

INFORME DE ADJUNTÍA N° 011 -2012-DP/AMASPPI.SP

PROPUESTAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS FACTURACIONES EXCESIVAS POR CONSUMOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

CONTENIDO

1. Antecedentes.
2. El control de las facturaciones y definición de la facturación atípica.
3. Análisis de la razonabilidad de la definición actual de la facturación atípica y su impacto en los usuarios que registran consumos excesivos. El caso de SEDAPAL S.A.
 - a. La brecha existente entre la asignación de consumo y los promedios de consumo que no superan los 25m³ al mes.
 - b. La valla entre una facturación excesiva y una facturación atípica. El criterio de las dos (02) asignaciones de consumo.
 - c. El incremento en las tarifas de agua y alcantarillado y su impacto en la facturación atípica.
 - d. La resolución de casos por facturación excesiva en segunda instancia y el establecimiento de criterios extranormativos por parte de la SUNASS.
4. Conclusiones.
5. Recomendaciones.

1. Antecedentes.

El acceso al agua constituye un derecho humano esencial para la vida, la salud y el desarrollo de las personas. Para garantizarlo, las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) proveen los servicios de agua y alcantarillado, gestionando el servicio en cumplimiento de los niveles de calidad del bien y del servicio, preestablecidos por el marco normativo del sector saneamiento.

Para ello, el marco regulador debe garantizar que la empresa prestadora del servicio pueda contar con los ingresos económicos y los instrumentos legales que le permitan prestar un servicio de calidad, obtener beneficios que le permitan ampliarlo, y también que los usuarios perciban que pagan por un servicio de calidad y efectivamente recibido.

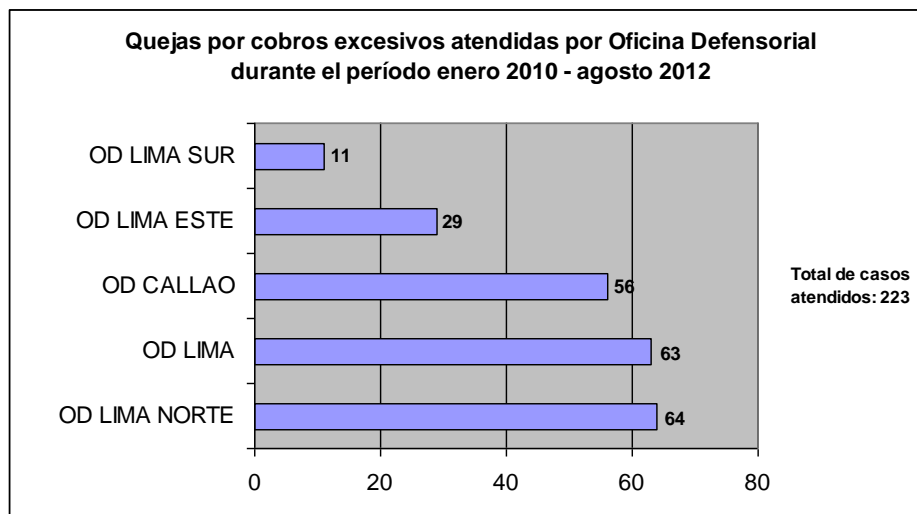
En esa línea, el marco regulatorio del sector saneamiento ha establecido condiciones para la facturación de los usuarios, las tarifas que se aplican según el consumo, así

como aquellas obligaciones relacionadas al control de las facturaciones, en los casos en que se detecten irregularidades o cambios inesperados en los consumos de agua registrados por los usuarios en el tiempo.

Sobre el particular, si bien es cierto el número de integrantes en las familias y sus hábitos diarios inciden en la cantidad de agua que consumen, existen ciertos patrones de consumo que no suelen variar en el plazo inmediato. Por lo tanto, aquellos cambios bruscos en los consumos registrados podrían estar relacionados no sólo a un registro real del consumo sino también a deficiencias en los mecanismos de lectura del medidor o fallas técnicas que se presentan de forma imprevista afectando así la facturación del usuario y, por ende, el monto a pagar.

Al respecto, es importante mencionar que desde enero del año 2010 al mes de agosto del presente año, la Defensoría del Pueblo a través de sus Oficinas Defensoriales en Lima, Lima Sur, Lima Este, Lima Norte y Callao, ha atendido un total de 223 quejas contra la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima, SEDAPAL S.A., en la materia de cobros excesivos.

Gráfico 1
Quejas por cobros excesivos atendidos por la Defensoría del Pueblo
SEDAPAL S.A. 2010-2012



Fuente: Sistema de Información Defensorial 2010 – 2012

Elaboración: Defensoría del Pueblo

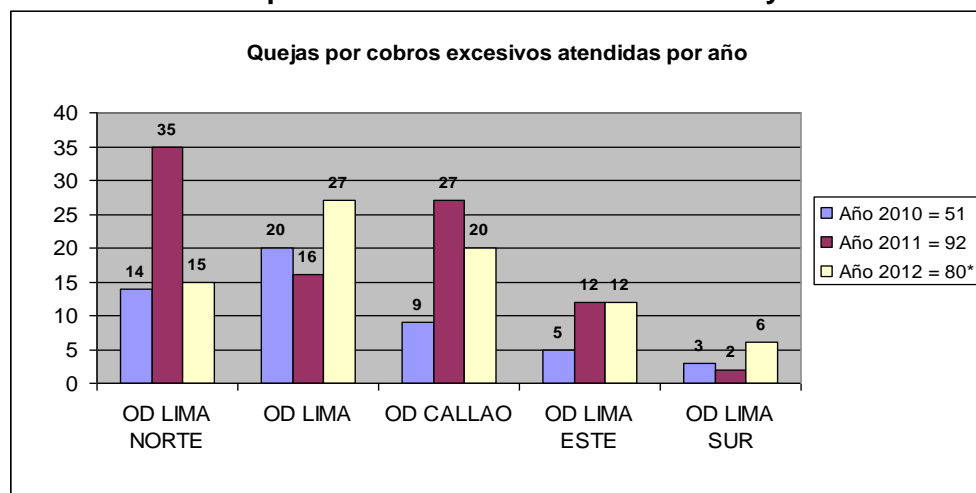
El ámbito de distritos de Lima y Callao atendidos por las oficinas defensoriales son:

- **Oficina Defensorial de Lima:** Cercado de Lima, Barranco, Breña, Chorrillos, Jesús María, La Victoria, Lince, Magdalena, Pueblo Libre, Miraflores, Rímac San Borja, San Isidro, San Miguel, Santiago de Surco y Surquillo.
- **Oficina Defensorial de Lima Norte:** Ancón, Carabayllo Comas, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra, San Martín de Porres y Santa Rosa.

