esta falta de conocimiento lleva muchas veces al usuario a crearse grandes expectativas respecto del resultado, y a apelar la resolución, ya que –de otro lado- ello no le representa ningún costo..

Insuficiente información al seleccionar el tipo de contrastación y resistencia a la actuación de la prueba. Se ha constatado que, al momento de solicitar la prueba, el usuario no tiene conocimiento acerca de los distintos tipos de contrastación que pueden actuarse (contrastaciones de campo y contrastaciones de laboratorio) y de lo importante que puede resultar dicha selección en cuanto al resultado y en cuanto a la confianza del usuario sobre el mismo, lo que a trae como consecuencia que –en muchos casos- el usuario se muestre inconforme con el resultado de la prueba. En este sentido habría que decir y hacer de público conocimiento que, de acuerdo a la información disponible correspondiente a febrero del 2003, sólo el 13% de las contrastaciones de laboratorio y 19% de las contrastaciones de campo mostraron sobre-registro.

El hecho que, en la mayor parte de los casos, sea el propio usuario el responsable del alto consumo y que la prueba de contrastación acredite que el medidor no sobregregistra, suele ocasionar una comprensible oposición del usuario a la actuación de dicha prueba, la que sin embargo resulta fundamental para determinar la procedencia del reclamo, particularmente si se ha acreditado la continuidad del servicio o la presencia de condiciones técnico-operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas en el predio objeto del reclamo.

A ello contribuye, sin lugar a dudas, el hecho que el usuario sea quien deba asumir el costo de la prueba en caso el medidor no sobre-registre (la mayor parte de los casos). Sin embargo, es plenamente justo y tiene racionalidad económica y jurídica que quien solicita la actuación de una pericia asuma el costo de la misma si ésta no confirma su hipótesis, porque de lo contrario se crearía un fuerte incentivo a que todos los usuarios soliciten gratuitamente y cuantas veces quieran el contraste de su medidor, hecho que sería perjudicial para el sistema y, finalmente, para el conjunto de usuarios.

No operatividad de los acuerdos de parte. Pese a existir una norma que obliga a la empresa prestadora a convocar al usuario a una reunión para procurar llegar a un acuerdo de partes, ha podido comprobarse que en la práctica ésta figura no se cumple, en tanto al momento de presentar su reclamo, se suele suscribir un documento en el cual se reconoce que no ha habido acuerdo de partes. La verdad es que, en ese momento, ni usuarios ni empresas tienen la información requerida para llegar a acuerdo de partes, como por ejemplo qué arrojó la inspección interna y externa efectuada, cuál es el promedio histórico de consumos y cuál sería la consecuencia si el reclamo resultara fundado.

Imprecisión de los criterios y medios probatorios. Otro campo que debe revisarse es el de los criterios y medios probatorios establecidos para la atención y solución de los reclamos de los usuarios, campo en el que parecerían existir ciertas deficiencias en la tipología de reclamos o en la especificación de los medios probatorios que deben actuarse en cada tipo de reclamo.

Así, en el Reglamento de Reclamos vigente, se considera que los reclamos por “Consumo elevado” y los reclamos por “Presencia de Elementos Exógenos” son dos tipos distintos de reclamo, para los que se ha definido distintos medios probatorios, cuando lo que corresponde es considerarlos como un sólo tipo de reclamo, porque ambos se refieren a facturación excesiva.

De la misma manera, existen otros casos en los que el actual Reglamento de Reclamos no es suficientemente preciso sobre los medios de prueba que realmente corresponde actuar en cada tipo de reclamo, lo que a veces lleva a que se actúen pruebas que no corresponden a la naturaleza del reclamo, originando cierta impredecibilidad resolutive.

III. SOLUCIONES PROPUESTAS

La propuesta que se presenta, conduce a la modificación o reformulación de algunas normas vigentes, que están directa o indirectamente referidas a la facturación basada en la diferencia de lecturas y al procedimiento de reclamos correspondiente, tales como:

- (i) La Resolución N° 244-2000-SUNASS y su modificatoria, la Resolución N° 059-2001-SUNASS-CD, que establecen el procedimiento para facturar mediante el sistema de diferencia de lecturas en conexiones domiciliarias a las que por primera vez se instalan medidores de consumo. Asimismo, la Resolución N° 1179-99-SUNASS, que aprueba la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
Como resultado de la evaluación, se efectúan modificaciones en la Resolución N° 244-2000-SUNASS, las que se incorporan a la Resolución N° 1179-99-SUNASS, ello a fin de mantener, en un solo cuerpo normativo, los aspectos referidos al proceso de facturación.
- (ii) La Resolución N° 033-2001-SUNASS-CD, que contiene el Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento, norma a la que se plantean diversas modificaciones así como su simplificación.
- (iii) La Resolución N° 034-2001-SUNASS-CD, que aprueba la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable, a la que también se le han formulado modificaciones de carácter técnico y relativas a su administración.

Vistas como partes de un sistema con un objetivo común, la credibilidad en el sistema de facturación, las medidas propuestas pueden ser clasificadas de la siguiente manera (i) Medidas orientadas a mejorar las condiciones de facturación y evitar los reclamos, (ii) medidas orientadas a propiciar el acuerdo de partes y (iii) medidas orientadas a mejorar las resoluciones emitidas.

3.1 MEDIDAS ORIENTADAS A MEJORAR LAS CONDICIONES DE FACTURACIÓN

Objetivo General: Reforzar diversos mecanismos que permitan al usuario conocer mejor su modalidad de facturación y los medios que posee para su control, a efectos de reforzar las condiciones de credibilidad en la facturación, particularmente en condiciones de micromedición. Sobre el particular, se plantea lo siguiente:

3.1.1 Información antes de instalar un medidor

Objetivo Específico: Permitir que el usuario que ha venido siendo facturado con un número fijo de metros cúbicos (asignación de consumo) sea informado, con una antelación de no menos de 30 días ni más de 60, acerca del cambio de dicho sistema de facturación por el de diferencia de lecturas, a efectos de que cuente con el tiempo necesario para adaptarse al nuevo sistema de facturación, inspeccionando y reparando sus instalaciones internas.

Propuesta: La empresa prestadora, antes de instalar un medidor, debe brindar información al usuario sobre la fecha en que dicha instalación se producirá, así como sobre los cuidados que debe tener en su domicilio para evitar fugas en las instalaciones sanitarias interiores que ocasionen incrementos en el consumo registrado y facturado, así como otra información referida a la facturación.

Esta medida se incorpora en el numeral 6.6.1. de la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en los siguientes términos:

- 6.6.1 *“La Empresa Prestadora que instale medidores de consumo en las conexiones domiciliarias de agua potable ya existentes, deberá, con una anticipación de entre 30 a 60 días, informar al usuario, mediante comunicación escrita adjunta al comprobante de pago, la fecha*

aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar una cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS”.

3.1.2 Periodo de transición antes de la facturación por diferencia de lecturas

Objetivo Específico: Permitir que el usuario a cuya conexión se instala por primera vez medidores de consumo (i) cuente con un periodo de transición que le permita adaptarse progresivamente al nuevo sistema de facturación, y (ii) cuente con la información referida a su verdadero nivel de consumo, a efectos de ir realizando los ajustes requeridos en sus hábitos de consumo y reparar sus instalaciones internas.

Propuesta: Debe aplicarse un proceso gradual de por los menos dos meses para adecuarse a un nuevo tipo de facturación, en el caso de aquellos usuarios a quienes, luego de haberseles estado facturando una cantidad fija de metros cúbicos (asignación de consumo), se les instala un medidor de consumo, el cual registrará el íntegro de su consumo, incluyendo el desperdicio de agua a través de las fugas internas. En el caso de los nuevos usuarios del servicio, cuya conexión se instala con sus respectivos medidores de consumo, no habría razón de que se aplique la referida gradualidad, aunque sí debe existir la obligación de la empresa de proveerle la información del caso.

Estas medidas se incorporan en los numerales 6.6.2 y 6.6.3. de la de la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en los siguientes términos:

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

- i) En el primer mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y la asignación de consumos.*
- ii) En el segundo mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y una vez y media la asignación de consumos..*
- iii) A partir del tercer mes, el volumen a facturar corresponderá a la diferencia de lecturas.*

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

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

3.1.3 Limitaciones a la empresa para retirar injustificadamente el medidor de consumo

Objetivo Específico: Desincentivar la práctica de retirar injustificadamente los medidores de consumo que han sido ya instalados, cuando ello conviniere a los intereses de la empresa.

Propuesta: Una vez instalados, los medidores sólo pueden ser retirados por motivos justificados y previa comunicación escrita al usuario. La reinstalación de dichos medidores debe producirse en plazos establecidos, so pena de sanción por parte de SUNASS. Mientras el medidor no sea reinstalado, la facturación se debe realizar con el menor volumen que resulte de comparar la asignación de consumo y el promedio de diferencias de lecturas, teniendo en cuenta la existencia de consumos mínimos, de ser el caso.

La medida se incorpora como numeral 6.6.5. de la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, bajo el siguiente texto:

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

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

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

3.1.4 Periodo válido para la facturación por diferencia de lecturas

Objetivo Específico: Establecer que la diferencia de lecturas debe referirse a periodos limitados, a fin de evitar que a un usuario se le pueda facturar por periodos mucho mayores a un mes.

Propuesta: Establecer que la lectura de los medidores de consumo debe realizarse mensualmente en un periodo entre 28 y 32 días y que, en caso que la empresa prestadora efectúe una lectura que supere dicho plazo, el volumen a facturar en el mes solo deberá corresponder a la parte proporcional correspondiente a treinta días de consumo. El exceso sobre dicho volumen sólo podrá ser aplicado a la facturación del mes siguiente”.

La medida se incorpora en el numeral 6.6.4 de la Directiva a Importe a Facturar y Comprobantes de Pago, en los siguientes términos:

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

3.1.5 Control de facturaciones “atípicas” por parte de la empresa prestadora

Objetivo Específico: Garantizar que la empresa prestadora lleve un control de calidad de sus facturaciones atípicas, a fin de descartar la presencia de factores distorsionantes que deban ser corregidos antes de emitir las correspondientes facturas (como errores en la lectura o probable presencia de elementos exógenos a causa de interrupciones en el servicio, con ausencia de condiciones técnicas que garanticen la fidelidad del registro de consumos)..

Propuesta: La empresa prestadora debe establecer un sistema de control de calidad de las facturaciones atípicas. Se considerará como facturación atípica aquella que supera en más del 100% el promedio de las seis diferencias de lecturas inmediatamente anteriores o de las que existan.

La medida antes indicada figura como numeral 6.6.8. de la de la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario:

6.6.8 *“Las Empresas Prestadoras están obligadas a realizar un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas*

a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumo, como las interrupciones del servicio en la zona, caso en el cual se dejará de lado dicha diferencia y se facturará el promedio histórico de consumos.

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

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

3.1.6 Contrastación del medidor de consumo fuera de un proceso de reclamos

Objetivo Específico: Permitir que el usuario pueda contar con una prueba de precisión de su medidor de consumo, sin necesidad de iniciar un procedimiento de reclamo.

Propuesta: De acuerdo a la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable, es posible la realización de la contrastación por iniciativa de la empresa prestadora o del usuario. El primer caso, se produce debido a que la empresa prestadora puede tener interés en determinar el nivel de operatividad de los medidores por razones de mantenimiento o detectar si los mecanismos del registro del medidor han sido alterados. El segundo caso, faculta al usuario a solicitar dentro o fuera de un procedimiento de reclamo la contrastación para verificar la operatividad del medidor.¹

La medida de control por parte del usuario, es incorporada en el numeral 6.1.11 de la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable, en los siguientes términos:

6.1.11 “Si el usuario solicita la contrastación del medidor de agua potable fuera de un proceso de reclamos, la Empresa Prestadora en un plazo máximo de cinco días útiles posteriores a la recepción de la solicitud del usuario, requerirá a la Contrastadora seleccionada la ejecución de la contrastación, continuándose con el procedimiento indicado anteriormente, con la diferencia que éste asumirá el costo de la contrastación independientemente del resultado. El resultado de la prueba puede ser utilizado como prueba plena en un proceso de reclamo, siempre y cuando se presente dentro de los treinta días calendario siguientes a la fecha en que se realizó la contrastación”.

3.2 MEDIDAS ORIENTADAS A PROPICIAR UN RÁPIDO ACUERDO DE PARTES

Objetivo General: Poner a disposición de las partes la información y las herramientas adecuadas para propiciar una solución rápida del caso, en el entendido que la espera de la solución final del reclamo genera costos innecesarios para las partes. Las medidas propuestas son las siguientes:

3.2.1 Información al usuario sobre su facturación

Objetivo Específico: Garantizar un mayor equilibrio en la relación usuario-empresa prestadora, en cuanto al manejo de información relevante, para permitirles acercar sus posiciones con miras a un eventual acuerdo.

