

---

**INFORME N.º 001-2023-CU LIMA**

---

<b>PARA</b>	:	<b>Manuel Fernando Muñoz Quiroz</b> Gerente General
<b>ASUNTO</b>	:	Plan Anual de Actividades del Consejo de Usuarios Lima 2024, aprobado en la sesión del 27 de noviembre
<b>FECHA</b>	:	01 de diciembre de 2023

---

**I. ANTECEDENTES**

- 1.1 De acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N.º 030-2019-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la Sunass (en adelante, Reglamento de los consejos de usuarios), las actividades de sus órganos consultivos se enmarcan en un Plan Anual de Actividades, el cual es elaborado y aprobado por mayoría simple de sus integrantes, y debe estar enmarcado en los objetivos y competencias de la Sunass.
- 1.2 Luego de la elección de los miembros del Consejo de Usuarios Lima, producto del proceso convocado mediante la Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 056-2022-SUNASS-PE, se instalaron los nuevos miembros electos para el periodo 2022-2024 el 16 de noviembre de 2022 en la sesión en la que participaron los señores Rolando Edmundo Piskulich Johnson, Aldo Iván Cárdenas Panduro y Jorge Alberto Albinagorta Jaramillo.
- 1.3 Así, de acuerdo con lo establecido en el párrafo 12.2 del artículo 12 del Reglamento de los consejos de usuarios, el coordinador del Consejo de Usuarios Lima informa de la aprobación del PAA a la Gerencia General, quien puede observar lo que corresponda en el marco de las competencias de la Sunass y su disponibilidad presupuestal. En ese sentido, en el presente informe se traslada el PAA aprobado por el Consejo de Usuarios Lima en la sesión extraordinaria virtual realizada el pasado 27 de noviembre.

**II. BASE LEGAL**

- 2.1 Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y su modificatoria.
- 2.2 Reglamento de la Ley N.º 27332, aprobado por Decreto Supremo N.º 042-2005-PCM y su modificatoria.
- 2.3 Resolución de Consejo Directivo N.º 030-2019-SUNASS-CD que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la Sunass.

**III. OBJETIVO**

Informar a la Gerencia General del contenido del Plan Anual de Actividades del Consejo de Usuarios Lima, aprobado para el año 2024.

## **IV. ANÁLISIS**

### **A. Competencias del Consejo de Usuarios Lima**

- 4.1. El artículo 9-A de la Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, Ley Marco) establece que los organismos reguladores contarán con uno o más consejos de usuarios.
- 4.2. El consejo de usuarios tiene por objetivo representar los intereses de los usuarios de los servicios de saneamiento en las consultas sobre las políticas y normas que aprueba la Sunass y fomentar la participación de los usuarios para recoger consultas, propuestas y opiniones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento bajo el ámbito de la Sunass. Sus funciones son las siguientes:
  - a. Emitir opinión respecto de las funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, así como de solución de controversias y atención de reclamos bajo el ámbito de competencia de la Sunass.
  - b. Participar en las audiencias públicas que se realicen referidas al marco regulatorio de competencia de la Sunass.
  - c. Realizar eventos académicos, en coordinación con los órganos respectivos de la Sunass, sobre los aspectos regulatorios bajo el ámbito de competencias de la Sunass.
  - d. Recibir y presentar al Consejo Directivo de la Sunass las consultas de los usuarios, con relación a las políticas y normas que el organismo regulador aprueba.
  - e. Proponer líneas de acción que se consideren convenientes para mejorar la calidad de la prestación de los servicios bajo el ámbito de competencia de la Sunass.
  - f. Absolver las consultas y solicitudes de opinión que efectúe la Sunass.
  - g. Aprobar el Plan Anual de Actividades y rendir cuentas de su ejecución ante la Gerencia General de la Sunass.
  - h. Otras funciones previstas en leyes y reglamentos de la materia.
- 4.3. Además, para el ejercicio de sus funciones, cuenta con el soporte de la Secretaría Técnica de los Consejos de Usuarios (STCU).