- **Oficina Defensorial de Lima Este:** Ate Vitarte, Cieneguilla, Chaclacayo, El Agustino, La Molina, Lurigancho Chosica San Juan de Lurigancho, San Luis y Santa Anita.
- **Oficina Defensorial de Lima Sur:** Lurín, Pachacamac, Pucusana, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, San Juan de Miraflores, Santa María del Mar, Santiago de Surco, Villa El Salvador y Villa María del Triunfo.
- **Oficina Defensorial del Callao:** Cercado del Callao, Bellavista, La Perla, La Punta, Carmen de la Legua y Ventanilla.

Al desagregar el número total de dichas quejas según el año de presentación, se aprecia que los reclamos por cobros excesivos vienen incrementándose y principalmente en el ámbito de los distritos atendidos por las Oficinas Defensoriales de Lima Norte, Lima y Callao.

Gráfico 2
Quejas contra SEDAPAL por facturación excesiva
atendidas por Oficinas Defensoriales de Lima y Callao



* Los casos contabilizados corresponden al período de enero a agosto del 2012.

Fuente: Sistema de Información Defensorial 2010 - 2012

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Durante la atención de estos casos se aprecia que la propia empresa comprueba que el usuario cuenta con instalaciones internas y externas en buen estado y que el sistema de medición (micromedidor) funciona correctamente; y de otro lado, el usuario afirma estar haciendo uso del agua de manera regular y de modo similar a los meses no reclamados, pero que al no tener prueba de ello el reclamo es declarado infundado debiendo pagar por el consumo que se le facturó.

Dicha situación representa para la Defensoría del Pueblo un aspecto que requiere ser analizado a partir de la normatividad que regula el control de las facturaciones por parte de las EPS, así como aquellas condiciones que estarían restringiendo el control de los consumos elevados "atípicos" o cuando éstos se configuran.

En ese sentido, tomando en consideración el artículo 65 de la Constitución Política del Estado que establece el deber estatal de protección de los derechos de los usuarios, el análisis que se presenta a continuación tiene por propósito establecer una propuesta de cambios normativos y acciones que la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), como organismo regulador del sector debe realizar para otorgar un tratamiento adecuado a aquellos reclamos por facturaciones excesivas.

2. El control de las facturaciones excesivas y la definición de la facturación atípica.

Conforme a lo señalado en el artículo 88, numeral 1, del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, las EPS tienen la obligación de realizar el control permanente de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas para detectar aquellas que resulten atípicas, a fin de descartar deficiencias en la lectura del medidor o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.

Como se aprecia en la norma, el control de facturaciones a realizar por la empresa prestadora debe producirse en aquellas situaciones donde se detecte una facturación considerada “atípica”. Esto significa que no todas las facturaciones consideradas excesivas por los usuarios deberán ser analizadas o controladas por la empresa previo a la emisión de la facturación al usuario.

En este tipo de situaciones, cuando existe una facturación excesiva pero no “atípica”, es el usuario quien promueve la investigación a fin que se actúen las pruebas del caso y dentro de un procedimiento de reclamo por consumo elevado, quedando a discreción del usuario solicitar la prueba de contrastación para descartar posibles fallas en el medidor. En los casos en que esta prueba no es solicitada por el usuario, comúnmente la empresa declara infundado el reclamo, resolución que en la mayoría de veces es confirmada en segunda instancia.

Dicho escenario no se presentaría en un procedimiento por diferencia de lecturas atípica, donde en caso la inspección no revele la existencia de fugas, la EPS deberá facturar según el promedio histórico de consumos del usuario, sin necesidad de que exista de por medio una prueba adicional.

Un ejemplo de una facturación excesiva que no constituye una facturación atípica, es el siguiente:

Usaria con un promedio histórico de consumos de 19m³ y cuya facturación repentinamente se incrementó a 56m³, no califica como facturación atípica.

(Expediente Nº 0101-2010-027781)

El 16 de noviembre de 2010 se presentó ante la Defensoría del Pueblo una ciudadana que refirió que en el mes de octubre de 2010 la empresa SEDAPAL S.A. le emitió una facturación por un consumo de 56m³, ascendente a S/. S/.238.50 Nuevos Soles, la cual superaba excesivamente su promedio histórico de consumos que era de 19m³.

Al respecto, el Centro de Servicios de Sedapal en Breña informó a la Defensoría del Pueblo que si bien la facturación de la recurrente por el mes reclamado superaba el 100% de su promedio histórico de consumos, la misma no cumplía con ser igual o mayor a las dos asignaciones de consumo (60m³), requisito que establece la norma para que dicha facturación reciba el tratamiento de una diferencia de lecturas atípica.

Definición de facturación atípica

Se considera una diferencia de lecturas atípica a aquella cantidad de metros cúbicos consumidos durante un ciclo de facturación (aproximadamente un mes), registrados en la facturación a emitirse al usuario, y que reúne las siguientes condiciones en forma concurrente:

1. Cuando la diferencia de lecturas o consumo registrado en metros cúbicos supera en más del 100% al promedio histórico de consumos¹ del usuario.
2. Cuando dicha diferencia de lecturas es igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo².
3. Que la unidad de uso se encuentre clasificada como residencial (categorías doméstica y social).

No obstante, para llegar a esta definición se han producido varios cambios normativos desde el año 2007, según se reseña en el siguiente cuadro:

¹ De conformidad con artículo 89 de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, modificado por el artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD, se entiende como Promedio Histórico de Consumos: “el promedio de las seis (6) últimas diferencias válidas existentes en el período de un (01) año”.

² De conformidad con lo establecido en el Anexo 7 (Glosario de Términos) de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, la asignación de consumo es “el volumen de agua (en metros cúbicos) a ser asignado a un usuario que no cuenta con medidor, el cual debe calcularse sobre la base del consumo promedio que tiene un usuario micromedido de la misma categoría, en caso de encontrarse en la primera etapa del reordenamiento tarifario, o clase, en caso de encontrarse en la segunda etapa del reordenamiento tarifario”.

