



Ante el incremento de quejas contra SEDAPAL

DEFENSORÍA DEL PUEBLO PIDE A SUNASS MODIFICAR NORMATIVIDAD PARA IMPEDIR COBROS EXCESIVOS POR PARTE DE EMPRESAS DE SANEAMIENTO

Nota de Prensa N°259/2012/DP/OCII

- **La legislación actual resulta sumamente proteccionista de las empresas que prestan el servicio.**

La Adjunta para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo, Alicia Abanto, solicitó a la Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento (SUNASS), modificar la normatividad vigente para garantizar un mayor control de las facturaciones excesivas que realizan las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), las cuales perjudican a un número importante de usuarios tal como se muestra en el **Informe de Adjuntía “Propuestas para la atención de las facturaciones excesivas por consumos de agua potable y alcantarillado”**, presentado esta mañana.

Abanto explicó que dicho informe se elaboró en atención a las 223 quejas recibidas contra la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL S.A), relacionadas a facturaciones excesivas. Al respecto, señaló que muchos de estos reclamos son declarados infundados por las empresas de saneamiento, aun cuando los consumos registrados superan en más del 100% el consumo promedio de los usuarios. “Por ejemplo, una ciudadana del primer puerto reportó que SEDAPAL usualmente le facturaba 71 soles, y que a partir de un cambio de medidor la facturación se elevó a más de 3 mil soles”, reveló la funcionaria.

En ese sentido, la representante de la Defensoría del Pueblo advirtió que si bien las EPS tienen la obligación de controlar la calidad de las facturaciones antes de emitir recibos a sus usuarios, dicho control está limitado únicamente a aquellos consumos considerados “atípicos”, por lo cual no están obligadas a controlar un gran número de facturaciones excesivas que terminan motivando el reclamo de muchos ciudadanos.

“Consideramos que la normativa vigente pone una serie de vallas a los usuarios, pues éstos tienen limitaciones para alegar una facturación atípica, lo cual les permitiría acceder a una refacturación de su consumo. Así tenemos que para que la empresa SEDAPAL S.A. determine que una facturación es atípica, ésta deberá sobrepasar los S/. 250.00 o los S/.109.00 nuevos soles (sin incluir IGV), dependiendo el grupo distrital al que pertenezca el usuario; por lo que si el monto de la factura es menor será atendido sólo si el usuario presenta un reclamo por consumo excesivo. Esta norma resulta excesivamente proteccionista para las EPS, pues las exige de controlar aquellas facturaciones que, si bien no son consideradas atípicas, son excesivas, las cuales además se producen de forma imprevista y sin mayor explicación técnica”, sostuvo Abanto.

Por tal motivo, la Defensoría del Pueblo recomendó a la SUNASS modificar los criterios para la determinación de una facturación atípica establecidos en el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento. También pidió que estas modificaciones establezcan que las EPS amplíen sus acciones de control hacia aquellas facturaciones que registren consumos superiores al 100% del promedio histórico de consumo registrado, a fin de determinar las causas de dicho incremento y así proteger a los usuarios.

Lima, 18 de octubre de 2012.