¹ Cabe precisar que el procedimiento administrativo y técnico es el mismo para las contrastaciones solicitadas por la empresa prestadora o el usuario, pero se distinguen por la parte que asume su costo: el usuario asume el costo de la contrastación si la solicita (numeral 6.1.11.) y la empresa prestadora si ésta tiene la iniciativa de su realización fuera de un procedimiento de reclamo (numeral 7.2.1.). Como se verá más adelante, el criterio de asunción del costo de la contrastación varía en los casos en que el medio de prueba se realiza al interior de un procedimiento de reclamo.

Propuesta: Al presentar su reclamo, al usuario se le debe proporcionar información relevante sobre su consumo tal como el resumen histórico de su facturación durante los últimos meses (modalidad, monto y volumen facturados), así como la frecuencia y continuidad del servicio correspondiente a su sector de distribución.

La medida ha sido ubicada en el artículo 8° y en el Formato N° 2 del Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento, en los siguientes términos:

Art. 8° "Citación a reunión. Al formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora citará al usuario a una reunión que se realizará a partir del tercer hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al conflicto. Para tal efecto, al formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora (i) entregará al usuario el resumen histórico de su facturación (Formato N° 2) y una cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por SUNASS, (ii) dispondrá la realización de una inspección interna y externa, en el caso de reclamos por consumo elevado, siendo aplicable lo establecido en el artículo 10° y (iii) podrá ofrecer una fórmula de solución, sin perjuicio de la exigencia contenida en el artículo 9°."

3.2.2 Información derivada de la inspección interna y externa

Objetivo específico: Permitir que, antes de asistir a la reunión entre las partes, ambas tengan la oportunidad de conocer y evaluar el resultado de la inspección y externa efectuada en el predio en el caso de los reclamos por consumo elevado, a fin de que dicho conocimiento contribuya a una mejor actitud en favor del acuerdo. Para tal efecto, el acta en el que se consigne el resultado de las inspecciones no sólo debe indicar si en ese momento existen puntos de fuga, sino también si se presentan evidencias de que muy recientemente se han realizado reparaciones o cambios de piezas en las instalaciones domiciliarias.

Propuesta: Establecer la inspección interna y externa como diligencia que debe realizarse antes de la audiencia para llegar a un acuerdo de partes, y diseñar un formato específico para el Acta de dicha inspección.

La medida se encuentra en el artículo 9° del Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento, en los siguientes términos:

Art. 9° "Acuerdos. Durante la reunión y a partir de la información señalada en el artículo 8°, la Empresa Prestadora ofrecerá al menos una fórmula de solución al conflicto, para lo cual tomará en cuenta los costos que significa continuar con el procedimiento. Los resultados de la reunión deberán constar en acta (Formato N° 3), precisándose, de ser el caso, la forma de cumplimiento de los acuerdos. En el caso de inasistencia, falta de acuerdo o de acuerdos parciales, el procedimiento continuará respecto de los asuntos sobre los cuales subsista controversia, dando inicio de esta manera a la etapa de investigación."

3.2.3 Acuerdos probables en torno a la refacturación

Objetivo Específico: Brindar a la empresa prestadora mayores herramientas para llegar a acuerdos con el usuario que pongan fin al reclamo, permitiéndoles fórmulas alternativas de refacturación que eviten la continuación innecesaria del procedimiento.

Propuesta: Los acuerdos que adopten las empresas prestadoras con los usuarios, podrán tomar como criterios para la refacturación del período reclamado: (i) las facturaciones futuras, sobre la base de un nuevo medidor. y (ii) las facturaciones anteriores válidamente efectuadas, entre otras opciones.

La medida conteniendo posibles acuerdos de refacturación, se encuentra en el Formato N° 6 del Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

3.3 MEDIDAS REFERIDAS A LA ATENCIÓN Y SOLUCION DEL RECLAMO

Objetivo General: Garantizar que el resultado del procedimiento de reclamo sea más justo y objetivo. Se sugiere lo siguiente:

3.3.1 Plazo para presentar un reclamo

Objetivo específico: Resguardar el derecho del usuario a presentar un reclamo ante la empresa prestadora, ampliando el plazo establecido para tal efecto.

Propuesta: Ampliar el plazo para la presentación de reclamos comerciales de quince días hábiles después del vencimiento de la facturación (según el Reglamento vigente) a dos meses contados a partir de dicha misma fecha.

La medida se encuentra en el artículo 4° del Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Art. 4° "Reclamo. El reclamo podrá ser presentado ante la Empresa Prestadora dentro de los dos meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva."

3.3.2 Tipificación de reclamos y especificación de medios de prueba

Objetivo Específico: Establecer una adecuada clasificación de reclamos, que permita ordenarlos según su naturaleza y especificar los medios de prueba que corresponda actuar en cada caso, a fin de darle mayor transparencia y predictibilidad al sistema de atención de reclamos.

Propuesta: Efectuar una adecuada tipología especialmente en el caso de los reclamos por consumo elevado, caso en el cual se debe proceder, además de una revisión de la operatividad del medidor, a una evaluación de las condiciones técnicas operacionales para la facturación por diferencia de lecturas.

La medida relacionada al consumo elevado se contempla en los artículos 11° y 12° y en el Anexo del Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Anexo "Medios de Prueba y Documentación Específica (Consumo Elevado)

Consumo elevado:

Caso en el cual el usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor. Se requiere:

- *Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el usuario, de ser el caso.*
- *Informe del área directamente encargada del control operacional del inmueble objeto de reclamo, que acredite que la Empresa Prestadora ha adoptado las medidas de control operacional requeridas para asegurar que los medidores reflejen el consumo efectuado, incluyendo:*
 - *Un reporte sobre la continuidad (horario normal de abastecimiento) del sector correspondiente, así como de las interrupciones que se hubieran producido durante el mes reclamado.*
 - *En caso de discontinuidad o interrupciones del servicio, plano con curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio, incluyendo la ubicación de las*

válvulas automáticas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.

- Inspección externa para detectar posibles fugas que incrementen el consumo.
- En caso de haberse descartado la influencia de los factores distorsionantes indicados, los resultados de la prueba de contrastación solicitada por el usuario, si éste fuera el caso."

Art. 11° "Contrastación de Medidores. La contrastación del medidor es un medio de prueba que se aplica únicamente al caso de reclamos por consumo elevado y se ejecuta luego que la Empresa Prestadora ha acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuada para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo. En caso contrario, la prueba no deberá ejecutarse.

Al momento de formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora deberá informar al usuario acerca de su derecho a solicitar la contrastación del medidor y de la existencia de contrastadoras privadas, de ser el caso (Formato N° 5).

El reclamo será declarado fundado cuando la contrastación, determina que el medidor sobre-registra consumos, en al menos uno de los caudales de prueba, conforme a lo dispuesto en la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable.

El reclamo será declarado infundado cuando la contrastación determina que el medidor no sobre-registra, es decir, resulta operativo o sub-registra."

Art.12° "Costo de la Contrastación. En caso de ser efectuada por la Empresa Prestadora, ésta asumirá el costo de la contrastación. En caso de ser efectuada por una contrastadora privada, el costo será asumido por el usuario si la prueba determina que el medidor no sobre-registra."

Finalmente, la norma bajo comentario, establece algunos supuestos de contrastaciones fallidas, entendiendo por éstas a aquellas solicitadas pero realizadas por algún impedimento circunstancial o permanente. Los supuestos que define la norma en forma enumerativa mas no limitativa se encuentran en los numerales 6.4.2., 6.4.3., 6.4.4. y 6.4.5. y se clasifican en virtud de la persona a quien se atribuye la no realización de la prueba: el usuario, la empresa prestadora, la entidad contrastadora o terceros. El usuario asumirá el costo de la contrastación fallida sólo en el caso que haya solicitado la realización de la prueba (numeral 9.0.).

3.3.3 Criterios de refacturación

Objetivo: Asegurar que la refacturación, en los casos en que ella proceda, se realice a partir del consumo histórico del usuario.

Propuesta: Se requiere modificar la forma de aplicar el criterio de promedio de diferencias de lecturas cuando se trata de una refacturación por reclamo fundado: en el caso de no existir seis diferencias de lecturas válidas inmediatamente anteriores, se tomarán las que existan sin incluir el mes o meses reclamados.

La medida se encuentra en el numeral 6.6.5. de la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, bajo el siguiente texto:

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

Cabe precisar que en aquellos casos en que no se cuente con diferencias de lectura, se tomarán en cuenta para efectos de la refacturación aquellas facturaciones emitidas bajo otra modalidad, como por ejemplo, la asignación de consumo.

IV. RESULTADOS DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA

4.1 PRINCIPALES COMENTARIOS RESPECTO DE LA DIRECTIVA DE IMPORTE A FACTURAR

Sobre esta norma se recibieron muchos comentarios, destacándose los siguientes.

Periodo de transición antes de aplicar la facturación por diferencia de lecturas

Sobre este tema se recibieron los comentarios de un buen número de empresas prestadoras, así como de asociaciones de usuarios y de la Defensoría del Pueblo. Dentro de las empresas existieron opiniones divididas; la mayor parte de ellas sin embargo consideró que la gradualidad propuesta era adecuada. La Defensoría del Pueblo recomendó que la gradualidad sea comunicada al usuario mediante la cartilla y la ASPEC sugirió algunas modificaciones en la redacción.

Efectuada la evaluación, se mantiene la propuesta, realizando algunas precisiones de forma.

Limitaciones a las empresas prestadoras para retirar los medidores de consumo.

Al respecto, SEDAPAL propuso que el plazo para facturar por promedio de lecturas se aumente a doce meses, luego de lo cual se podría aplicar el menor valor entre asignaciones de consumo y el promedio de lecturas. Otras empresas, entre ellas SEDAPAR, SEDACHIMBOTE y EPS TACNA, sugieren que se mantenga la facultad de la empresa de facturar primero por diferencia de lecturas y luego según Asignación de Consumos. EMAPA PASCO sugirió, por el contrario, que el periodo para reponer un medidor de consumo sea reducido de seis a tres meses. Por su parte, la Defensoría del Pueblo manifiesta estar de acuerdo con la propuesta, sugiriendo que la comunicación al usuario sobre el retiro del medidor guarde las formalidades del caso.

Efectuada la evaluación, y teniendo en cuenta que se debe apuntar a que –en el futuro- las empresas puedan y tengan que instalar transitoriamente un medidor de consumos apenas el medidor asignado sea retirado, se ha optado por reducir a tres meses el plazo para la reposición del mismo, manteniéndose además el dispositivo que, mientras ello no suceda, la empresa deberá facturar el menor valor entre el promedio de consumos y la diferencia de lecturas, precisamente como incentivo a reponerlo de inmediato. Adicionalmente se ha dispuesto que el no cumplimiento de esta disposición será causal de sanción.

Control de calidad de las facturaciones, dando un tratamiento especial a las atípicas.

Esta propuesta ha dado lugar a muchos comentarios. La EPS SEDAPAL manifiesta su conformidad con la propuesta, aunque planteando que la calificación de facturaciones atípicas corra por cuenta de cada empresa, que enfrenta realidades totalmente diferentes. EPS TACNA, por su parte, considera que, de detectarse facturaciones atípicas en zonas en las que el flujo de aire pueda afectar las lecturas, se deberá facturar el promedio de lecturas o la asignación de consumos. SEDA CUSCO, por su parte, hace notar de las dificultades que pueden presentarse con el sistema informático de las EPS, recomendando a su vez que esta disposición sólo se aplique a los usuarios de la categoría doméstica.

Efectuada la evaluación, se ha decidido mantener la propuesta original, estableciendo una base transitoria para la calificaciones atípicas, que puede luego ser modificada por las empresas prestadoras en base al análisis estadístico de sus facturaciones, siempre y cuando tales estudios sean remitidos a SUNASS. Sin embargo, analizada la incidencia de tales facturaciones atípicas, se ha considerado conveniente considerarlas inicialmente como aquellas que superan en 100% (ya no en 50%), el promedio histórico de consumos de los usuarios, y aplicado a todo volumen facturado (ya no 50 metros cúbicos). De otro lado, se ha recogido la interesante sugerencia de EPS TACNA disponiéndose que, en caso que las facturaciones atípicas se produzcan en zonas con presencia de factores distorsionantes del registro de consumos, se deje de lado la diferencia de lecturas y se facture el promedio histórico de consumos.

Facturación en caso la Empresa Prestadora acredite alteración del medidor de consumo.

Sobre este tema también se han recibido interesantes comentarios. Por ejemplo, SEDAPAL se pregunta si las Entidades Contrastadoras estarían autorizadas para efectuar dicha constatación y sugiere que el costo de prueba y del medidor de reemplazo lo asuma el usuario. SEDACHIMBOTE sugiere que, a falta de Entidades Contrastadoras en su jurisdicción, la verificación pueda ser efectuada por la empresa prestadora, mientras SEDACUSCO sugiere que se faculte a la empresa a la recuperación de lo dejado de facturar.