Tabla 1
Definición de la facturación atípica

MODIFICACIONES EN LA DEFINICIÓN DE FACTURACIÓN ATÍPICA (Artículo 88°, numeral 1 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD)		
Norma modificatoria	Texto	Observaciones
TEXTO ORIGINAL	<p>88.1. Las EPS realizarán 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 consumos.</p> <p>Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario. (...)</p>	
Primera modificación: Res. 088-2007-SUNASS-CD (31/12/07)	<p>88.1. Las EPS realizarán 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 consumos.</p> <p>Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo. (...)</p>	<p>Se establece una condición adicional para que una diferencia de lecturas constituya una facturación atípica: que la diferencia de lecturas supere en más del 100% al promedio histórico de consumos, y además que sea <u>igual o mayor a dos asignaciones de consumo.</u></p> <p>Según la Exposición de Motivos de la norma modificatoria, esta medida se fundamentó en la necesidad de reducir los costos de las EPS y el número de reclamos por este concepto.</p> <p>Asimismo, se indicó que con esta modificación los costos de las acciones para atender las facturaciones atípicas estarían plenamente justificados.</p>
Segunda modificación: Res. 064-2009-SUNASS-CD (31/12/09)	<p>88.1 Las EPS realizarán 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 consumos. Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.</p> <p>Este régimen sólo se aplicará respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificadas en la clase residencial.(...)</p>	<p>Esta modificación restringió la aplicación de las normas referidas a las lecturas atípicas a aquellas unidades que se encuentren clasificadas como residenciales. Es decir, <u>sólo pueden registrar una facturación atípica aquellas unidades de uso que pertenecen a las categorías doméstica y social.</u></p>
Tercera modificación: Res. 041-2011-SUNASS-CD (21/10/11) DISPOSICIÓN VIGENTE	<p>88.1. Las EPS realizarán 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 consumos. Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.</p> <p>Excepcionalmente, en aquellos casos en los cuales no sea posible obtener un promedio Histórico dentro del año anterior para el cálculo de la diferencia de lecturas atípica, se tomará el último promedio histórico calculado.</p> <p>Este régimen sólo se aplicará respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificadas en la clase residencial. (...)</p>	<p>Mediante esta modificación se estableció una excepción para aquellos casos en los que no es posible determinar su promedio histórico de consumos, por no tener un registro de consumos para ese periodo.</p> <p>En dichas situaciones, para los efectos del cálculo de la diferencia de lecturas atípica, la norma establece que se tomará en cuenta el último promedio histórico calculado.</p>

Asimismo, ante la ocurrencia de una facturación atípica la empresa está obligada a cumplir un procedimiento establecido en la norma, a efectos de determinar posibles fallas técnicas en la toma de lecturas, así como el criterio que se aplicará para calcular la facturación del usuario. Las actuaciones que comprenden dicho procedimiento se encuentran detalladas en la siguiente tabla:

Tabla 2

PROCEDIMIENTO QUE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEBEN SEGUIR ANTE LA OCURRENCIA DE UNA FACTURACIÓN ATÍPICA
<p>El procedimiento a seguir para este tipo de situaciones se encuentra en el artículo 88° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.</p> <p>Inspecciones externas e internas para determinar lo siguiente (numeral 88.2):</p> <ul style="list-style-type: none">i. <u>Si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas.</u> En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.ii. <u>De no existir error en la toma de lecturas,</u> la EPS en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro. <p>Acciones que debe adoptar la empresa según los resultados de las inspecciones (numeral 88.3):</p> <ul style="list-style-type: none">a) <u>En caso la inspección revele la existencia de fugas visibles</u> a través de los puntos de salida de agua del predio, la EPS facturará según la diferencia de lecturas.b) <u>En caso la inspección revele la existencia de fugas no visibles,</u> la EPS requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, comunicándoles que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la EPS facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos.c) <u>En caso la inspección no revele la existencia de fugas,</u> la EPS facturará, según el promedio histórico de consumos. <p>En caso las inspecciones señaladas no se realizaran:</p> <ul style="list-style-type: none">a) <u>Por causas atribuibles a la responsabilidad de la EPS,</u> se facturará dicho mes por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.b) <u>Por causa atribuible al Titular de la Conexión o al usuario,</u> la EPS facturará lo indicado por la diferencia de lecturas. <p>Las refacturaciones que pudieran darse en este procedimiento sólo proceden como máximo una vez al año y por dos meses consecutivos. Posteriormente, la EPS deberá facturar de acuerdo a lo que señale la diferencia de lecturas.</p>

En ese sentido, en atención a los casos que -como el ejemplo señalado- vienen registrando un consumo excesivo pero no califican como una diferencia de lecturas atípica, a continuación se analizará la razonabilidad de dicho concepto, así como las condiciones que actualmente han hecho variar notoriamente los alcances y consecuencias de una facturación atípica, así como la valla que ésta representa para aquellos usuarios que reclaman por una facturación excesiva superior a su promedio de consumo.

3. Análisis de la razonabilidad de la definición actual de la facturación atípica y su impacto en los usuarios que registran consumos excesivos. El caso de SEDAPAL S.A.

En este punto, y conforme a lo señalado en el artículo 88, numeral 1, del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, cabe mencionar que dos de las tres condiciones para la existencia de una facturación atípica, tales como la existencia de una diferencia de lecturas que supere en más del 100% al promedio histórico de consumos del usuario y la pertenencia de la unidad de uso a la categoría doméstica o social, no presentan mayores cuestionamientos por parte de los usuarios.

No obstante, la tercera condición referida a que la diferencia de lecturas sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo, es la razón que motiva el mayor número de quejas y también algunas situaciones de vulneración de derechos.

En ese sentido, analizaremos la razonabilidad y proporcionalidad de la permanencia de la mencionada condición para la existencia de una facturación atípica, a partir del impacto económico que actualmente genera en aquellos usuarios que en algún momento han registrado una diferencia de lecturas excesiva o el registro de un consumo considerado excesivo.

Asimismo es importante mencionar que para el presente análisis se tomará en cuenta información relacionada a los promedios de consumo de los usuarios abastecidos por la empresa SEDAPAL S.A., así como las estructuras tarifarias que actualmente aplica, debido tanto a que el mayor número de quejas por cobros excesivos se formulan contra dicha empresa y porque, además, posee una estructura tarifaria que aplica tarifas mayores a consumos mayores, hecho que cuando el consumo no es reconocido o aceptado en ocasiones constituye una afectación económica al usuario.

a. La brecha existente entre la asignación de consumo y los promedios de consumo que no superan los 25m³ al mes.

Conforme a lo establecido en el Glosario de Términos de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, la asignación de consumo es:

(...) el volumen de agua (en metros cúbicos) a ser asignado a un usuario que no cuenta con medidor, el cual debe calcularse sobre la base del consumo promedio que tiene un usuario micromedido de la misma categoría, en caso de encontrarse en la primera etapa del reordenamiento tarifario, o clase, en caso de encontrarse en la segunda etapa del reordenamiento tarifario.

Tabla 3
Asignaciones de consumo para la categoría doméstica
(por horas de abastecimiento y grupo distrital)

Categoría Doméstica			
Grupo Distrital I ⁽¹⁾		Grupo Distrital II ⁽²⁾	
Horas de abastecimiento	Asignación de consumo	Horas de abastecimiento	Asignación de consumo
6, 10 y 24 horas	30m ³ /mes	6, 10 y 24 horas	21m ³ /mes

(1) Grupo Distrital I:

Prov. Lima: Barranco, Breña, Cercado de Lima, Chorrillos, Cieneguilla, Jesús María, La Molina, La Victoria, Lince, Los Olivos, Magdalena del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, Rímac, San Borja, San Isidro, San Luis, San Miguel, Santiago de Surco y Surquillo.

Prov. Callao: Bellavista, Callao, La Perla y La Punta.

(2) Grupo Distrital II:

Prov. Lima: Ancón, Ate, Carabayllo, Comas, Chaclacayo, El Agustino, Independencia, Lurigancho, Turín, Pachacamac, Puente Piedra, Pucusana, San Martín de Porres, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, Santa Anita, Surco Viejo, Villa María del Triunfo, Villa el Salvador, Santa Rosa, Punta Hermosa, Punta Negra y San Bartolo.