### **B. Acciones que desarrollan los Consejos de Usuarios**

- 4.4. Los consejos de usuarios, para el logro de sus objetivos y el ejercicio de sus funciones, centran sus intervenciones en torno a temas de interés relacionados con la regulación o prestación de los servicios de saneamiento que consideren prioritarios y, sobre el cual, presentan a la Sunass sus propuestas para el fortalecimiento de la actividad del regulador desde la perspectiva ciudadana.
- 4.5. La construcción de estas propuestas se realiza luego de que cada miembro se informe sobre el estado situacional del tema de interés en su ámbito de acción y conozca las perspectivas de la población usuaria y sus organizaciones representativas tanto sobre el tema tratado como alternativas o ideas de mejora. Así, con el soporte técnico-logístico de la STCU, el Consejo de Usuarios Lima presenta las propuestas y aquellas

que resulten aprobadas serán comunicadas a la Sunass.

### **C. Actividades aprobadas por el Consejo de Usuarios Lima para el PAA 2024**

- 4.6. Durante la sesión extraordinaria del pasado 27 de noviembre, la STCU informó los resultados de la encuesta de temas de interés identificados entre los miembros del consejo de usuarios Lima. Así, se aprobaron como ejes centrales del PAA los siguientes temas:
- Ausencia o inadecuado tratamiento de las aguas residuales
  - Limitado acceso a los servicios de saneamiento
  - Insatisfacción con la calidad de atención a los usuarios
- 4.7. A partir de los mencionados temas de interés, se desarrollarán capacitaciones gestionadas por la STCU a efectos de poder identificar datos sobre el tema priorizado que se está abordando. Posteriormente, se realizarán intercambios de experiencias con los actores locales (públicos y privados) y usuarios organizados, con el propósito de conocer su perspectiva del problema, sus causas y las alternativas de solución que se estiman. Todo ello permitirá al CU Lima formular propuestas de mejora.
- 4.8. El desarrollo de las propuestas de mejora de cada miembro del Consejo de Usuarios Lima contará con el soporte de la STCU, quien gestionará la evidencia del tema priorizado que aborde y de la viabilidad de la idea de mejora. De este modo, se revisarán las propuestas en la sesión del consejo de usuarios Lima.
- 4.9. Dentro de las actividades propuestas en el anexo 1, también, se han incluido sesiones de revisión de propuestas en el cual el Consejo de Usuarios Lima formulará sus propuestas en torno al tema priorizado a la Sunass, las cuales se prevén en los meses de abril, agosto y diciembre del 2024.

### **D. Necesidades presupuestales para la ejecución del PAA 2024**

- 4.10. La ejecución de las actividades propuestas se realizará en forma presencial cuando los miembros del Consejo de Usuarios Lima así lo decidan; de lo contrario, las actividades se desarrollarán en forma virtual.

## **V. CONCLUSIONES**

- Los temas de interés del Consejo de Usuarios Lima son: ausencia o inadecuado tratamiento de las aguas residuales, limitado acceso a los servicios de saneamiento e insatisfacción con la calidad de atención a los usuarios.
- Las actividades por ejecutar planteadas en el Plan Anual de Actividades del Consejo de Usuarios Lima para el año 2024 están orientadas a propiciar el desarrollo de propuestas desde los órganos consultivos de la Sunass para la mejora de la actividad regulatoria desde la perspectiva ciudadana.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A partir de las actividades propuestas que fueron explicadas a través del presente informe, se recomienda a la Gerencia General lo siguiente:

1. Difundir el presente informe con la Dirección de Usuarios para facilitar la implementación de las actividades aprobadas.
2. Disponer la publicación del presente PAA en la página web de la Sunass para contribuir con la transparencia de las actividades que desarrollan sus órganos consultivos.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. Piskulich', with a horizontal line underneath.