Es necesario precisar que las EPS pueden efectuar libremente las contrastaciones necesarias para controlar la precisión de su sistema de micromedición, sin necesidad de la participación de una Entidad Contrastadora. Sin embargo, la acreditación de que el medidor ha sido alterado necesitará la participación de una Entidad Contrastadora autorizada por INDECOPI. De otro lado, aún en el caso que tal hecho fuera acreditado, no se puede disponer que el costo de dicha verificación deba ser asumida por el usuario, o que se debe recuperar lo no facturado, en tanto no se pueda acreditar de modo fehaciente que el usuario es el causante de dicha alteración.

Efectuada la evaluación, se ha considerado mantener la propuesta, disponiendo que el plazo para la reposición del medidor sea de seis meses, en lugar de los doce meses que figuraban en la propuesta original.

4.2 PRINCIPALES COMENTARIOS SOBRE EL PROYECTO DE NUEVO REGLAMENTO DE RECLAMOS

Plazo para la presentación del reclamo

El plazo previsto en la propuesta era de quince días hábiles después del vencimiento de la factura. La Defensoría del Pueblo planteó ampliar dicho plazo, teniendo en cuenta que en el caso de los reclamos de telefonía, el plazo es de dos meses. Evaluada la recomendación, se acordó ampliar el plazo hasta dos meses después del vencimiento.

Plazo para la solución del reclamo en primera instancia

Las empresas prestadoras consideran que el plazo con que cuentan para resolver el reclamo, teniendo en cuenta las nuevas obligaciones establecidas respecto del suministro de información al usuario, la convocatoria a la Audiencia para arribar a acuerdo de partes, y la actuación de otras pruebas, quedaría demasiado estrecho.

No obstante, se ha tomado en cuenta que la presentación de reclamos obedece en primera instancia a la responsabilidad de la empresa, incluso en el caso de actuación desinformada del usuario, por lo que la ampliación de dicho plazo perjudicaría a este último. Además, debe ser la empresa prestadora la que, haciendo un análisis costo-beneficio, decida en qué casos sí vale la pena mantenerse firmes y no arribar a un acuerdo de partes, y en qué casos debe continuarse todo el proceso. Por tales razones, no se ha accedido a ampliar el plazo para la resolución en primera instancia.

Plazo para elevar el expediente a segunda instancia

Tanto SEDAPAL como EMFAPATUMBES plantean ampliar el plazo para elevar el expediente a segunda instancia. Dicha propuesta no ha sido tomada en cuenta por atender contra el derecho del usuario a la celeridad del proceso.

Presunción de operatividad del medidor cuando el usuario no solicita la contrastación.

El proyecto, efectivamente, consideraba que de la no aceptación del usuario para que se efectúe la prueba de contrastación podía deducirse la presunción de que dicho medidor era operativo. Sin embargo, lo señalado por la Defensoría es correcto, en tanto dicha presunción es contra el usuario, quien no es precisamente en quien descansa la carga de la prueba.

En tal sentido, en el proyecto final se está considerando que, en caso la solicitud no se plantee, y por tanto la prueba no se efectúe, se deberá resolver el reclamo con las pruebas que sí fueron actuadas, manteniéndose pues la contrastación como una opción probatoria para el usuario.

Asunción del costo de la prueba de contrastación

(Los planteamientos se analizan en la parte de la Directiva de Contrastación de Medidores).

Posibilidad de que la contrastación sea solicitada por usuario durante todo el proceso

La Defensoría del Pueblo efectúa dicho planteamiento. Al respecto, se considera implícitamente que al presentar su recurso de reconsideración, el usuario puede solicitar que se actúe la prueba, con lo cual dicha posibilidad no queda restringida al momento de presentar el reclamo.

Disminuir plazo de retención del expediente en segunda instancia

Varias empresas solicitan no verse perjudicadas por retención del expediente en segunda instancia, solicitando se elimine o reduzca dicha retención. Al respecto, se ha considerado conveniente mantener en la norma la retención como una facultad de SUNASS, debiendo en todo caso aplicarse dicha facultad de manera realmente selectiva.

Obligación de la empresa de plantear fórmula de acuerdo al efectuarse la reunión de partes.

La Defensoría del Pueblo plantea que debiera ser obligación de la empresa prestadora proponer una fórmula de solución al reclamo. Esta es una sugerencia que se está considerando, pese a que en la realidad, lo que debe buscarse es generar los incentivos para que la empresa y usuario estén interesados en llegar a un acuerdo, cosa que se intenta lograr a través de todo el paquete normativo.

4.3 PRINCIPALES COMENTARIOS RESPECTO DEL PROYECTO DE NUEVA DIRECTIVA DE CONTRASTACIÓN

Pago de la prueba de contrastación por parte del usuario, cuando el medidor está operativo

ASPEC manifiesta su conformidad con la propuesta formulada, sugiriendo adicionalmente que, en tal caso, se demuestre que el medidor que se instaló estuvo operativo. Por su parte, SEDAPAL y SEDAPAR consideran que es el usuario quien debe asumir el pago de la contrastación cuando el medidor resulta operativo, o cuando resulta inoperativo que subregistra, porque el subregistro no afecta la economía del usuario.

Efectuada la evaluación, se consideró válido el comentario de las EPS, en tanto no sólo el subregistro no afecta al usuario, sino que en el sector saneamiento no está previsto, como sí lo está en el sector eléctrico, por ejemplo, que las empresas prestadoras puedan “recuperar lo no facturado” en caso el medidor subregistre los consumos.

De otro lado, ya se tienen resultados de la evaluación sobre la exactitud del sistema de micromedición en Lima y Callao, efectuada recientemente por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de SUNASS, la cual muestra que el 60.5% de los medidores instalados en Lima subregistra los consumos en al menos uno de los caudales de prueba.

Efectuada la evaluación, los argumentos y hechos anteriores nos han conducido a replantear el tema, manteniendo lo que ya establece la Directiva vigente: que los usuarios deben asumir el costo de la prueba en caso el medidor no sobregistre. Se considera que de esa forma, se establecerán los incentivos correctos, procurando que el usuario tienda primero a chequear el estado de sus instalaciones, antes de solicitar la contrastación de un medidor, prueba que significa no sólo un costo para la empresa, sino para la sociedad en su conjunto. Quede meridianamente claro que no se está restringiendo el derecho del usuario de actuar la prueba, e incluso de no pagar por ella si ella demuestra que, en efecto, el medidor sobregregistra.

Retiro del medidor cuando la contrastación indica que el medidor es inoperativo.

La propuesta consideraba que el medidor debía obligatoriamente reinstalarse en un plazo dado si se demostraba que no estaba operativo (ya sea porque sobregistraba o porque subregistraba). INDECOPI considera que no se debe ser tan rígido porque, si el medidor es encontrado subregistrando, la Empresa Prestadora no necesariamente debe cambiarlo, ya que el usuario no está siendo afectado por el subregistro.

La evaluación efectuada nos lleva a concluir que el argumento utilizado por INDECOPI es adecuado, pues es equivalente al tenido en cuenta en la evaluación que acabamos de hacer, pues es procedente que la Empresa Prestadora sea permitida a mantener un cierto nivel de subregistro de sus medidores de consumo, lo cual dependerá del costo relativo de producir un metro cúbico de agua potable respecto del costo de ahorrar un metro cúbico vía reparación y reinstalación del medidor. De todas maneras, siempre la Contrastadora debe entregar el medidor inoperativo a la Empresa Prestadora para que ésta decida lo conveniente.

Notificación al usuario, por parte de la Empresa Prestadora, para la ejecución de la contrastación programada por la Contrastadora.

Comentarios: SEDAPAL y SEDAPAR consideran que las Contrastadoras deben continuar con la labor de comunicación al usuario de la fecha y hora que tendrá lugar la contrastación. Contraste de Medidores sugiere que las Empresas Prestadoras no notifiquen a los usuarios.

Análisis: Se han presentado problemas con algunas Contrastadoras, en la entrega de notificaciones, originando que las Empresas Prestadoras sean perjudicadas en aspectos formales en la solución de los reclamos; por ello se ha considerado que la Empresa Prestadora se encargue de notificar al usuario la programación de la contrastación efectuada por la Contrastadora.

Tema: Solicitud de contrastación por parte del usuario fuera de un proceso de reclamos.

Sobre este tema, se ha recibido comentarios de la Asociación de Consumidores de Ate, la cual considera que el costo para el usuario debe ser del 50% y los resultados se pueden utilizar hasta noventa días después de realizada la contrastación. La EPS TACNA propone un procedimiento simplificado para la atención de estas contrastaciones.

Efectuada la evaluación, consideramos que en tanto no es presentado en el marco de un proceso de reclamos, el usuario debe asumir el costo total de la contrastación, pudiéndose utilizar sus resultados como prueba plena si se optara por un proceso de reclamos. De otro lado, lo que se propone en la Directiva son plazos máximos, lo que posibilita que la Empresa Prestadora atienda dichas solicitudes en plazos más breves. Un aspecto nuevo a considerar, es que el usuario que solicita la contrastación no tenga pendiente un proceso de reclamos.

Laboratorio de Contrastadora en la localidad sede de la empresa prestadora

INDECOPI considera que la pretendida obligación afecta el alcance nacional de la autorización otorgada por ésta. Por su parte, la Defensoría del Pueblo expresa su conformidad con la propuesta.

Resulta innegable que la autorización que otorga INDECOPI a las Entidades Contrastadoras es de alcance nacional, es decir que pueden prestar servicios en todas las Empresas Prestadoras del país. Sin embargo, desde la perspectiva de la regulación, y a efectos de mantener transparencia en el proceso de contrastación, es importante crear las condiciones mínimas para que el usuario y la Empresa Prestadora puedan estar presentes en la prueba, hecho que no se lograría si las contrastaciones de Arequipa se realizaran en Lima.

Teniendo en cuenta lo anterior, se mantiene la propuesta que el laboratorio de la Contrastadora debe estar ubicado en la localidad donde está la sede principal de la Empresa Prestadora, precisándose que en el caso de las contrastaciones de campo no existe tal restricción.

Supervisión por parte de la SUNASS del desarrollo del proceso de contrastación en campo y en laboratorio.

La Asociación de Consumidores de Ate y la EPS SEDAPAL manifiestan que el personal de las Contrastadoras no siempre está debidamente calificado, habiéndose observado deficiencias en la manipulación de la conexión y medidor.

Teniendo en cuenta los comentarios, y que resulta conveniente que el proceso de contrastación esté rodeado de las máximas garantías, se ha considerado que las irregularidades que detecte la SUNASS serán comunicadas al INDECOPI para que aplique las sanciones que correspondan, y que las propias Empresas Prestadoras también pueden denunciar al INDECOPI las irregularidades que detecten.

Contrastación por iniciativa de las Empresas Prestadoras, para detectar si los mecanismos del registro del medidor han sido exprofesamente alterados.

La Defensoría del Pueblo expresa su conformidad con la propuesta. Siin embargo, SEDAPAL considera que, adicionalmente a lo propuesto, debe considerarse en la redacción la posibilidad de que las contrastaciones que no estén orientadas la alteración de los mecanismos internos del medidor sean realizadas por las propias Empresas Prestadoras.

Efectuada la evaluación de los comentarios, se consideró aceptar la propuesta.

Pago de las contrastaciones fallidas

La propuesta indicaba que en tales casos, Empresa Prestadora y Contrastadora debían ponerse de acuerdo al porcentaje del costo a reconocer, en caso de las contrastaciones fallidas.

SEDAPAL considera que el costo de las pruebas fallidas debe ser asumido por las Contrastadoras en su estructura de costos, como riesgo de mercado. Por otro lado, Contraste de Medidores manifiesta que hace más de un año que no se resuelve con SEDAPAL el pago de las contrastaciones fallidas..

Considerando la dificultad de que las EPS y las Entidades Contrastadoras se pongan de acuerdo sobre cuál es el costo a reconocer en el caso de una contrastación fallida, se considera acertada la opinión de SEDAPAL en el sentido que tales eventos pueden ser incorporados en la estructura de costos de las contrastadoras que compiten por un mercado en el que no solo existen distintas razones para las contrastaciones "fallidas", sino incluso, distintos niveles de riesgo entre localidades, no correspondiendo a SUNASS regular sobre la materia.

V. IMPACTO ESPERADO

Con la emisión de este conjunto de modificaciones normativas, se pretende enfrentar las dificultades que actualmente presenta la relación empresa-usuario, principalmente en el campo de la facturación por los servicios prestados y la atención de reclamos. Al respecto, se prevén los siguientes impactos:

Una actitud más cuidadosa por parte de las empresas prestadoras respecto de la micromedición, las cuales tendrán que comprender que dichos programas no deben consistir en la simple instalación de medidores de consumo, sino en la planificación de un conjunto de acciones que aseguren el éxito de tales programas, empezando por el establecimiento de condiciones técnicas adecuadas para la instauración de dicha modalidad de facturación, y sobre todo la información y orientación a los usuarios sobre las ventajas de dicho sistema de facturación y la forma en que deben evitarse los riesgos derivados de las probables fugas internas.