Prov. Callao: Carmen de la Legua y Ventanilla.

Fuente: Estructura Tarifaria SEDAPAL S.A. (Julio 2012)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Si bien la asignación de consumo es la presunción de un consumo de aquellas conexiones que no cuentan con medidores instalados, éstas deben ser establecidas sobre la base de los promedios de consumo de aquellos usuarios que pertenecen a la misma categoría (por ejemplo, un usuario de la categoría doméstica) y que cuentan con medidor.

A continuación, a fin de determinar la proximidad entre los promedios de consumo registrados para los usuarios de la categoría doméstica y las asignaciones de consumo que actualmente aplica la empresa SEDAPAL S.A. a los usuarios domésticos, se presentan las siguientes tablas:

Tabla 4
Comparación entre el promedio de consumo y las asignaciones de consumo
(categoría doméstica - Grupo Distrital I)

Rangos de consumo m ³ /mes ⁽¹⁾	Promedio de consumo ⁽²⁾	Asignación de consumo ⁽¹⁾	Brecha entre promedio de consumo y asignación
0 a 10	5,79 m ³	30m ³	24.21 m ³
10 a 25	17,40 m ³	30m ³	12.60 m ³
25 a 50	32,59 m ³	30m ³	La asignación es menor
50 a más	84,26 m ³	30m ³	La asignación es menor

Fuente: (1) Estructura Tarifaria SEDAPAL S.A. (Julio 2012)

(2) Estudio Tarifario SEDAPAL S.A. (Abril 2010)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Tabla 5
Comparación entre el promedio de consumo y las asignaciones de consumo
(categoría doméstica - Grupo Distrital II)

Rangos de consumo m ³ /mes ⁽¹⁾	Promedio de consumo ⁽²⁾	Asignación de consumo ⁽¹⁾	Brecha entre promedio de consumo y asignación
0 a 10	5,79 m ³	21m ³	15.21 m ³
10 a 25	17,40 m ³	21m ³	3.60 m ³
25 a 50	32,59 m ³	21m ³	La asignación es menor
50 a más	84,26 m ³	21m ³	La asignación es menor

Fuente: (1) Estructura Tarifaria SEDAPAL S.A. (Julio 2012)

(2) Estudio Tarifario SEDAPAL S.A. (Abril 2010)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Como se puede apreciar, al menos para los dos primeros rangos de consumo de la categoría doméstica, existe una brecha entre el promedio de consumo y la asignación que se establece para los usuarios que carecen de medidor, resultando así que ésta última es mayor en un rango que varía entre los 3.5m³ y los 24m³ en los dos grupos distritales indicados.

En ese sentido, existe la tarea pendiente de revisar las asignaciones de consumo aprobadas, más aún si se tiene en cuenta que de conformidad con lo establecido en el Estudio Tarifario de SEDAPAL S.A. (Abril 2010), elaborado en el marco de la fijación de tarifas, fórmulas tarifarias y metas de gestión de la empresa para el periodo 2010-2015, los usuarios que se ubican en un rango de consumo entre los 10 y 25m³ de consumo de agua al mes, suman un total de 820,539 usuarios, los cuales representan el 54,25% de los usuarios domésticos y registran un consumo promedio de 17.40m³/mes.

b. La valla entre una facturación excesiva y una facturación atípica. El criterio de las dos (02) asignaciones de consumo.

Conforme a lo señalado en el punto anterior, se observa que las asignaciones de consumo exceden al promedio de consumo y específicamente en los dos primeros rangos de consumo de la categoría doméstica.

Visto ello, ahora corresponde determinar la amplitud de la valla que debe superar un usuario para que una facturación excesiva sea considerada "atípica" y pueda estar en el ámbito del control de facturación por parte de la empresa SEDAPAL.

Para ello se obtendrá para cada rango de consumo la diferencia existente en metros cúbicos entre el promedio de consumo m³/mes de los usuarios residenciales de la categoría doméstica y la suma de las dos asignaciones de consumo.

Cabe indicar que se ha tomado como referencia las asignaciones de consumo equivalentes a 30m³ y 21m³³, cuyo valor duplicado es 60m³ y 42m³, respectivamente, siendo éstos últimos los parámetros para la comparación "promedio de consumo vs. dos asignaciones de consumo".

³ Asignaciones aplicables a los usuarios domésticos de las categoría I y II, respectivamente, que no cuentan con medidor y cuyo abastecimiento de agua está entre las 6 y las 24 horas.

Tabla 6
Cantidad de metros cúbicos adicionales que un usuario debe consumir para que su facturación sea considerada atípica
Grupo Distrital I

Rangos de consumo m ³ /mes (categoría doméstica) ⁽¹⁾	Promedio de consumo ⁽²⁾	Doble asignación de consumo	Cantidad de metros cúbicos adicionales	Cantidad de metros cúbicos adicionales (equivalente en Nuevos Soles)
0 a 10	5,79 m ³	60m ³	54.21 m ³	S/. 214.13
10 a 25	17,40 m ³	60m ³	42.60 m ³	S/. 110.73
25 a 50	32,59 m ³	60m ³	27.41 m ³	S/. 55.11
50 a más	84,26 m ³	60m ³	No aplica	No aplica

Fuente: (1) Estructura Tarifaria SEDAPAL S.A. (Julio 2012)

(2) Estudio Tarifario SEDAPAL S.A. (Abril 2010)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Nota: El cálculo en Nuevos Soles no incluye el IGV (18%)

Tabla 7
Cantidad de metros cúbicos adicionales que un usuario debe consumir para que su facturación sea considerada atípica
Grupo Distrital II

Rangos de consumo m ³ /mes (categoría doméstica) ⁽¹⁾	Promedio de consumo ⁽²⁾	Doble asignación de consumo	Cantidad de metros cúbicos	Cantidad de metros cúbicos adicionales (equivalente en Nuevos Soles)
0 a 10	5,79 m ³	42m ³	36.21 m ³	S/. 87.34
10 a 25	17,40 m ³	42m ³	24.60 m ³	S/. 45.62
25 a 50	32,59 m ³	42m ³	9.41 m ³	S/. 18.30
50 a más	84,26 m ³	42m ³	No aplica	No aplica

Fuente: (1) Estructura Tarifaria SEDAPAL S.A. (Julio 2012)

(2) Estudio Tarifario SEDAPAL S.A. (Abril 2010)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Nota: El cálculo en Nuevos Soles no incluye el IGV (18%)

De los ejemplos mostrados, se puede apreciar que aquellos usuarios del Grupo Distrital I que se ubican en un rango de consumo que va entre los 0 y los 10m³ al mes, tendrán que registrar aproximadamente 10 veces más su consumo en un mes, para que la facturación pueda ser considerada atípica. Esto implica que si el usuario consume en promedio 5.79m³ al mes, la cantidad de metros cúbicos adicionales que se requerirán para recibir el tratamiento y/o control de una facturación atípica, deberá ser igual o superior a los 54.21m³, cantidad que en la facturación se representaría en un monto aproximado de S/. 215.00 Nuevos Soles.

