



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE AMAZONAS

Expediente N.º MC-0008-2024-SUNASS-ODS-AMA

N.º 010-2024-SUNASS-ODS-AMA

Amazonas, 9 de octubre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N.º 0430-2024-SUNASS-ODS-AMA, del 26.8.2024¹, la Oficina Desconcentrada de Servicios de Amazonas (en adelante, **ODS Amazonas**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (en adelante, **Sunass**) comunicó a EPSSMU S.A. (en adelante, **Empresa Prestadora**) la acción de fiscalización respecto a la aplicación de la metodología establecida para la determinación de los indicadores de presión y continuidad en la localidad de Bagua Grande, correspondiente al periodo 2023 y enero a julio 2024. Asimismo, se requirió información otorgándole un plazo de siete (7) días hábiles para su atención.

Que, mediante Oficio N.º 435-2024-EPSSMU S.A.-G.G., del 20.9.2024², la Empresa Prestadora remite la información requerida en el Oficio N.º 0430-2024-SUNASS-ODS-AMA.

Que, mediante el Informe de Fiscalización N.º 0165-2024-SUNASS-ODS-AMA-ESP (en adelante, **Informe**), del 1.10.2024, el cual forma parte integrante de la presente resolución³, se concluye lo siguiente:

<< 5.1. EPSSMU S.A. incumple el literal a) del artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD, y modificatorias; pues no acreditó contar con línea telefónica ni plataforma virtual para la presentación remota de solicitudes de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación y reclamos en el periodo enero a julio de 2024, por lo que, se recomendará la imposición de medida correctiva.

5.2. EPSSMU S.A. incumple el artículo 8 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 018-2020-SUNASS-CD, pues no acreditó contar con línea telefónica ni plataforma virtual para la presentación remota de solicitudes de alcance general en el periodo enero a julio de 2024; por lo que, se recomendará la imposición de medida correctiva.

5.3 EPSSMU S.A. incumple el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N.º

- ¹ Notificado a la Empresa Prestadora mediante casilla electrónica, con constancia de notificación digital N.º 2024-88076 de fecha 26.8.2024 y recibido por la Empresa Prestadora el 27.8.2024 a las 8:48:00 horas, según Acuse de Recibo.
- ² Recibida por la ODS Amazonas el 20.9.2024, expediente N.º 2024-E01-062095
- ³ Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS:

<<Artículo 6.- Motivación del acto administrativo
(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.>>





RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE AMAZONAS

Expediente N.º MC-0008-2024-SUNASS-ODS-AMA

012-2020-SUNASS-CD, pues no acreditó contar con línea telefónica ni plataforma virtual para la presentación quejas en el periodo enero a julio de 2024, por lo que, se recomendará la imposición de medida correctiva.

5.4. EPSSMU S.A. incumple el artículo 9 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD, pues no acreditó contar con plataforma virtual ni correo electrónico para la presentación recursos en el periodo enero a julio de 2024, por lo que, se recomendará la imposición de medida correctiva.>> (sic)

Que, teniendo en cuenta los incumplimientos identificados, así como las recomendaciones del **Informe**, se impondrá la medida correctiva respectiva.

Que, de acuerdo con el inciso d) del numeral 3 del artículo 79 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado por Decreto Supremo N.º 005-2020-VIVIENDA⁴, la **Sunass** puede dictar medidas correctivas en el marco de su función fiscalizadora, asimismo, conforme al literal j) del artículo 66 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la **Sunass**⁵, y el artículo 23 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 0064-2023-SUNASS-CD⁶, la **ODS Amazonas** se encuentra facultada para imponer medidas correctivas.

De conformidad con lo establecido en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos; el Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento;

⁴ Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N.º 005-2020-VIVIENDA:

<<**Artículo 79.- Sunass**

La Sunass, en su condición de organismo regulador de alcance nacional le corresponde, además de las funciones establecidas en la Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias, las siguientes:

(...)

3. Para el ejercicio de las funciones de supervisión y fiscalización, cuenta con las atribuciones siguientes:

(...)

d. Dictar medidas correctivas en el marco de la función fiscalizadora, sin perjuicio de las que determine en el marco de un procedimiento administrativo sancionador.