Otro de los impactos asociados a este campo será el desincentivo de las empresas prestadoras para retirar los medidores de consumo allí donde ya estaban instalados, a veces con el propósito de reubicarlos en zonas donde les resultara más rentable tenerlos instalados. Con ello se resguardará, por cierto, el derecho del usuario a seguir siendo facturado mediante este sistema.

Mayores costos para las empresas prestadoras, un cierto riesgo de retraso de los programas de micromedición, pero mejores condiciones para seguirla implementando. Las medidas dictadas, que buscan garantizar el derecho de los usuarios con medidor de consumos a tener una facturación justa, libre de distorsiones, y que también buscan que en la atención de sus reclamos se le ofrezca mayor información y garantías, evidentemente ocasionará mayores costos a las empresas que no lo venían haciendo así. Ello es innegable.

Es también innegable que, la exigencia de que la instalación de medidores de consumo esté asociada a la adopción de medidas técnico-operacionales que garanticen que las correspondientes lecturas estén libres de distorsión, ocasionen también mayores costos a las empresas prestadoras y un cierto retraso en la implantación de programas de micromedición.

Sin embargo, no solo deben considerarse los costos, sino también los beneficios. Así, vistos más ampliamente, los “costos” de informar anticipadamente al usuario sobre las consecuencias que pueden derivarse de sus fugas internas, traerán como beneficio menores reclamos y una mayor disposición al pago, que seguramente se reflejará en una mayor recaudación.

De otro lado, los “mayores” costos de ejecutar programas de micromedición más integrales y más cuidadosos, son poca cosa frente a los grandes beneficios que se derivarán de recuperar la credibilidad en el sistema de micromedición, pues –en la forma en que se ha venido haciendo- su confiabilidad ha sido puesta en duda y los propios usuarios, principales beneficiarios de dicho sistema, presentan fuertes resistencias a su implantación por las deficiencias con las que se la ha venido manejando.

En tal sentido, un análisis no inmediatista del asunto podría concluir que los aparentes costos y efectos adversos para las empresas pueden ser fácilmente revertidos en un escenario más mediato, en el que la micromedición –bien planificada y bien ejecutada- será aceptada y hasta reclamada por la población, generando mayor eficiencia y rentabilidad en la propia empresa y en el sector.

Una actitud más informada y responsable por parte de los usuarios, los mismos que, al estar informados sobre el perjuicio que puede ocasionarle las fugas al interior de su domicilio, seguramente efectuarán las reparaciones del caso antes de iniciar un trámite de reclamo. En todo caso, la mayor conciencia del usuario respecto de su eventual responsabilidad en el alto consumo pudiera propiciar una actitud más favorable a llegar a un acuerdo con la empresa prestadora en la reunión convocada para tal fin.

Mejores condiciones para que –una vez presentado el reclamo- pueda arribarse a un acuerdo de partes, pues la falta de conocimiento sobre el consumo histórico del usuario, los probables resultados prácticos del reclamo y sobre las condiciones en las que se encuentran las instalaciones internas y externas, propicia que el reclamo continúe por inercia, sin ningún incentivo para arribar a un acuerdo.

Mejores dictámenes resolutivos tanto en primera como en segunda instancia, al haberse precisado los criterios y medios de prueba aplicables a cada tipo de reclamo, y ordenado la actuación de las mismas. A este mismo objetivo puede contribuir la publicación de los Lineamientos Resolutivos del TRASS y de los Precedentes de Observancia Obligatoria, los que darán mayor transparencia y predictibilidad al sistema de reclamos.

En suma, se espera un mayor grado de satisfacción del usuario respecto al proceso de facturación y del sistema de atención de reclamos, hecho que finalmente debe traducirse en un menor número de reclamos y, fundamentalmente, en un menor número de apelaciones.

Debe destacarse que, en un primer momento, existe la posibilidad de que aumente el número de reclamos por parte de los usuarios que no cuentan con continuidad del servicio y con las condiciones técnicas adecuadas para que este hecho afecte sus registros de consumo. Sin embargo, la difusión de que lo más que pueden aspirar dichos usuarios es que, si su reclamo resultara fundado, se les

refacturará según su promedio de consumos, puede contrarrestar dicha tendencia. Además, este hecho puede darse sobre todo en primera instancia, siendo posible evitar que ello se traslade a segunda instancia si por parte del TRASS se establecen con prontitud los lineamientos resolutivos y los Precedentes de Observancia Obligatoria.

VII. CONSIDERACIONES ACERCA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS NORMATIVOS

En tanto la implantación práctica de los cambios normativos dispuestos en la facturación y atención de reclamos requerirá de parte de las EPS, y también de los usuarios de un proceso de preparación para el cambio, se ha creído conveniente que la norma entre en vigencia a los 60 días de emitida.

Las razones son varias y es bueno mencionarlas, a efectos de que no se trate de una postergación, sino de una etapa de intensa preparación de las condiciones para el éxito de su aplicación. Ello supone, por ejemplo, la inmediata difusión de la norma, y su contenido, en talleres que pueden desarrollarse en SUNASS o en otros lugares. En ellos debe esclarecerse su alcance y contenido, a fin de que, por ejemplo, los funcionarios de las empresas que deban aplicarlas entiendan la razón de ser de cada una de las disposiciones allí contenidas. Eso facilitará, definitivamente, su aplicación exitosa, y disminuirá el riesgo de una interpretación diferente de lo allí consignado.

El tiempo establecido permitirá también la preparación, por parte de las empresas, de las cartillas de orientación que -de acuerdo a lo establecido en las normas- deben distribuirse a los usuarios, y hará posible que el organismo regulador difunda su contenido entre las asociaciones de usuarios con las que tiene contacto.

REGLAMENTO DE RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Ámbito de aplicación. El presente Reglamento regula el procedimiento de atención de los reclamos comerciales presentados ante las Empresas Prestadoras. Se entiende como reclamos comerciales los vinculados a la facturación por la prestación del servicio conforme se indica en el Anexo.

Artículo 2°.- Sujeto del Reclamo. Podrán reclamar la persona que (i) figure como titular del servicio en el catastro de la Empresa Prestadora o (ii) acredite su condición de usuario efectivo con el recibo objeto de reclamo u otro documento que sirva para tal fin. En el presente Reglamento se utilizará el término usuario para referirse indistintamente a ambos.

Artículo 3°.- Representación. Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:

1. La representación podrá recaer en una persona natural o jurídica. Tratándose de facturación no individualizada en inmuebles con varias unidades de uso, la representación corresponderá a la persona designada por la Junta de Propietarios o, en su defecto, por la mayoría de residentes.
2. Las Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por INDECOPI podrán representar a sus asociados y a aquellos que le otorguen poder.
3. Para la tramitación ordinaria del procedimiento se requiere poder general, en cambio, para el desistimiento, acuerdo de partes o el cobro de dinero, se requiere poder especial.
4. En el poder especial el encargo debe ser expreso de el o los actos para los cuales fue conferido.
5. El poder general se formaliza en el escrito o mediante carta poder con firma del reclamante. Por su parte, el poder especial se formaliza a elección del usuario, mediante documento privado con firma legalizada ante funcionario autorizado para tal efecto o ante notario, así como mediante declaración en comparencia personal del usuario y representante ante la autoridad.
6. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste no tendrá vigencia para reclamos posteriores.

Artículo 4°.- Reclamo. El reclamo deberá ser presentado ante la Empresa Prestadora dentro de los dos meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva.

Artículo 5°.- Presentación del reclamo. El reclamo se formaliza sin necesidad de firma de abogado, a través del Formato N° 1, pudiendo acompañarse a éste la documentación que el usuario considere conveniente.

Es posible el reclamo telefónico, el cual debe formalizarse dentro del segundo día hábil posterior, conforme a lo indicado en el párrafo que antecede.

Artículo 6°.- Etapas. Formalizado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas:

1. Etapa de Negociación, en la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto.
2. Etapa de Investigación, en la cual se dispondrá la actuación de los medios de prueba conforme al presente Reglamento y a la tipología contenida en el Anexo; caso contrario se declarará fundado.
3. Etapa de Decisión, en la cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

Artículo 7°.- Órganos competentes. La competencia para resolver se encuentra a cargo (i) en primera instancia, del órgano designado por la Empresa Prestadora para tal fin ante la SUNASS y (ii) en segunda instancia, del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS- TRASS.

La competencia para resolver tiene carácter irrenunciable e indelegable.

TÍTULO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO PRIMERO: NEGOCIACIÓN EN LA EMPRESA PRESTADORA

Artículo 8°.- Citación a reunión. Al formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora citará al usuario a una reunión que se realizará a partir del tercer día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al conflicto. Para tal efecto, al formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora (i) entregará al usuario el resumen histórico de su facturación (Formato N° 2) y una cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por SUNASS, (ii) dispondrá la realización de una inspección interna y externa, en el caso de reclamos por consumo elevado, siendo aplicable lo establecido en el artículo 10° y (iii) podrá ofrecer una fórmula de solución, sin perjuicio de la exigencia contenida en el artículo 9°.

Artículo 9°.- Acuerdos. Durante la reunión y a partir de la información señalada en el artículo 8°, la Empresa Prestadora ofrecerá al menos una fórmula de solución al conflicto, para lo cual tomará en cuenta los costos que significa continuar con el procedimiento.

Los resultados de la reunión deberán constar en acta (Formato N° 3), precisándose, de ser el caso, la forma de cumplimiento de los acuerdos.

En el caso de inasistencia, falta de acuerdo o de acuerdos parciales, el procedimiento continuará respecto de los asuntos sobre los cuales subsista controversia, dando inicio de esta manera a la etapa de investigación.

CAPÍTULO SEGUNDO: INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA PRESTADORA

Artículo 10°.- Inspección. La inspección es un medio de prueba que puede ser: (i) interna, si se produce al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de éste, es decir, si se realiza desde la caja del medidor hasta la red pública, en el caso de agua, y desde la caja de registro hasta el colector público, en el caso de alcantarillado.

El día y hora de la inspección se informarán al usuario con una anticipación de al menos dos días hábiles y los resultados constarán en un acta (Formato N° 4), cuya copia se entregará a la persona presente durante su realización.

Artículo 11°.- Contrastación de Medidores. La contrastación del medidor es un medio de prueba que se aplica únicamente al caso de reclamos por consumo elevado y se ejecuta luego que la Empresa Prestadora ha acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo. En caso contrario, la prueba no deberá ejecutarse.

Al momento de formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora deberá informar al usuario acerca de su derecho a solicitar la contrastación del medidor y de la existencia de contrastadoras privadas, de ser el caso (Formato N° 5).

El reclamo será declarado fundado cuando la contrastación, determina que el medidor sobre-registra consumos, en al menos uno de los caudales de prueba, conforme a lo dispuesto en la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable.

El reclamo será declarado infundado cuando la contrastación determina que el medidor no sobre-registra, es decir, resulta operativo o sub-registra.

Artículo 12°.- Costo de la Contrastación. En caso de ser efectuada por la Empresa Prestadora, ésta asumirá el costo de la contrastación. En caso de ser efectuada por una contrastadora privada, el costo será asumido por el usuario si la prueba determina que el medidor no sobre-gistra.

Artículo 13°.- Otros medios de prueba. El usuario podrá solicitar a la Empresa Prestadora la actuación de medios de prueba no contemplados en el Anexo. Su realización quedará supeditada a la pertinencia y factibilidad técnica y, su costo, será asumido por el usuario.

CAPÍTULO TERCERO: RESOLUCIONES EN PRIMERA INSTANCIA Y RECURSOS

Artículo 14°.- Resolución. La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta días hábiles siguientes de formalizado el reclamo. La notificación se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores de expedida la resolución.

Artículo 15°.- Recursos. Dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución el usuario podrá presentar contra ésta: (i) recurso de reconsideración, que se sustentará en nueva prueba (Formato N° 6) o (ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho (Formato N° 7).

Los recursos se interponen ante la primera instancia, la que, en el caso del recurso de reconsideración, se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la Empresa Prestadora deberá elevar el expediente al TRASS dentro de los cinco días hábiles siguientes de presentado, a fin de que éste resuelva.

Artículo 16°.- Plazo para resolver y notificar el Recurso de Reconsideración. La resolución referida al recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince días hábiles siguientes de presentado el recurso. La notificación de la resolución se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores a su emisión.

Artículo 17°.- Prórroga para resolver. La Empresa Prestadora podrá prorrogar los plazos establecidos en los artículos 14° y 16° para resolver hasta por diez días hábiles cuando el reclamo comprendiera a más de diez conexiones. Para aplicar la prórroga, ésta deberá ser notificada al usuario antes del vencimiento del plazo para emitir la resolución.

Artículo 18°.- Silencio Administrativo Positivo (SAP). Transcurrido el plazo establecido en los artículos 14°, 16° y 17°, de ser el caso, sin que la Empresa Prestadora hubiese notificado la Resolución operará el SAP y, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado.