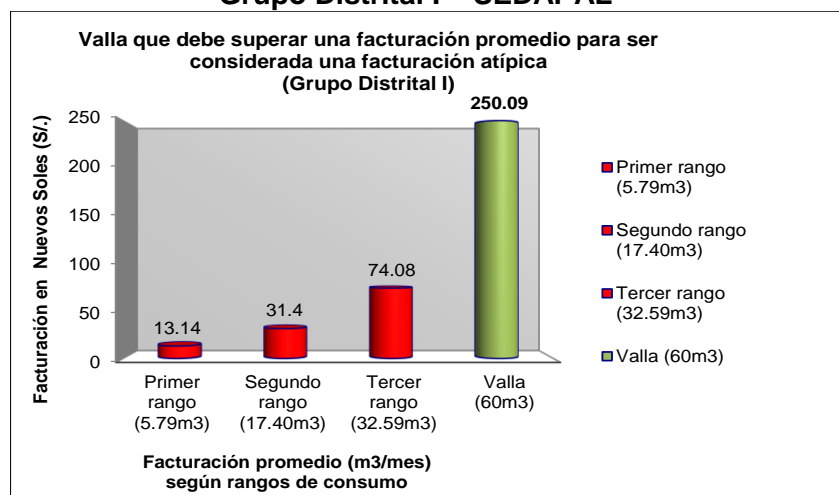
De otro lado, si se trata de un usuario del Grupo Distrital II en el mismo rango de consumo, la facturación deberá ser al menos 7 veces más a la habitual para ser atípica.

Si un usuario normalmente consume en promedio $6m^3$ al mes, no bastará con que su facturación registre $12m^3$ (100% más) para ser considerada atípica, sino que ésta deberá ser igual o superior a $60m^3$ o $42m^3$, según el Grupo Distrital al que pertenezca (I o II). Con lo cual, su consumo en exceso debe ser como mínimo de $54.21m^3$ en el mes (si es un usuario del Grupo I) o de $36.21m^3$ /mes (si es usuario del Grupo II).

Del mismo modo, en el caso de los usuarios que se hallan en el rango de consumo de 10 a $25m^3$ al mes, para que un incremento imprevisto en la facturación sea considerado “atípico”, el consumo registrado deberá ser superior a dos veces más el promedio de consumo de los usuarios del Grupo Distrital I; y si se trata de un usuario del Grupo distrital II esta diferencia tendrá que ser equivalente a 1.4 veces más del promedio de consumo.

A continuación, en los gráficos siguientes se detalla las diferencias en Nuevos Soles entre lo que representa el monto del promedio de consumo para cada uno de los rangos de consumo y lo equivalente a las dos asignaciones de consumo que corresponde a cada Grupo Distrital.

Gráfico 3
Facturación promedio vs. Facturación atípica
Grupo Distrital I – SEDAPAL ⁽¹⁾

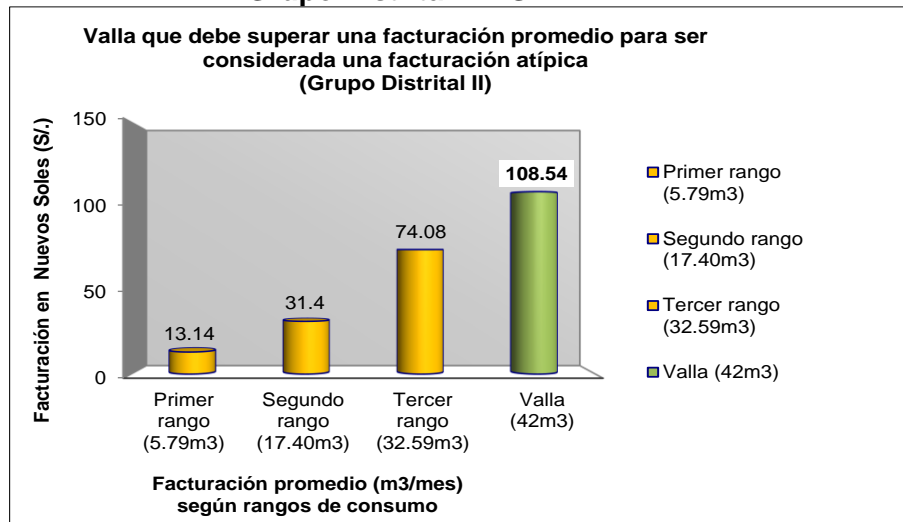


(1) Los montos se han calculado aplicando las tarifas vigentes de SEDAPAL S.A. (Julio 2012) y no incluyen la aplicación del IGV (18%)

Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Esta situación se traduce en que el usuario deba pagar una tarifa considerablemente excesiva para que su facturación pueda llegar a ser “atípica” y sea materia de control por la empresa; dado que, mientras el consumo registrado no sea igual o supere las dos asignaciones de consumo, será considerado como un “consumo regular”, que de ser observado por el usuario deberá seguir el trámite de un procedimiento de reclamo para la revisión del mismo.

Gráfico 4
Facturación promedio vs. Facturación atípica
Grupo Distrital II – SEDAPAL ⁽¹⁾



(1) Los montos se han calculado aplicando las tarifas vigentes de SEDAPAL S.A. (Julio 2012) y no incluyen la aplicación del IGV (18%)

Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Respecto de la condición relacionada a que el consumo registrado sea igual o supere las dos asignaciones para ser considerado como una diferencia de lecturas atípica, la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD señala que ésta se sustenta en los altos costos que significa para las EPS la atención de estos casos, así como el número elevado de reclamos por este concepto.

Sin embargo, y como se puede apreciar de los ejemplos señalados, desde la Defensoría del Pueblo consideramos que la valla impuesta a los usuarios, representada por las dos asignaciones de consumo, resulta excesivamente proteccionista para las empresas de saneamiento y perjudicial para los usuarios, ya que faculta a las empresas a omitir el control de las facturaciones excesivas que no constituyen una diferencia de lecturas “atípica”, pero que, no obstante, termina afectando en forma imprevista y drástica el promedio de consumos de los usuarios.

En ese sentido, y dado que la presente situación deviene en la vulneración al derecho de los usuarios a contar con mecanismos confiables de medición de los consumos y a pagar por lo efectivamente consumido, la SUNASS debe evaluar la posibilidad de excluir la asignación de consumo como condición para calificar una diferencia de lectura como atípica.

c. El incremento en las tarifas de agua y alcantarillado y su impacto en la facturación atípica.

Si bien la condición de las dos (02) asignaciones de consumo fue introducida a finales del año 2007 en un contexto donde el control de un significativo número de conexiones le generaba altos costos a las EPS, dicha situación inicial podría haber variado

tomando en cuenta el constante incremento de tarifas producido en los últimos años y especialmente para aquellos consumos que son elevados.