(...)>>

⁵ Texto Integrado Reglamento de Organización y Funciones SUNASS:

<<**Artículo 66.- Funciones de las Oficinas Desconcentradas de Servicios**

(...)

j) Imponer medidas correctivas y cautelares a los prestadores del servicio de saneamiento bajo su competencia.>>

⁶ Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 0064-2023-SUNASS-CD:

<<**Artículo 23.- Procedimiento**

Las medidas correctivas se imponen, dentro o fuera de un Procedimiento Administrativo Sancionador.

(...)

23.2. Fuera de un Procedimiento Administrativo Sancionador:

La Dirección de Fiscalización o las oficinas desconcentradas de servicios, dentro de su jurisdicción, imponen medidas correctivas dentro de una acción de fiscalización. Estas son impuestas a través de la resolución respectiva, como consecuencia de la emisión de un Informe de Fiscalización o Informe de Atención de Denuncia teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 17.>>



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE AMAZONAS

Expediente N.º MC-0008-2024-SUNASS-ODS-AMA

el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la **Sunass**; así como el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción; y el Informe;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – ORDENAR a **EPSSMU S.A.** la implementación de la siguiente medida correctiva:

Medida Correctiva Única

Incumplimiento: No contar con línea telefónica ni plataforma virtual para la presentación remota de solicitudes de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación, solicitudes de atención de problemas de alcance general, reclamos y quejas. Y, no contar con plataforma virtual ni correo electrónico para presentación remota de recursos

Base normativa: Literal a) del artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD, y modificatorias; artículo 8 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 018-2020-SUNASS-CD, artículos 9 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD

EPSSMU S.A. deberá (i) habilitar un número telefónico y una plataforma virtual para la presentación remota de solicitudes de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación, solicitudes de atención de problemas de alcance general, reclamos y quejas, para los usuarios de Bagua Grande; y, (ii) habilitar una plataforma virtual y correo electrónico para la presentación remota de recursos, para los usuarios de Bagua Grande.

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, **EPSSMU S.A.** remitirá a la SUNASS en un plazo máximo de **treinta (30) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, lo siguiente:

- Informe que describa las acciones adoptadas a fin de habilitar un canal telefónico y plataforma virtual (web) para la presentación de solicitudes de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación, solicitudes de atención de problemas de alcance general, reclamos y quejas, para los usuarios de Bagua Grande; y, una plataforma virtual (web) y correo electrónico para la presentación de recursos, para los usuarios de Bagua Grande.
- Remitir capturas de pantalla de publicación⁷ del número telefónico en la página web y del acceso virtual a la plataforma de la Empresa Prestadora, para la presentación de solicitudes de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a

⁷ Debidamente fechada.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE AMAZONAS

Expediente N.º MC-0008-2024-SUNASS-ODS-AMA

la facturación, solicitudes de atención de problemas de alcance general, reclamos y quejas; y del acceso virtual a la plataforma y correo electrónico de la Empresa Prestadora, para la presentación de recursos.

Artículo Segundo. – CONCEDER a EPSSMU S.A. el plazo máximo de **treinta (30) días hábiles**, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para que presente a la **Sunass** la documentación que acredite el cumplimiento de la medida correctiva impuesta.

Artículo Tercero. – DISPONER la notificación de la presente resolución y del Informe de Fiscalización N.º 0165-2024-SUNASS-ODS-AMA-ESP a **EPSSMU S.A.** para los fines pertinentes.

Artículo Cuarto. – La presente resolución no agota la vía administrativa y, en caso de disconformidad, resulta procedente la interposición de los recursos de reconsideración o apelación ante esta ODS Amazonas o la Gerencia General de la **Sunass**, respectivamente, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada esta resolución.

Regístrese y notifíquese.

Documento firmado digitalmente

Juan Carlos YARLAQUE SANTISTEBAN
Jefe (e) de la Oficina Desconcentrada de Servicio
de Amazonas