En caso de no ejecutarse el SAP, el usuario podrá (i) solicitar a la Empresa Prestadora disponga la ejecución del SAP y, de ser el caso, el inicio de las actuaciones para sancionar al responsable o, (ii) interponer queja ante el TRASS, el que independientemente de ordenar la ejecución del SAP, actuará conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Sin perjuicio de lo indicado, el TRASS podrá aplicar de oficio el SAP, cuando lo advierta durante el trámite de un recurso de apelación.

CAPÍTULO CUARTO: RESOLUCIÓN EN SEGUNDA Y ÚLTIMA INSTANCIA

Artículo 19°.- Actos previos a la Resolución. Antes de resolver en segunda instancia, el TRASS podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación y disponer la realización de informes orales, cuando sea necesario para resolver el caso y las partes lo hayan solicitado.

Asimismo, el TRASS podrá solicitar a las partes o a organismos públicos o privados información adicional a la que figura en el Anexo. En tal caso, el plazo para resolver se suspenderá hasta que la información sea remitida.

Artículo 20°.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia. La resolución de segunda instancia deberá expedirse dentro de los treinta días hábiles siguientes de recibido el expediente. La notificación se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores de expedida la resolución.

Cuando la complejidad del caso lo amerite, el TRASS podrá considerar una prórroga de hasta veinte días hábiles. Para aplicar la prórroga, ésta deberá ser notificada a las partes antes del vencimiento del plazo para emitir la resolución.

Artículo 21°.- Silencio Administrativo Negativo (SAN). Transcurrido el plazo establecido en el artículo 20° sin que se notificara la Resolución operará el SAN, lo que habilita al usuario para presentar la correspondiente demanda ante el Poder Judicial o exigir al TRASS la expedición de la resolución.

Artículo 22°.- Custodia de Expedientes. Luego de notificada la resolución respectiva, el TRASS podrá custodiar los expedientes hasta por seis meses, luego de lo cual procederá a devolverlos a la Empresa Prestadora.

TÍTULO TERCERO: GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 23°.- Prohibición de condicionar el reclamo. La Empresa Prestadora no podrá condicionar la atención de un reclamo al pago previo del concepto y monto reclamado. En las facturaciones posteriores no podrá incluirse el concepto y monto objeto de reclamo mientras éste no haya sido resuelto en instancia final.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Prestadora se encuentra facultada para el cobro de los conceptos y montos no reclamados, incluyendo el pago de los intereses correspondientes, así como al cierre del servicio en caso de incumplimiento.

Artículo 24°.- Prohibición de cierre del servicio durante el reclamo. Ninguna Empresa Prestadora podrá disponer el cierre del servicio si éste se fundamenta en la falta de pago de los montos y conceptos reclamados.

Artículo 25°.- Pagos efectuados en exceso. El usuario podrá solicitar, en la vía administrativa, la devolución de pagos en exceso, incluyendo los intereses correspondientes, dentro del plazo de un año contado a partir del día siguiente de efectuado el pago. El crédito que se origine conforme a lo indicado deberá compensarse mediante notas de abono que cubrirán la totalidad de las facturaciones futuras hasta que el crédito se extinga. En caso de no ser posible aplicar notas de abono, la devolución se efectuará en efectivo.

Los intereses (i) serán los mismos que la Empresa Prestadora aplica a sus usuarios morosos y (ii) se devengarán desde la fecha en que se efectuó el pago hasta el momento que se realice la compensación o devolución en efectivo, de ser el caso.

Artículo 26°.- Constancia de la presentación de documentos. Como constancia de recepción de todo documento, se entregará al reclamante una copia sellada y firmada del mismo.

Artículo 27°.- Notificaciones. En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a brindar la información requerida o a recibir la documentación correspondiente o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, la Empresa Prestadora dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se adherirá la resolución en la puerta de acceso correspondiente al domicilio o la dejará debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a levantarse un acta donde se consigne el hecho, la fecha, la hora y las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo. En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad (Formato N° 8).

Artículo 28°.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones. Los usuarios podrán solicitar (i) antes que cause estado, la aclaración de una resolución en algún punto sobre el cual pudieran existir dudas en su interpretación o contenido y (ii) en cualquier momento, la rectificación por error material o aritmético.

La aclaración y rectificación podrán ser declaradas de oficio o solicitadas por el usuario.

Artículo 29°.- Difusión. Las Empresas Prestadoras deberán informar y difundir las disposiciones contenidas en el presente Reglamento: (i) a través de la colocación de afiches o carteles en lugares visibles, y (ii) mediante la entrega de cartillas de orientación a que se refiere el artículo 8°, en todos los ambientes destinados a la atención de los usuarios y en especial donde se presentan los reclamos.

Artículo 30°.- Gratuidad de los Formatos. Los formatos que deban ser entregados al usuario conforme a lo establecido en el presente Reglamento, serán proporcionados por la Empresa Prestadora en forma gratuita.

Artículo 31°.- Registro de Reclamos. La Empresa Prestadora deberá contar con un sistema de registro de reclamos, organizado de acuerdo a la tipología contenida en el Anexo.

ANEXO
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN QUE DEBE CONSTAR EN EL EXPEDIENTE

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

- a) Los Formatos N° 1 y 2, con la información referida al reclamo.
- b) Copia de los recibos de pago reclamados.
- c) Las resoluciones, cédulas de notificación y otros documentos en general.
- d) Los acuerdos vinculados al procedimiento, incluyendo los de refinanciamiento.
- e) Hoja Resumen del procedimiento, cuyo contenido será establecido por el TRASS.

RECLAMOS REFERIDOS AL CONSUMO

Consumo elevado:

Caso en el cual el usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor. Se requiere:

- f) Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el usuario, de ser el caso.
- g) Informe del área directamente encargada del control operacional del inmueble objeto de reclamo, que acredite que la Empresa Prestadora ha adoptado las medidas de control operacional requeridas para asegurar que los medidores reflejen el consumo efectuado, incluyendo:
 - Un reporte sobre la continuidad (horario normal de abastecimiento) del sector correspondiente, así como de las interrupciones que se hubieran producido durante el mes reclamado.
 - En caso de discontinuidad o interrupciones del servicio, plano con curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio, incluyendo la ubicación de las válvulas automáticas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.
- h) Inspección externa, para detectar posibles fugas que incrementen el consumo.
- i) En caso de haberse descartado la influencia de los factores distorsionantes indicados, los resultados de la prueba de contrastación solicitada por el usuario, si éste fuera el caso.

Consumo Promedio:

Caso en el cual el usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de contrastación, de ser el caso,
- g) Informe de la Empresa Prestadora sobre los meses tomados en cuenta para hallar el promedio y cómo fueron facturados originalmente (es decir, si corresponden a diferencia de lecturas de medidor, asignaciones de consumo, consumos mínimos o promedios).

Asignación de Consumo:

Caso en el cual usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el reclamante, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de contrastación, de ser el caso, así como la asignación de consumos aplicable al usuario.

Consumo Mínimo:

Caso en el cual usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) considera que el monto facturado está mal calculado. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe de la Empresa Prestadora que sustente que la facturación cumple con lo dispuesto por las normas y la estructura tarifaria vigente, incluyendo los antecedentes del caso.

RECLAMOS REFERIDOS AL CATASTRO

Número de Unidades de Uso:

Caso en el cual el usuario considera que el número de unidades de uso no corresponde. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Inspección interna, que incluirá un croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe así como una descripción detallada de la fachada del inmueble.

Tipo de Unidades de Uso:

Caso en el cual el usuario considera que la categoría tarifaria no corresponde. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Inspección interna, en la cual se detallará la actividad que se desarrolla en el predio y la ubicación de los puntos de agua y desagüe.

Confusión (cruce) de medidores:

Caso en el cual el usuario considera que no corresponde el medidor que registra los consumos facturados. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Inspección externa, en la cual se verificará que el medidor corresponde efectivamente a la conexión que ha sido facturada.

OTROS RECLAMOS REFERIDOS A LA FACTURACIÓN

Conceptos emitidos:

Caso en el cual el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no corresponden, como cobro por el medidor, servicios colaterales no prestados, entre otros. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe sobre el detalle (mes a mes), de los conceptos que se incluyen en los avisos de cobranza, de los montos que corresponden a cada uno de ellos, así como la base legal que sustenta su facturación.

Pagos no procesados:

Caso en el cual el usuario considera haber efectuado el pago del concepto facturado. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe que señale si el usuario realizó efectivamente el pago.

Cobro de consumos no facturados oportunamente:

Caso en el cual el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la Empresa Prestadora no facturó en su oportunidad. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe que detalle los meses en vías de recuperación por parte de la Empresa Prestadora, las razones por las que no se facturó oportunamente y el volumen a ser recuperado.

Responsabilidad de Pago:

Caso en el cual el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación por no haber sido usuario del servicio durante dicho período u otras razones similares y desea que no se le requiera el cobro (quiebra de adeudos). Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe sobre los meses adeudados y acciones adoptadas por la Empresa Prestadora para su pago oportuno.

Servicio cerrado con emisión:

Caso en el cual el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la Empresa Prestadora no le ha brindado, ya sea porque no existe la conexión correspondiente o ésta se encuentra cerrada. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre.

**FORMATO N° 1
DATOS GENERALES DEL RECLAMO**

RECLAMO N° N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE Teléfono

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia		Distrito

DIRECCIONES PARA NOTIFICACIONES (máximo dos direcciones, si no se indica ninguna, se asume la del predio)

1)		1)	1)	1)
2)		2)	2)	2)
	(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
1)	1)	1)		
2)	2)	2)		
	(Urbanización, barrio)	Provincia		Distrito
1)	1)	1)		
2)	2)	2)		
	Código Postal	Teléfono		Fax

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de Reclamo

A. Consumo Elevado B. Consumo Promedio C. Asignación de Consumo D. Consumo Mínimo E. Número de Unidades de Uso F. Tipo de Unidades de Uso	G. Confusión (cruce) de Medidores H. Conceptos Emitidos I. Pagos no Procesados J. Cobro de Consumos no Facturados Oportunamente K. Responsabilidad de Pago L. Servicio Cerrado con Emisión
--	---

MES RECLAMADO AÑO MONTO RECLAMADO

SUCURSAL / ZONAL

ATENDIDO POR

FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)

El Formato N° 2 (Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante) debe adjuntarse al presente Formato.

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo elevado):
 Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra. Si
No

Firma del reclamante	Huella digital* (Indice derecho)	Fecha

* En caso de no saber firmar o estar impedido

**FORMATO N° 2
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE**

RECLAMO N°

Categoría Tarifaria

Número de Unidades de Uso

TIPO DE PREDIO

A. Unifamiliar

B. Multifamiliar

DATOS DEL ABASTECIMIENTO

Código del sector

FRECUENCIA
DEL SERVICIO

A. Diario

B. No diario

CONTINUIDAD

A. 24 horas

B. < 24 horas

DATOS DE LA FACTURACIÓN

Mes reclamado	Año	Fecha de vencimiento	Forma de facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe facturado	Volumen facturado	Volumen leído (de ser aplicable)	Tarifa aplicada
		/ /					

INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

N°	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/ No)	Fecha de vencimiento	Forma de facturación (Asig/Med/CM/Prom)	Importe facturado	Volumen facturado	Volumen leído (de ser aplicable)	Fecha de pago
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

CRITERIOS DE REFACTURACION

En caso que el reclamo es por consumo elevado y es declarado fundado, la refacturación se realizará de la forma siguiente:

- i) Se refacturará el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan, sin considerar el mes o los meses reclamados.
- ii) Si no existe ninguna diferencia de lecturas válida, se refacturará la asignación de consumos aplicable.

**FORMATO N° 3
NEGOCIACION**

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

NOMBRE DEL REPRESENTANTE POR PARTE DE LA EMPRESA PRESTADORA

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

Hora Programada

Hora de Inicio

Hora de Término

MATERIA(S) RECLAMADA(S):

N°	Tipo(s) reclamado(s)*	Mes(es) reclamado(s)	Monto reclamado
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formato N° 1

CRITERIOS DE REFACTUARACION

En caso que el reclamo es por consumo elevado y es declarado fundado, la refacturación se realizará de la forma siguiente:

- i) Se refacturará el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan, sin considerar el mes o los meses reclamados.
- ii) Si no existe ninguna diferencia de lecturas válida, se refacturará la asignación de consumos aplicable.

FORMULA PROPUESTA POR LA EMPRESA PRESTADORA

En caso de los reclamos por consumo elevado se podría considerar, entre otros acuerdos posible, la refacturación del período reclamado sobre la base de:

- i) Las seis últimas facturaciones.
- ii) El volumen registrado por un nuevo medidor durante un período a acordar.

PUNTOS DE ACUERDO

PUNTOS DE DESACUERDO

¿SUBSISTE EL RECLAMO?