En efecto, cuanto mayor sea la cantidad de agua consumida por el usuario, el monto facturado también será mayor, dado el sistema de facturación de “bloques crecientes” establecido para la aplicación de tarifas y, particularmente, para el caso de la aplicación de las tarifas aprobadas para SEDAPAL S.A., en cuyos rangos más altos el monto a pagar por metro cúbico de agua consumido es mayor respecto del costo del metro cúbico del primer rango.

Así tenemos que en las tarifas aprobadas para la empresa SEDAPAL S.A. cada metro cúbico del primer rango de consumo que va de 0 a 10m³ dentro de la categoría doméstica tiene un valor de S/. 1.426 Nuevos Soles; para el rango de consumo que va de 10m³ a 25m³, cada metro cúbico cuesta S/. 1.656; y así sucesivamente el valor de cada metro cúbico se va incrementando según el rango de consumo.

Tabla 8
Tarifas de SEDAPAL S.A.

Tarifa vigente para SEDAPAL S.A - Julio 2012				
Cargo Fijo =		4.886		
Categoría	Rango	Tarifa (S/. / m ³)		Tarifa Total (AGUA+ALC)
		Agua	Alcantarillado	
Social	0 a más	0.992	0.434	1.426
Doméstico	0 a 10	0.992	0.434	1.426
	10 a 25	1.152	0.504	1.656
	25 a 50	2.548	1.114	3.662
	50 a más	4.322	1.888	6.210
Comercial	0 a 1000	4.322	1.888	6.210
	1000 a más	4.636	2.025	6.661
Industrial	0 a 1000	4.322	1.888	6.210
	1000 a más	4.636	2.025	6.661
Estatal	0 a más	2.422	1.058	3.480

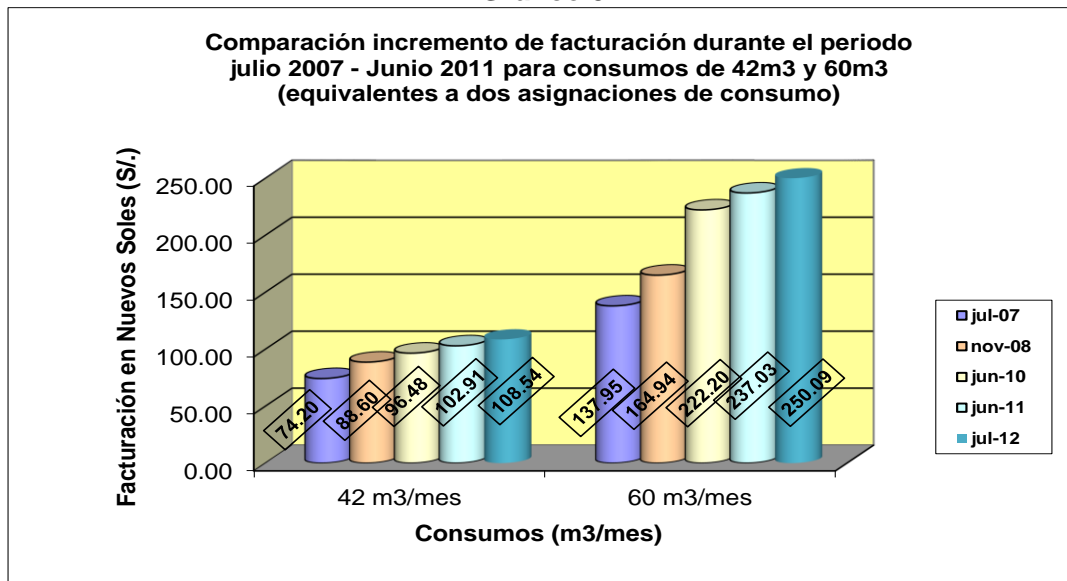
Fuente: Estructura Tarifaria de Sedapal publicada el 21 de julio de 2012

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Dicha situación, sumado al hecho que desde julio del año 2007 a julio del 2012 se han producido un total de siete (07) ajustes tarifarios - por la variación del índice de precios al por Mayor (IPM) y la aprobación de nuevas estructuras tarifarias para el periodo 2010-2015-, ha generado que los costos que asumen los usuarios por los servicios de saneamiento se hayan incrementado notablemente, volviéndose mucho más gravosa una facturación excesiva que no constituye una diferencia de lecturas “atípica”.

Ello se advierte en la variación del monto que se pagaba por 42 m³ y 60 m³ en julio del año 2007 -equivalentes a dos asignaciones de consumo para los Grupos Distritales I y II, respectivamente- y lo que actualmente un usuario debe pagar por la misma cantidad de agua consumida.

Gráfico 5



Fuente: Tarifas aprobadas y publicadas por la SUNASS

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Nota: Los montos calculados no incluye la aplicación del IGV (18%)

Esto quiere decir que si en julio de 2007 un usuario de la categoría doméstica debía pagar por un consumo de 42m³ de agua en el mes, la cantidad de S/. 74.20 Nuevos Soles, actualmente debe pagar por la misma cantidad consumida un total de S/. 108.54 Nuevos Soles, esto sin aplicar el IGV.

Asimismo, si se evalúa el incremento para un consumo equivalente a 60m³/mes, observaremos que éste es mayor. Así tenemos que en julio del 2007 se pagaba por esa cantidad de metros consumidos S/. 137.95 Nuevos Soles (sin incluir el IGV), actualmente un usuario debe pagar por la misma cantidad alrededor de S/. 250.09 Nuevos Soles, sin incluir el IGV.

Como se aprecia en el gráfico, en un periodo de cinco años (2007-2012) la tarifa a pagar por 42m³/mes de agua consumida se ha incrementado alrededor de un 50% en comparación con lo que se pagaba a julio del 2007, y más de un 80% para los consumos equivalentes a 60m³/mes.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo reconoce que el cobro de las tarifas por agua potable y alcantarillado constituye un aspecto importante para asegurar la sostenibilidad de las empresas y la calidad del servicio prestado; por ello, le corresponde a todos los usuarios pagar por lo efectivamente consumido.

Sin embargo, cuando no se revisan con cierta periodicidad los criterios que en un determinado contexto contribuyeron a lograr una mayor eficiencia en el control de las facturaciones -considerando que las circunstancias varían en el tiempo, incluso por el propio incremento de tarifas-, se terminan propiciando situaciones de desventaja y de vulneración de derechos en perjuicio de los usuarios.

En ese sentido, constituye una necesidad impostergable que la SUNASS analice la razonabilidad y proporcionalidad del criterio de las dos asignaciones de consumo

establecido como valla para la determinación de una facturación atípica, y su correspondiente control por parte de las empresa de saneamiento, tomando en cuenta los costos que han venido asumiendo las EPS en el control de las facturaciones atípicas en estos últimos cinco años, así como el número de casos en lo que las facturaciones han excedido el 100% del promedio histórico de consumos.

d. La resolución de casos por facturación excesiva en segunda instancia y el establecimiento de criterios extranormativos por parte de la SUNASS.