**Rolando Edmundo Piskulich Johnson**  
Coordinador del Consejo de Usuarios Lima

## ANEXO 1

Actividad	Objetivo	Fecha de ejecución
<b>Ausencia o inadecuado tratamiento de las aguas residuales</b>		
Capacitación a miembros sobre el estado situacional del tratamiento de las aguas residuales en el ámbito del CU Lima	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a los miembros sobre las acciones de los prestadores y la Sunass sobre la gestión de las aguas residuales.</li> <li>Proporcionar datos a los miembros sobre el volumen de aguas residuales tratadas por prestador, las causas de la falta de prestación de este servicio y el impacto del no tratamiento de las aguas residuales.</li> </ul>	Enero-Febrero
Intercambio de experiencias y propuestas con usuarios y actores locales	Identificar ideas innovadoras de solución del problema o de algunas de sus causas, así como de la entidad competente y las acciones que pueda desarrollar la Sunass sobre el particular.	
Redacción de la propuesta de mejora	Contar con una propuesta para la mejora regulatoria para la revisión y aprobación del Consejo de Usuarios Lima	Marzo
Revisión plenaria de las propuestas desarrolladas en el ámbito del CU Lima	Identificar las propuestas que el Consejo de Usuarios Lima formule a la Sunass en torno al tema priorizado.	Abril
<b>Limitado acceso a los servicios de saneamiento</b>		
Capacitación a miembros sobre el estado situacional del limitado acceso a los servicios de saneamiento en el ámbito del CU Lima	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a los miembros sobre las obligaciones y acciones de los prestadores sobre la calidad de la prestación del servicio de agua potable y aquellos que disponen del servicio en forma limitada.</li> <li>Informar sobre los indicadores e índices de calidad de prestación del agua potable de los diferentes prestadores, las causas de su incumplimiento, de haberlos, y el impacto en el ámbito de acción del Consejo de Usuarios Lima</li> </ul>	Mayo-Junio
Intercambio de experiencias y propuestas con usuarios y actores locales	Identificar ideas innovadoras de solución del problema o de algunas de sus causas, así como de la entidad competente y las acciones que pueda desarrollar la Sunass sobre el particular.	
Redacción de la propuesta de mejora	Contar con una propuesta para la mejora regulatoria para la revisión y aprobación del Consejo de Usuarios Lima	Julio
Revisión plenaria de las propuestas desarrolladas en el ámbito del CU Lima	Identificar las propuestas que el Consejo de Usuarios Lima formule a la Sunass en torno al tema priorizado.	Agosto

<b>Insatisfacción con la calidad de atención a los usuarios</b>		
Capacitación a miembros sobre el estado situacional de la calidad de la atención a los usuarios en el ámbito del CU Lima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a los miembros sobre las acciones a cargo de los prestadores y de la Sunass sobre la calidad de la atención a los usuarios del ámbito del CU Lima y las competencias sectoriales de las instituciones intervinientes.</li> <li>• Proporcionar datos a los miembros sobre los niveles de cobertura de la atención a los usuarios de los diferentes prestadores, identificar las principales causas de su incumplimiento y, de haberlos, el impacto en el ámbito de acción del Consejo de Usuarios Lima.</li> </ul>	Setiembre- Octubre
Intercambio de experiencias y propuestas con usuarios y actores locales	Identificar ideas innovadoras de solución del problema o de algunas de sus causas, así como de la entidad competente y las acciones que pueda desarrollar la Sunass sobre el particular.	
Redacción de la propuesta de mejora	Contar con una propuesta para la mejora regulatoria para la revisión y aprobación del Consejos de Usuarios Lima	Noviembre
Revisión plenaria de las propuestas desarrolladas en el ámbito del CU Lima	Identificar las propuestas que el Consejo de Usuarios Lima formule a la Sunass en torno al tema priorizado.	Diciembre