SI NO

OBSERVACIONES DEL USUARIO

Firma

Huella Digital*
(Indice derecho)

_____ día / mes / año

Fecha

* En caso de no saber firmar o estar impedido

**FORMATO N° 4A
RESUMEN DEL ACTA DE INSPECCIÓN INTERNA**

DATOS REGISTRADOS

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	

Suministro N°	Medidor N°	Diámetro (mm)	Ultima lectura
---------------	------------	---------------	----------------

TIPO DE UNIDADES DE USO

N° de conexiones asociadas

(Croquis a la espalda del presente formato, en caso de ser aplicable)

Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal
--------	-----------	-----------	------------	---------

ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	

TIPO DE UNIDADES DE USO

N° de conexiones asociadas:

Ocupadas
Desocupadas

Soc	Dom	Com	Ind	Est

Estado del abastecimiento durante la inspección

Normal	Sin abastecimiento

DETALLE DE LA INSPECCION DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES

Estado	Inodoro	Lavatorio	Ducha	Urinario	Bidet	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Bueno									
Con fuga									
Reparado									
Clausurado									
Totales									

Observaciones :

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección _____

Propietario

Inquilino

Residente

Número de documento de identidad (DNI, LE, CI)

Firma del usuario*

Inspector / operario / supervisor

Servicio técnico

FECHA: / /

HORA INICIO: _____

HORA FINAL: _____

* OBSERVACIÓN: La firma no implica acuerdo con el contenido del acta

**FORMATO N° 4B
RESUMEN DEL ACTA DE INSPECCIÓN EXTERNA**

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR

Medidor N°	Diámetro (mm)	Lectura	Funciona	No funciona
------------	---------------	---------	----------	-------------

FUGA EN LA CAJA

Si
No

(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)

Antes del medidor	Después del medidor
-------------------	---------------------

OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR:

UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR

Interior	Vereda	Frente	Lateral	Pista	Distante
----------	--------	--------	---------	-------	----------

ESTADO DEL SUMINISTRO

Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple
---------	---------	--------	---------	----------	------------	-------

TIPO DE ABASTECIMIENTO

Continuo	Discontinuo	N° de horas
----------	-------------	-------------

OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO:

CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN SERVICIOS CERRADOS

	Código de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios
Actividad					
Cierre					
Reapertura					
Supervisión					

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección _____

Propietario Inquilino Residente

Número de documento de identidad (DNI, L.E, CI) _____

Firma del usuario*

Inspector / operario / supervisor

Servicio técnico

FECHA: / / HORA INICIO: HORA FINAL:

* OBSERVACIÓN: La firma no implica acuerdo con el contenido del acta

FORMATO N° 5
SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE

NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA

LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	
------------------	------------------	---------	--

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
Teléfono	N° de Medidor	Diámetro de la conexión (mm)	

DEFINICIONES

- Contrastación:** Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable por comparación con un patrón cuya calibración ha sido certificado por el INDECOPI.
- Contrastación en campo:** Contrastación realizada sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliaria, bajo las condiciones hidráulicas correspondientes al servicio que recibe el usuario.
- Contrastación en laboratorio:** Contrastación realizada en un laboratorio, bajo condiciones hidráulicas controladas que pueden diferir de las condiciones del servicio que recibe el usuario, para lo cual se retirará el medidor de la conexión domiciliaria. El laboratorio puede ser una instalación permanente o móvil que cumpla con los requisitos establecidos por el INDECOPI.

SELECCIÓN

TIPO DE CONTRASTACIÓN (marcar)

1. CONTRASTACIÓN EN CAMPO

2. CONTRASTACIÓN EN LABORATORIO

ENTIDAD CONTRASTADORA

Escribir el nombre de la Entidad Contrastadora seleccionada por el usuario del listado proporcionado por la Empresa Prestadora

DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD CONTRASTADORA

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
Provincia	Distrito	Teléfono	

COSTO DE LA CONTRASTACIÓN

DECLARACIÓN RESPECTO AL COSTO DE LA CONTRASTACIÓN

Me comprometo a asumir el costo de la contrastación, si se comprobara que el medidor no sobrerregistra.

Firma

Huella Digital*
(Índice derecho)

_____ día / mes / año

Fecha

* En caso de no saber firmar o estar impedido

**FORMATO N° 6
RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

RECURSO DE RECONSIDERACION

RECONSIDERACIÓN N°

N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA

FECHA DE NOTIFICACIÓN

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de Reclamo

A. Consumo Elevado

B. Consumo Promedio

C. Asignación de Consumo

D. Consumo Mínimo

E. Número de Unidades de Uso

F. Categoría de Unidades de Uso

G. Confusión (cruce) de Medidores

H. Conceptos Emitidos

I. Pagos no Procesados

J. Cobro de Consumos no Facturados Oportunamente

K. Responsabilidad de Pago

L. Servicio Cerrado con Emisión

Mes (o meses) reclamado (s) AÑO

FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

SOLICITUD DE CONTRASTACION DEL MEDIDOR

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los reclamos por consumo elevado, y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo):

Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra.

Si
No

Firma del reclamante

Huella digital* (Indice derecho)

_____ día / mes / año Fecha

* En caso de no saber firmar o estar impedido

FORMATO N° 8
CEDULA DE NOTIFICACIÓN N° _____

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL DESTINATARIO				
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
RAZÓN SOCIAL				
UBICACIÓN DEL PREDIO				
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		
RECLAMO N°				
SUMINISTRO N°				
MATERIA RECLAMADA				
DOCUMENTO EMITIDO				
NÚMERO DE DOCUMENTO EMITIDO				

Visita realizada:	Primera <input type="checkbox"/>	Segunda <input type="checkbox"/>
-------------------	----------------------------------	----------------------------------

RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

Interesado (Nombre)	Documento Identidad	Firma
Persona Distinta (Nombre)	Documento Identidad	Firma

OBSERVACIONES

PREDIO DESOCUPADO <input type="checkbox"/> DOMICILIO EQUIVOCADO O INEXISTENTE <input type="checkbox"/> OTROS _____ _____ _____ _____ _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---	--

Distribuidor	Código	Doc. Identidad	/ /	/ /	Hora
			Fecha emisión	Fecha entrega	

DIRECTIVA DE CONTRASTACION DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE

1.0 FINALIDAD

Asegurar procesos confiables y transparentes para la contrastación de los medidores instalados en las conexiones domiciliarias de agua potable.

2.0 OBJETIVO

Establecer los procedimientos administrativos y técnicos para la contrastación de los medidores de agua potable, así como regular las obligaciones de los usuarios, las Empresas Prestadoras y las Entidades Contrastadoras, en adelante Contrastadora, autorizadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección Intelectual -INDECOPI-.

3.0 ALCANCE

La Directiva deben aplicarla obligatoriamente las Empresas Prestadoras del país y las Contrastadoras, tanto en el caso de que el usuario solicite la contrastación del medidor, así como cuando la Empresa Prestadora desea realizar la contrastación por iniciativa propia.

4.0 BASE LEGAL

- Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 09-95-PRES, Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

5.0 DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva se aplican las siguientes definiciones:

5.1 **Caudal permanente (q_p):** Caudal al cual el medidor debe funcionar satisfactoriamente bajo condiciones normales de uso.

5.2 **Caudal mínimo (q_{min}):** Caudal a partir del cual el medidor debe funcionar registrando volúmenes de agua dentro del error máximo permisible.

5.3 **Caudal de transición (q_t):** Caudal que divide el rango de caudales en dos zonas, la "zona inferior" y la "zona superior", cada una se caracteriza por un error máximo permisible.

5.4 **Contrastación:** Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a las normas metrológicas vigentes y las recomendaciones establecidas en la presente Directiva, por comparación con un patrón certificado por el INDECOPI.

5.5 **Contrastación en campo:** Contrastación realizada sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliaria, bajo las condiciones hidráulicas correspondientes al servicio que recibe el usuario.

5.6 **Contrastación en laboratorio:** Contrastación realizada en un laboratorio bajo condiciones hidráulicas controladas que pueden diferir de las condiciones del servicio que recibe el usuario, para lo cual se retirará el medidor de la conexión domiciliaria. El laboratorio puede ser una instalación

permanente o móvil, que cumpla con los requisitos establecidos por INDECOPI.

5.7 **Medidor operativo:** Medidor de agua potable en servicio cuyos errores, para cada caudal de ensayo de contrastación en campo o laboratorio, se encuentran dentro de las tolerancias establecidas en la presente Directiva.

5.8 **Medidor inoperativo:** Medidor de agua potable en servicio, que en las pruebas de contrastación de campo o laboratorio, presenta errores fuera de las tolerancias establecidas en la presente Directiva, en al menos un caudal de ensayo.

5.9 **Medidor que sobregistra:** Medidor inoperativo que, en por lo menos uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua mayor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error mayor que el máximo permisible.

5.10 **Medidor que subregistra:** Medidor inoperativo que, en al menos uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua menor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error que esta por debajo de la tolerancia establecida, mientras que en los otros caudales de ensayo los resultados estan dentro de los límites máximos permisibles.

5.11 **Medidor con mecanismos alterados:** Medidor que presenta evidencias de haber tenido una intervención maliciosa para alterar su funcionamiento. La alteración es externa cuando el medidor presenta alteraciones visibles en sus características técnicas; la alteración es interna cuando algún mecanismo interno del medidor ha sido manipulado.

5.12 **Usuario:** Persona natural o jurídica titular de un predio o que por razón de estipulación contractual o de posesión puede hacer uso legal del suministro correspondiente.

5.13 **Visor con imposibilidad de lectura:** Visor que impide una lectura fácil y no ambigua del volumen de agua que registra el medidor, debido a que la luneta está opaca, tiene presencia de agua o humedad en la cámara de registro, o tiene la luneta rayado.

6.0 CONTRASTACION POR INICIATIVA DEL USUARIO

Este numeral se aplicará cuando el usuario solicita a la Empresa Prestadora la contrastación del medidor de agua potable en el marco de un proceso de reclamo o fuera de éste.

6.1 Procedimiento Administrativo para la Contrastación

6.1.1 La Empresa Prestadora publicará en un lugar visible para conocimiento del usuario la lista de Contrastadoras autorizadas por INDECOPI, ordenadas en forma creciente en función al precio de la contrastación, la misma indicará por lo menos el tipo de contrastación, tipo de medidores que son contrastados y sus diámetros nominales, clase metrológica del medidor, capacidad operativa declarada, precio del servicio de contrastación, y que Contrastadoras están prestando servicios de contrastación a la Empresa Prestadora.

6.1.2 En el listado de Contrastadoras, la Empresa Prestadora no incluirá a aquellas con las que ha tenido vínculos económicos, comerciales o de servicio, relacionados con la venta, provisión de partes y piezas y reparación de medidores de agua potable, en el transcurso de los últimos doce meses. Lo expuesto no afecta la obligación de las Contrastadoras de comunicar previamente al INDECOPI los vínculos económicos que prevén mantener con la Empresa Prestadora a fin de que se restrinja el ámbito geográfico de su autorización.

6.1.3 El usuario precisará en su solicitud si requiere la contrastación en campo o en laboratorio del medidor de agua potable instalado en la conexión domiciliaria; así mismo, seleccionará del listado

proporcionado por la Empresa Prestadora a la Contrastadora que realizará la contrastación.

6.1.4 El usuario en su solicitud declarará su obligación de asumir el costo de la contrastación, si se comprobara que el medidor no sobregregistra los consumos en al menos uno de los flujos o caudales de prueba.

6.1.5 La Empresa Prestadora, en un plazo máximo de cinco días útiles posteriores a la fecha de la reunión de partes a que se refiere el Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento o máximo al día siguiente de la presentación del recurso de reconsideración, requerirá a la Contrastadora seleccionada la ejecución de la contrastación correspondiente, remitiendo como mínimo los siguientes datos:

- a) Número de suministro;
- b) Dirección del predio donde se encuentra instalado el medidor;
- c) Nombre del usuario que solicitó la contrastación o del titular del servicio;
- d) Teléfono del usuario si lo tuviera;
- e) Número de serie del medidor;
- f) Marca del medidor;
- g) Clase metrológica del medidor;
- h) Diámetro nominal del medidor;
- i) Horario de abastecimiento para la contrastación en campo; y
- j) Fecha de instalación del medidor.

6.1.6 La Contrastadora tendrá un plazo máximo de diez días útiles siguientes de recibido el requerimiento de la Empresa Prestadora, para realizar la contrastación, debiendo seguir el siguiente procedimiento:

- a) Notificar por escrito, por lo menos con cinco días útiles de anticipación, a la Empresa Prestadora la fecha, hora y lugar en que efectuará la contrastación en campo o retirar el medidor si la contrastación es en laboratorio, e invitándola a presenciar la prueba. La Empresa Prestadora notificará por escrito al usuario, por lo menos con dos días útiles de anticipación, la programación de la Contrastadora e invitándolo a presenciar la prueba, y además, con el mismo período de anticipación lo publicará en un lugar visible para conocimiento del usuario.
- b) Realizar la contrastación en la fecha, hora y lugar notificado.
- c) La contrastación en laboratorio se realizará el mismo día de retiro del medidor o al siguiente día útil.

6.1.7 Si el resultado de la contrastación en campo indica que el medidor es inoperativo, la Contrastadora retirará el medidor, colocando un niple en su reemplazo, y lo entregará a la Empresa Prestadora en un plazo máximo de dos días útiles posteriores a su retiro.