Otro aspecto adicional que es importante mencionar con relación al tratamiento que reciben las facturaciones excesivas durante el procedimiento de reclamos, está referido al criterio del “número de unidades de uso” que ha establecido el organismo regulador para considerar en qué situaciones existe una facturación atípica.

En efecto, la Defensoría del Pueblo ha podido verificar que la SUNASS toma como punto inicial para el análisis del caso, el número de unidades de uso asociadas al suministro y a partir de allí establece la cantidad de asignaciones de consumo que debe superar la facturación reclamada a fin de determinar si existe una facturación atípica. A continuación se muestran algunos casos atendidos:

Usaria con un promedio histórico de consumos de 7m³ y cuya facturación repentinamente se incrementó a 106m³, no califica como facturación atípica.

(Expediente N° 01012010030554)

El 10 de diciembre de 2011 se presentó ante la Defensoría del Pueblo una ciudadana que refirió que en el mes de agosto de 2010 la empresa Sedapal le emitió una facturación por un consumo de 106m³, ascendente a S/. 432.00 Nuevos Soles, cuando su promedio histórico de consumos es de 7m³ y pagando un importe promedio de S/. 13.50 Nuevos Soles al mes. El suministro abastecía a dos (02) unidades de uso domestico. A partir del 28 de setiembre del 2010 empezó a abastecer a solo una.

Al respecto, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS resolvió mediante Resolución N° 6377-2010-SUNASS/TRASS/SALA que:

El promedio histórico de consumos de la recurrente es de 7m³ calculado sobre la base de las seis (6) últimas diferencias válidas existentes en el período de un (01) año. También añade que al estar el suministro de la usuaria en el Grupo Distrital I -correspondiendo una asignación de consumo de 30m³-, y contar con dos (02) unidades de uso domestico, correspondía atribuirle una asignación de consumo de 60m³ por cada unidad de uso.

Asimismo, refiere que para que el caso de la ciudadana califique como un consumo atípico, el consumo registrado en el mes reclamado debía superar en más del 100% su promedio histórico, y la diferencia de lecturas ser igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.

No obstante, si bien se cumplió con la condición de haber registrado el 100% de su promedio histórico de consumos (7m³ de promedio); no se cumplía con la segunda condición en tanto el consumo registrado de 117m³ no superaba las dos (02) asignaciones de consumo (120m³) debido a que se consideró aplicar 60m³ por cada unidad de uso.

Finalmente, el Tribunal evaluó el caso como un reclamo por consumo elevado, y en vista que la recurrente no solicitó la prueba de contrastación de medidor, se determinó la correcta aplicación de las normas tarifarias y la no existencia de defectos en la medición.

Usuaría con un promedio histórico de consumos de 16m³ y cuya facturación repentinamente se incrementó a 117m³, no califica como facturación atípica.

(Expediente Nº 01012011002004)

El 19 de enero de 2011 se presentó ante la Defensoría del Pueblo una ciudadana que refirió que en el mes de julio de 2010 la empresa Sedapal le emitió una facturación por un consumo de 117m³, ascendente a S/. 504.00 Nuevos Soles, cuando su promedio histórico de consumos es de 16m³ y pagando un importe promedio de S/. 31.50 Nuevos Soles al mes.

El suministro abastecía a dos (02) unidades de uso doméstico.

Al respecto, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS resolvió mediante Resolución Nº 6313-2010-SUNASS/TRASS/SALA que:

El promedio histórico de consumos de la recurrente es de 16m³ calculado sobre la base de las seis (6) últimas diferencias válidas existentes en el período de un (01) año.

El Tribunal añade que al estar el suministro de la usuaria en el Grupo Distrital I – correspondiendo una asignación de consumo de 30m³-, y contar con dos (02) unidades de uso doméstico, correspondía atribuirle una asignación de consumo de 60m³.

Asimismo, refiere que para que el caso de la ciudadana califique como un consumo atípico, el consumo registrado en el mes reclamado debía superar en más del 100% su promedio histórico de consumos, y la diferencia de lecturas ser igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.

No obstante, si bien cumple con la condición de haber registrado el 100% de su promedio histórico de consumos (16m³ de promedio frente a los 117m³); no cumplía con la segunda condición en tanto el consumo registrado de 117m³ no superaba las dos (02) asignaciones de consumo, que para el caso de la recurrente era de 120m³ debido a que se consideró aplicar 60m³ por cada unidad de uso.

Finalmente, el Tribunal evaluó el caso como un reclamo por consumo elevado, y en vista que la recurrente no solicitó la prueba de contrastación de medidor, se determinó la correcta aplicación de las normas tarifarias y la no existencia de defectos en la medición que sean atribuibles a la EPS.

Como se puede apreciar, en el primer caso, la usuaria pagaba por consumo de agua un importe promedio mensual de S/. 13.50 Nuevos Soles, el cual se vio incrementado en el mes de agosto de 2010 a un total de S/. 432.00 Nuevos Soles, equivalente a pagar treintidos (32) veces más de lo que pagaba habitualmente. El segundo caso resulta siendo similar, dado que la usuaria pagaba por consumo de agua un importe promedio mensual de S/. 31.50 Nuevos Soles; y sin embargo la facturación materia de reclamo del mes de julio de 2010 le imponía pagar hasta dieciséis (16) veces más de lo habitual.

De haberse calificado ambas facturaciones excesivas como facturaciones atípicas, hubiese correspondido que la EPS lleve a cabo el procedimiento establecido en el artículo 88 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

A este tipo de hechos podemos añadir otros supuestos relacionados con las facturaciones en los condominios, en donde es común ver que cada unidad de uso no cuenta con medidor propio sino que todos los ocupantes deben pagar la facturación de manera mancomunada. Al respecto, cabe la interrogante si en este caso, ante un reclamo por facturación atípica, también se tomará en cuenta para su determinación la suma de las asignaciones de consumo según el número de unidades de uso. De ser así, seguramente en muchos de los casos la sumatoria de las asignaciones sería imposible de superar.

Como vemos, las situaciones mencionadas advierten la necesidad de revisar y establecer con claridad en la normatividad relacionada, los criterios y el tratamiento que deberá otorgarse a aquellas situaciones especiales donde se registren consumos excesivos y la conexión cuenta con varias unidades de uso, sean de un sólo tipo o mixtas (doméstico y comercial), a efectos que pueda determinarse la existencia o no de una facturación atípica sin que los usuarios terminen asumiendo los costos de los defectos que pudieran existir en la medición de consumos.

4. Conclusiones.

- a. Desde enero de 2010 a agosto de 2012 la Defensoría del Pueblo a través de sus Oficinas Defensoriales en Lima, Lima Sur, Lima Este, Lima Norte y Callao, ha atendido un total de 223 quejas contra la empresa SEDAPAL S.A., relacionadas a facturaciones excesivas. En varios de estos casos los reclamos son declarados infundados por la empresa, aún cuando los consumos registrados son excesivos.
- b. La obligación que tienen las empresas prestadoras de ejercer el control permanente de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas está delimitada para aquellas situaciones donde se detecte una facturación atípica. Esto significa que si una facturación excesiva no cumple con las condiciones para que califique como una facturación atípica, la empresa no está obligada a realizar el control respectivo antes de emitir la facturación.
- c. Se considera una diferencia de lecturas atípica a aquella cantidad de metros cúbicos consumidos durante un ciclo de facturación (aproximadamente un mes), registrados en la facturación a emitirse al usuario, y que reúne las siguientes condiciones en forma concurrente: la diferencia de lecturas o consumo en metros cúbicos supera en más del 100% al promedio histórico de consumos del usuario, la diferencia de lecturas es igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo y que la unidad de uso se encuentre clasificada como residencial (categorías doméstica y social).
- d. La condición referida a que la facturación sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo -equivalente a 60m^3 y 42m^3 para los Grupos Distritales I y II, respectivamente-, es la razón que motiva el mayor número de quejas y también algunas situaciones de vulneración de derechos, más aún cuando existen aproximadamente 820,539 usuarios -que equivalen a aproximadamente el 54.25% de los usuarios de la categoría doméstico- que se ubican en un rango de consumo entre los 10m^3 y 25m^3 y registran un consumo promedio de $17.40\text{m}^3/\text{mes}$, de conformidad con datos de la empresa SEDAPAL S.A. al año 2010.

- e. Existe una valla considerable entre lo que equivale el costo de una facturación promedio para los usuarios domésticos de la empresa SEDAPAL S.A. y el costo equivalente a dos asignaciones de consumo. Así tenemos que para el caso de los usuarios del Grupo Distrital I que se ubican en un rango de consumo de 0 a 10m³ al mes, la facturación deberá ser aproximadamente 10 veces más su consumo en un mes para que dicha facturación pueda ser considerada atípica; mientras que si se trata de un usuario del Grupo Distrital II -conjunto que agrupa distritos en los cuales se encuentran la mayor cantidad de asentamientos humanos y el mayor índice de pobreza- en el mismo rango de consumo, la facturación deberá ser al menos 7 veces más a la habitual.
- f. Para aquellos usuarios de la empresa SEDAPAL S.A., pertenecientes a la categoría doméstica y que presenten algún reclamo por facturación excesiva, ésta deberá ser sumamente alta en comparación con su promedio de consumo, de tal forma que dicho reclamo pueda ser tramitado como uno por facturación atípica. Así tenemos que para dichos efectos, los usuarios domésticos del Grupo Distrital I deberán registrar facturaciones iguales o superiores a los S/. 250.00 Nuevos Soles (costo que no incluye el IGV), correspondiente al pago por el consumo de 60m³ de agua en un mes; y si se trata de los usuarios del Grupo Distrital II, dicho monto deberá ser igual o superior a los S/. 109.00 Nuevos Soles (sin incluir IGV).
- g. Estas vallas normativas que se han impuesto a los usuarios resultan excesivamente proteccionistas para las empresas de saneamiento, eximiéndolas del control de aquellas facturaciones que no califiquen como “atípicas”, obviando así aquellas situaciones que si bien no constituyen una diferencia de lecturas atípica, son facturaciones excesivas que muchas veces se producen en forma imprevista y sin mayor explicación de índole técnico.
- h. Estas condiciones son excesivas considerando que durante el periodo del 2007 al 2012 se han producido sucesivos incrementos de la tarifa y principalmente para los consumos altos; esto se ve reflejado en lo que costaba pagar por dos asignaciones de consumo al año 2007 y lo que actualmente equivale a dicho pago. Al respecto, se tiene que en el año 2007 por un consumo de 42m³ de agua se pagaba alrededor de S/. 74.20 Nuevos Soles (sin incluir IGV), y actualmente por la misma cantidad consumida se debe pagar un total de S/. 108.54 Nuevos Soles (sin IGV). Mientras que para el caso de un consumo de 60m³/mes se pagaba S/. 137.95 Nuevos Soles, actualmente el monto asciende a S/. 250.09 Nuevos Soles, sin incluir el IGV.
- i. Existe la necesidad de revisar y establecer con claridad en la normativa relacionada, los criterios y el tratamiento que se otorgará a aquellas situaciones especiales donde se registren consumos excesivos para una conexión con varias unidades de uso, sean de un sólo tipo o mixtas (doméstico y comercial), a efectos de determinar la existencia o no de una facturación atípica y evitar que los usuarios terminen asumiendo los costos de los defectos en la medición de consumos.

5. Recomendaciones.

En consideración a lo expuesto, y al amparo del artículo 162 de la Constitución Política del Estado, así como del artículo 26 de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, corresponde a nuestra institución velar por un adecuado ejercicio del poder administrativo-estatal que respete los derechos fundamentales y los principios de la Administración Pública, lo cual implica alertar de aquellos actos u omisiones derivados de la aplicación de procedimientos establecidos por el Estado, que pudieran estar generando alguna afectación de los derechos fundamentales de los administrados.

En ese sentido, y luego del análisis de las afectaciones que las facturaciones excesivas podrían estar causando a los usuarios, así como la necesidad de revisar las condiciones que actualmente existen para el control y el tratamiento de las “facturaciones atípicas”, la Defensoría del Pueblo formula las siguientes recomendaciones:

A la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS):

1. **MODIFICAR** los criterios establecidos en el artículo 88, numeral 1, del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento para la determinación de la existencia de una facturación atípica, de tal forma que la condición de las dos asignaciones de consumo para calificar una facturación excesiva como atípica, se reduzca a una asignación de consumo, propiciando así un mayor y mejor control de las facturaciones excesivas por parte de las empresas de servicios de saneamiento.
2. **IMPLEMENTAR** aquella normatividad dirigida a que las empresas prestadoras de servicios de saneamiento amplíen sus acciones de control hacia aquellas facturaciones que registren consumos que superen el 100% del promedio histórico de consumos registrado, a fin de determinar las causas de dicho incremento.
3. **REVISAR** los costos que han venido asumiendo las EPS desde el año 2008 por facturaciones atípicas, en comparación con los costos que vienen asumiendo los usuarios por aquellas facturaciones que superan el 100% de sus promedios históricos de consumos, pero que no superan las dos (02) asignaciones de consumo.
4. **EVALUAR** el número de casos resueltos desde el año 2008 por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS, en los que el consumo registrado por el usuario haya superado en más del 100% su promedio histórico de consumos, a fin de establecer los procedimientos complementarios para la atención de los reclamos por facturación excesiva.

A la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (SEDAPAL):

1. **ELABORAR** un informe respecto al total de casos por facturaciones atípicas que ha venido registrando la empresa desde el año 2008, así como sobre los costos que ésta ha venido asumiendo para la atención de los mismos.



2. **ELABORAR** un análisis respecto al total de reclamos por facturaciones excesivas que han sido resueltos por la empresa desde el año 2008, así como el tipo de resolución que han merecido (fundado / infundado / improcedente).

Lima, Setiembre 2012