6.1.8 Si el resultado de la contrastación en laboratorio indica que el medidor es operativo, éste será reinstalado por la Contrastadora el mismo día de la contrastación o al siguiente día útil. Si el medidor es inoperativo, la Contrastadora lo entregará a la Empresa Prestadora en un plazo máximo de dos días útiles posteriores a su retiro.

6.1.9 En función de los resultados de la contrastación, el medidor inoperativo se clasificará como que subregistra o sobregregistra.

6.1.10 Realizada la contrastación, la Contrastadora levantará un acta de contrastación, según el Formulario N° 2 ó 3, la que entregará a la Empresa Prestadora como máximo al segundo día útil después de ejecutada la contrastación y una copia al usuario, si éste no está presente se le remitirá a su domicilio. Además, la Contrastadora entregará a la Empresa Prestadora la siguiente información:

- a) Cargo original de la notificación a la Empresa Prestadora;
- b) Documentos generados por la Contrastadora durante el proceso de contrastación;

- c) Acta de retiro del medidor, según Formulario N° 1;
- d) Acta de reinstalación del medidor, según Formulario N° 4.

6.1.11 Si el usuario solicita la contrastación del medidor de agua potable fuera de un proceso de reclamos, la Empresa Prestadora en un plazo máximo de cinco días útiles posteriores a la recepción de la solicitud del usuario, requerirá a la Contrastadora seleccionada la ejecución de la contrastación, continuándose con el procedimiento indicado anteriormente, con la diferencia que éste asumirá el costo de la contrastación independientemente del resultado. El resultado de la prueba puede ser utilizado como prueba plena en un proceso de reclamo, siempre y cuando se presente dentro de los treinta días calendario siguientes a la fecha en que se realizó la contrastación.

6.2 Retiro del Medidor

6.2.1 La Contrastadora retirará el medidor de la conexión domiciliaria, sin que ésta sea dañada, en presencia del usuario y/o de la Empresa Prestadora, levantando un acta según el Formulario N° 1, verificando su estado a fin de descartar visualmente que éste no haya sido alterado, y registrará dicha información. En caso de ausencia de las partes notificadas, la Contrastadora dejará constancia del retiro del medidor en el domicilio del usuario por debajo de la puerta y anotará las características de la fachada del predio visitado.

6.2.2 La Contrastadora, luego de retirar el medidor colocará un niple en su reemplazo, para que el usuario disponga del servicio mientras está en proceso la contrastación en laboratorio. La Contrastadora dispondrá de niples de dimensiones normalizadas para cada diámetro de medidor, la Empresa Prestadora devolverá el niple o asumirá el costo del mismo si el medidor no es reinstalado.

6.2.3 Una vez retirado el medidor lo asegurará adecuadamente en un medio apropiado que lo proteja contra golpes y que permita la aplicación de precintos de seguridad contra posible manipulación, luego será llevado al laboratorio para realizar la contrastación. En caso que ésta no haya sido programada para el mismo día de retiro del medidor, la Contrastadora deberá contar con medios de seguridad, transporte y de almacenamiento que aseguren la inviolabilidad del medidor hasta su ensayo, y posterior reinstalación de ser el caso.

6.2.4 Se debe verificar que la conexión domiciliaria cumpla con los datos a), b), c), e) y f) del numeral 6.1.5, otras diferencias de datos no constituyen impedimento para que se retire el medidor o se realice la contrastación en campo; la Contrastadora registrará la información deficiente y comunicará a la Empresa Prestadora dentro del plazo establecido en el numeral 6.1.10.

6.2.5 Si el usuario se opone al retiro del medidor o si existe algún impedimento físico para retirar el medidor, la Contrastadora dejará constancia del hecho en el Formulario N° 1. La firma del usuario sólo acredita haber tomado conocimiento del hecho, debiéndose registrar su negativa a firmar, si ese fuera el caso.

6.2.6 La Empresa Prestadora hará entrega a la Contrastadora de las herramientas para retirar y colocar posteriormente los medios de seguridad del medidor en la conexión domiciliaria. El costo de dichas herramientas será asumida por la Contrastadora.

6.2.7 La Contrastadora se abstendrá de retirar el medidor y realizar la contrastación en los casos que se detallan, informando a la Empresa Prestadora sobre dicha situación en el plazo indicado en el numeral 6.1.10 de la presente Directiva:

- a) El medidor haya sido alterado externamente.
- b) La lectura sea imposible a causa del estado en que se encuentra el visor.

6.2.8 No constituye impedimento para que se retire el medidor o se realice la contrastación en campo la ausencia o rotura del precinto de seguridad y la falta de transparencia del visor, si éste

permite una lectura del registro del volumen de agua consumida. La falta del filtro o su mal estado tampoco es impedimento, se debe comunicar las situaciones descritas a la Empresa Prestadora para la instalación o cambio del filtro correspondiente. La contrastación en laboratorio debe realizarse sin alterar las condiciones del filtro u otro componente del medidor.

6.3 Reinstalación del Medidor

6.3.1 La Contrastadora reinstalará el medidor en la conexión domiciliaria, sin que ésta sea dañada, levantando un acta según el Formulario N° 4, de oponerse el usuario se dejará constancia en el acta. La firma del usuario sólo acredita haber tomado conocimiento del hecho, debiéndose registrar su negativa a firmar, si ese fuera el caso. La Contrastadora comunicará el hecho a la Empresa Prestadora y entregará el medidor el mismo día o al siguiente día útil de ocurrida la negativa del usuario.

6.3.2 La Contrastadora para reinstalar el medidor seguirá las instrucciones de la Empresa Prestadora y lo dispuesto en la NMP 005-2:1966 Medición del Flujo de Agua en Conductos Cerrados. Medidores de Agua Potable Fría. Parte 2: Requisitos de Instalación.

6.3.3 La Contrastadora asumirá la reparación, daños y perjuicios debidamente comprobados en la conexión domiciliaria que hayan sido reportados por la Empresa Prestadora dentro de los cinco días útiles siguientes de reinstalado el medidor o ejecutada la contrastación en campo. La Contrastadora dejará la conexión domiciliaria en las mismas condiciones en que fue encontrada, es decir abierta o cerrada.

6.4 Registro e Información

6.4.1 Sin contravenir lo dispuesto en la presente Directiva, la Contrastadora y la Empresa Prestadora acordarán la forma más conveniente y adecuada de que la información del proceso de contrastación se remita, reciba, registre y almacene con la mayor confiabilidad y seguridad.

6.4.2 La Contrastadora dispondrá de sistemas informáticos para procesar la información de las contrastaciones y diseñar una base de datos, que permita una supervisión efectiva y control estadístico de los parámetros y resultados metrológicos.

6.4.3 La Contrastadora presentará en medios magnéticos y documentación, dentro de los primeros cinco días útiles de cada mes, a la SUNASS y a la Empresa Prestadora, un listado de las contrastaciones realizadas en el mes que incluirá la siguiente información:

- a) Número de suministro.
- b) Identificación del medidor ensayado.
- c) Tipo de contrastación realizada: de laboratorio o de campo.
- d) Dirección del predio, usuario, y fecha de la contrastación.
- e) Errores obtenidos en los diferentes caudales de prueba.
- f) Calificación del medidor contrastado: operativo, inoperativo (subregistra o sobregistra).

6.4.4 La Empresa Prestadora llevará un registro permanente, en cada localidad o centro de servicio administrado, de las solicitudes de contrastación con los datos que identifiquen al solicitante, predio, medidor, Contrastadora seleccionada y ejecutora de la prueba. Esta información con los datos descritos en los ítems a) al f) del numeral 6.5.3 de la presente Directiva, será remitida en medios magnéticos y documentación, a la SUNASS en forma mensual dentro de los primeros cinco días útiles de cada mes.

6.4.5 La Empresa Prestadora deberá exhibir, en un lugar visible para conocimiento del público en general, la información sobre el número de reclamos relacionados con la contrastación, el número de contrastaciones en campo y en laboratorio realizadas en los tres meses anteriores por cada

Contrastadora, localidad o por centro de servicio.

6.5 Derechos y Obligaciones

6.5.1 El usuario o su representante designado con carta poder simple, y el representante de la Empresa Prestadora, tienen derecho a presenciar la contrastación en campo o en laboratorio, sin que la Contrastadora pueda limitar el ejercicio de tal derecho.

6.5.2 La presencia en la contrastación del usuario o su representante, así como de la Empresa Prestadora, siempre que hayan sido debidamente notificados, será potestativa. En este caso la no participación de las partes no invalidará el procedimiento de contrastación.

6.5.3 Las Contrastadoras comunicarán a la Empresa Prestadora y a la SUNASS la capacidad operativa mensual y diaria que tienen para realizar todo el proceso de contrastación de medidores de agua potable para cada tipo de contrastación, esta capacidad será considerada como un compromiso formal de atender dicha demanda. En caso de incumplimiento la Empresa Prestadora comunicará de este hecho a la SUNASS y procederá a efectuar por sí misma la respectiva contrastación en caso no existiera otra Contrastadora debidamente autorizada por INDECOPI.

6.5.4 La Contrastadora comunicará a la Empresa Prestadora y a la SUNASS, con un plazo mínimo de cinco días útiles de anticipación, la ampliación o reducción de la capacidad operativa declarada para atender contrastaciones en determinada localidad o centro de servicio administrado por la Empresa Prestadora.

6.5.5 La Contrastadora podrá distribuir su capacidad operativa total en ámbitos territoriales distintos, para tal efecto comunicará a la Empresa Prestadora que está dispuesta a brindar sus servicios de contrastación, y le informará sobre su capacidad operativa para las localidades que administra. Dicha información servirá de base para la distribución de las contrastaciones solicitadas por los usuarios. Para realizar contrastaciones en laboratorio, éste deberá estar ubicado en la localidad donde está la sede principal de la Empresa Prestadora. Las Contrastadoras autorizadas para realizar contrastaciones en campo, podrán realizar estos ensayos en cualquier localidad del país.

En el caso de las provincias de Lima y Callao, la Contrastadora deberá informar a la Empresa Prestadora, sobre su capacidad operativa en los centros de servicio en que se encuentra dispuesta a realizar las contrastaciones.

6.5.6 La Empresa Prestadora comunicará a la SUNASS, en un plazo máximo de siete días útiles, cada vez que una Contrastadora se acredite para brindar a los usuarios servicios de contrastación de medidores de agua potable, las localidades o centros de servicios en los cuales requiere que se le considere y la capacidad operativa declarada para cada una de ellos.

6.5.7 La Empresa Prestadora abonará a la Contrastadora el costo de las contrastaciones efectuadas y sólo cuando sea de competencia del usuario asumir el costo de la contrastación, la Empresa Prestadora cargará dicho costo en la facturación por el suministro de agua.

6.5.8 La Contrastadora en caso de que por razones de su incumbencia decida dejar de prestar servicios de contrastación en determinada localidad o centros de servicios, deberá comunicarlo a la Empresa Prestadora, con una antelación no menor de quince días útiles, la fecha prevista para la suspensión del servicio.

6.5.9 La SUNASS en ejercicio de su función supervisora y fiscalizadora, tiene la facultad de supervisar el desarrollo del proceso de la contrastación en campo y en laboratorio y, de detectar irregularidades comunicará al INDECOPI para que le aplique las sanciones que correspondan a las Contrastadoras. Las Empresas Prestadoras, por su parte, también pueden denunciar ante el INDECOPI las irregularidades que detecten.

6.5.10 En el caso de los medidores inoperativos que subregistran, la Empresa Prestadora podrá mantener el medidor en la conexión domiciliaria previo estudio de costo beneficio sustentado, o instalar un nuevo medidor.

7.0 CONTRASTACION POR INICIATIVA DE LA EMPRESA PRESTADORA

Las Empresas Prestadoras podrán, por propia iniciativa, realizar la contrastación de los medidores de consumo mediante programas implementados con sus propios recursos a efectos de determinar su nivel de operatividad, u opcionalmente con las Contrastadoras autorizadas por INDECOPI para detectar si los mecanismos del registro del medido han sido exprofesamente alterados.

7.1 Procedimiento Administrativo y Técnico para la Contrastación

7.1.1 La Empresa Prestadora seleccionará a una Contrastadora autorizada por el INDECOPI, para que realice la contrastación en campo o en laboratorio, remitiéndole como mínimo los datos indicados en el numeral 6.1.5.

7.1.2 La Contrastadora luego de recibir el requerimiento de la contrastación, realizará lo dispuesto en los numerales 6.1.6, 6.1.7, 6.1.8 y 6.1.10 de la presente Directiva.

7.1.3 La Contrastadora realizará la contrastación en campo o en laboratorio de acuerdo a lo dispuesto en los numerales 8.1 y 8.2, respectivamente, de la presente Directiva.

7.1.4 Para el retiro y reinstalación del medidor de agua potable, la Contrastadora seguirá lo establecido en los numerales 6.2 y 6.3, respectivamente, de la presente Directiva.

7.1.5 Para verificar si los mecanismos de medición del medidor han sido alterados en forma deliberada, la prueba de contrastación se complementará con el desmontaje del medidor, y los resultados serán registrados en el acta de contrastación.

7.2 Derechos y Obligaciones

7.2.1 La Empresa Prestadora asumirá el costo de la contrastación independientemente del resultado de la misma.

7.2.2 El usuario o su representante designado con carta poder simple, así como el representante de la Empresa Prestadora, tienen derecho de presenciar la contrastación, de campo o laboratorio, sin que la Contrastadora pueda limitar el ejercicio de tal derecho.

7.2.3 La presencia en la contrastación del usuario o su representante, así como de la Empresa Prestadora, siempre que hayan sido debidamente notificados, será potestativa, por lo que su no participación no invalidará el procedimiento de contrastación.

8.0 ASPECTOS TECNICOS PARA LA CONTRASTACION

La determinación del grado de precisión del medidor de agua potable, se puede realizar mediante la contrastación en campo y en laboratorio.

8.1 Contratación en Campo

8.1.1 Antes de realizar la contratación, la Contratadora descartará visualmente que el medidor no presente sus mecanismos alterados. Adicionalmente verificará si existen las condiciones hidráulicas requeridas para realizar la contratación, debiendo dar cuenta de cualquier incidencia al respecto; ésta información debe ser registrada en el acta de contratación.

8.1.2 La contratación se realizará con cualquier procedimiento técnico de contraste cuyo principio se base en medir el volumen de agua que pasa a través del medidor. Los procedimientos técnicos empleados para la contratación así como los requisitos técnicos de los instrumentos y/o sistemas de medición deberán estar descritos en el Manual de Procedimientos de la Entidad Contratadora aprobado por el INDECOPI.

8.1.3 La determinación del error consiste en comparar el registro del volumen del medidor bajo ensayo, contra la indicación del volumen del dispositivo empleado como patrón absoluto certificado por el INDECOPI, para lo cual se hacen pasar dos caudales de ensayo, uno de los cuales está ubicado entre el caudal mínimo (q_{min}) y el caudal de transición (q_t) exclusive, y el otro entre el caudal de transición (q_t) inclusive y el caudal permanente (q_p) inclusive.

8.1.4 Se tendrá en cuenta las siguientes condiciones previas a la contratación en campo:

- Eliminar todos los elementos que causen perturbaciones en el sistema o circuito y que aseguren un flujo a tubo lleno.
- Eliminar cualquier tipo de obstrucción que bloquee parcialmente el paso del agua a través de la tubería o manguera de conexión.
- Tratándose de medidores patrones se debe asegurar una longitud mínima de 0,50 m de tubería recta antes y después del medidor patrón o colocar una instalación adecuada que elimine cualquier tipo de perturbación de flujo, pudiéndose combinar ambos métodos.
- Cualquier requisito técnico aplicable que disponga el INDECOPI.

8.1.5 La Tabla 1 presenta las condiciones del ensayo en campo para el volumen, caudal y errores máximos admisibles en cada condición. Para la Condición 1, los caudales de ensayo deben estar entre 30 a 40 L/h, 50 a 60 L/h, y 70 a 80 L/h, para los medidores de 15, 20 y 25 mm de diámetro, respectivamente.

Tabla 1: Caudales y Volúmenes para la Contratación en Campo

Condición	Caudal de Ensayo (L/h)	Volumen Mínimo Para el Ensayo (L)	Error Máximo Permisible (%)
1	Entre caudal mínimo (q_{min}) inclusive a caudal de transición (q_t) exclusive.	10	± 10
2	Entre caudal de transición (q_t) inclusive a caudal permanente (q_p) inclusive.	100	± 4

8.1.6 El medidor está operativo si el error calculado para cada caudal de ensayo se encuentra dentro de los errores máximos permisibles establecidos en la Tabla 1, caso contrario el medidor es inoperativo que subregistra o sobregistra.

8.2 Contrastación en Laboratorio

8.2.1 La contrastación se realizará de acuerdo a lo establecido en la norma metrológica peruana NMP 005-3:1996 Medición del Flujo de Agua en Conductos Cerrados. Medidores para agua potable fría. Parte 3: Métodos y equipo de ensayo.

8.2.2 La Contrastadora ejecutará la contrastación en sus instalaciones utilizando el banco de ensayo certificado por el INDECOPI. Los errores de la medición del volumen de agua, se determinan haciendo pasar a través del medidor tres caudales que corresponden a los flujos: mínimo, transitorio y permanente, los cuales están definidos en la Tabla 2.

Tabla 2: Caudales y Volúmenes para la Contrastación en Laboratorio

Flujo	Caudal de Ensayo (L/h)	Volumen Mínimo de Ensayo en Litros (L)	Error Máximo Permissible (%)
Mínimo	Entre q_{min} y $1,1 q_{min}$	10	± 10
Transitorio	Entre q_t y $1,1 q_t$	10	± 4
Permanente	Entre $0,9 q_p$ y $1,0 q_p$	100	± 4

8.2.3 El medidor está operativo si el error calculado para cada caudal de ensayo se encuentra dentro de los errores máximos permisibles establecidos en la Tabla 2, caso contrario el medidor es inoperativo que subregistra o sobregistra.

9.0 INFRACCIONES Y SANCIONES

9.1 El INDECOPI aplicará a las Contrastadoras las sanciones que correspondan, por el incumplimiento de las obligaciones dispuestas en la presente Directiva.

9.2 La SUNASS aplicará a las Empresas Prestadoras, por el incumplimiento de las obligaciones dispuestas en la presente Directiva, las sanciones que estén establecidas en la normativa vigente.

10.0 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

10.1 Si los resultados de la contrastación indican que el medidor está operativo, dichos resultados tendrán una vigencia de seis meses cuando su cumpla lo siguiente:

- La contrastación realizada ha sido la de laboratorio y cumple con lo establecido en la presente Directiva.
- Los errores obtenidos en la contrastación no superen los exigidos a los medidores nuevos.
- El medidor reinstalado cumple con los requisitos de la NMP 005-2:1996 Medición del Flujo de Agua en Conductos Cerrados. Medidores para agua potable fría. Parte 2: Requisitos de instalación de medidores.

10.2 Si en el ejercicio de sus funciones la Contrastadora no cumpliera con lo establecido en la presente Directiva originando un perjuicio a la Entidad Prestadora, ésta le puede solicitar la reparación de daños.

11.0 DISPOSICIONES TRANSITORIAS

11.1 En tanto no existan Contrastadoras autorizadas por el INDECOPI que se hayan acreditado ante las Empresas Prestadoras para realizar las contrastaciones en las localidades administradas por

éstas, o en tanto su capacidad operativa no sea suficiente para atender la demanda, la Empresa Prestadora podrá realizar las pruebas de contrastación hasta cubrirla.

En caso que las Contrastadoras se hubieran acreditado ante las Empresas Prestadoras, pero su capacidad operativa no alcanzara a cubrir la demanda la contrastación será realizada por la propia Empresa Prestadora, el costo de la contrastación será asumido por ésta o por el usuario, de acuerdo al resultado de la prueba, correspondiendo al usuario asumir el costo establecido por la Contrastadora seleccionada por éste. De otro lado, en caso no existan Contrastadoras acreditadas para las distintas localidades o centros de servicios, el costo de la contrastación será asumido por la Empresa Prestadora.

11.2 Las Empresas Prestadoras que realicen las contrastaciones deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Equipos con certificados de calibración expedidos por el Servicio Nacional de Metrología o un Laboratorio de Calibración Acreditado. La vigencia del certificado no podrá exceder de un año.
- b) Personal técnico capacitado y calificado, debiendo demostrar su competencia técnica.
- c) Procedimientos documentados para: la atención de las solicitudes de contrastación, la contrastación, la manipulación y transporte de los medidores, la emisión de informes de contraste, y el manejo y archivo de los registros de las contrastaciones.

Las Empresas Prestadoras tienen un plazo de doce meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Directiva, para cumplir los requisitos indicados. Las contrastaciones realizadas después de dicho plazo serán declaradas inválidas.

11.3 La Empresa Prestadora deberá implementar los procedimientos requeridos para que en el plazo máximo de quince días útiles, contados a partir de la fecha en que la Contrastadora se acredite ante la Empresa Prestadora para brindar servicios de contrastación, se cumpla con lo dispuesto en el numeral 6.1.1 de la presente Directiva. Las contrastaciones realizadas después de dicho plazo serán declaradas inválidas si son realizadas por la Empresa Prestadora sin justificación alguna.

FORMULARIO N° 1
Acta de Retiro del Medidor de Agua Potable

Siendo las horas, del día, la Entidad Contrastadora ha procedido a retirar el medidor de la conexión domiciliaria de agua potable, a solicitud de:

Empresa Prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

Motivo del retiro del medidor:

<input type="checkbox"/> Contrastación en laboratorio	<input type="checkbox"/> Medidor inoperativo en contrastación en campo
---	--

Información del usuario:

Nombre:
Dirección:
N° de Suministro:

Información del medidor:

N° de medidor:	Diámetro:
Marca del medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de m ³	
Para el traslado se colocó en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

Reporte visual del medidor:

Puntero del medidor girando:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Medidor con precinto de seguridad:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Visor con imposibilidad de lectura:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Reporte visual del filtro del medidor:

El medidor tiene filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
El filtro está en buen estado de conservación:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Existen sólidos retenidos en el filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Observaciones:

.....

.....

.....

.....
Firma del Contrastador
Nombre:
DNI:

.....
Firma de la EPS
Nombre:
DNI:

.....
Firma del Usuario
Nombre:
DNI:

FORMULARIO N° 2
Acta de Contrastación en Campo del Medidor de Agua Potable

Siendo las horas, del día, la Entidad Contrastadora ha procedido a efectuar la contrastación en campo del medidor de agua potable, solicitada por:

Empresa Prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

Información del usuario:

Nombre:
Domicilio:
N° de Suministro:

Información del medidor:

N° de medidor:	Diámetro:
Marca del medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de m ³	

Resultado de la contrastación:

Caudal de Ensayo (Q) (L/h)	de	Presión (bar)	Temperatura (°C)	Volumen Patrón (L) (1)	Lectura Inicial (2)	Lectura Final (3)	Diferencia (4)=(3)-(2)	Error (%)	
								Relativo (5)	Permisible
Q _{min} a Q _{trans}									± 10 %
Q _{tran} a Q _{perm}									± 4 %

Cálculo del error de medición del medidor: (5) = $100 * [(4) / (1) - 1]$

Calificación del medidor:

¿El resultado de la contrastación indica que el medidor sobregregistra?: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
--

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

Siendo las horas, finaliza la contrastación, indicando el registro del medidor un volumen de m³.

..... Firma del Contrastador Firma de la EPS Firma del Usuario
Nombre: DNI:	Nombre: DNI:	Nombre: DNI:

FORMULARIO N° 3
Acta de Contrastación en Laboratorio del Medidor de Agua Potable

Siendo las horas, del día, la Entidad Contrastadora ha procedido a efectuar la contrastación en laboratorio del medidor de agua potable, solicitada por:

Empresa Prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

Información del usuario:

Nombre:
Domicilio:
N° de Suministro:

Información del medidor:

N° de medidor:	Diámetro:
Marca del medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de m ³	

Resultado de la contrastación:

Caudal de Ensayo (Q) (L/h)	Presión (bar)	Temperatura (°C)	Volumen Patrón (L) (1)	Lectura Inicial (2)	Lectura Final (3)	Diferencia (4)=(3)-(2)	Error (%)	
							Relativo (5)	Permisible
Q _{permanente}								± 4 %
Q _{transición}								± 4 %
Q _{mínimo}								± 10 %

Cálculo del error de medición del medidor: (5) = 100 * [(4) / (1) - 1]

Calificación del medidor:

¿El resultado de la contrastación indica que el medidor sobregistra?:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
---	-----------------------------	-----------------------------

Observaciones:

.....

Siendo las horas, finaliza la contrastación, indicando el registro del medidor un volumen de m³.

.....
 Firma del Contrastador
 Nombre:
 DNI:

.....
 Firma de la EPS
 Nombre:
 DNI:

.....
 Firma del Usuario
 Nombre:
 DNI:

FORMULARIO N° 4
Acta de Reinstalación del Medidor de Agua Potable

Siendo las horas, del día, la Entidad Contrastadora ha procedido a reinstalar el medidor en la conexión domiciliar de agua potable, el que retiro para realizar la contrastación en laboratorio solicitada por:

Empresa Prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

Información del usuario:

Nombre:
Dirección:
N° de Suministro:

Información del medidor:

N° de medidor:	Diámetro:
Marca del medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de m ³	
El medidor se traslado en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

Reporte visual del medidor:

Medidor con precinto de seguridad:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Medidor con filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
El filtro esta en buen estado de conservación:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....
Firma del Contrastador
Nombre:
DNI:

.....
Firma del Usuario
Nombre:
DNI: