Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE APURÍMAC

Expediente N.º MC-0007-2024-SUNASS-ODS-APU

N.° 0014-2024-SUNASS-ODS-APU

Apurímac, 30 de octubre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante el Oficio N.º 00202-2024-SUNASS-ODS-APU, del 22.8.2024[1], la Oficina Desconcentrada de Servicios Apurímac **(ODS Apurímac)** de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento **(Sunass)** comunicó a EPS EMSAP CHANKA S.A. **(Empresa Prestadora)** el desarrollo de una fiscalización de sede a efectos de verificar el cumplimiento normativo respecto al procedimiento de atención de reclamos. Asimismo, se solicitó información otorgando un plazo máximo de 15 días hábiles para su atención.

Que, mediante el Oficio N.º 197-2024-EPS-EMSAP CHANKA S.A. /GG, del 2.9.2024[2], la Empresa Prestadora remitió la información requerida en el Oficio N.º 00202-2024-SUNASS-ODS-APU.

Que, mediante el Informe de Fiscalización N.° 0180-2024-SUNASS-ODS-APU-ESP (**Informe**), el cual forma parte integrante de la presente resolución[3], se concluye lo siguiente:

> *<<(…)*
> *5.2 Sobre la etapa de investigación, la EPS EMSAP CHANKA S.A. estaría incumpliendo con lo dispuesto en el numeral 12.1 del artículo 12 y numeral 14.2 del artículo 14 del TUO del RGRUSS al no adjuntar los documentos necesarios para la etapa de investigación y no realizar las inspecciones en el día señalado (descrito en la sección 4.3.2. del presente informe); por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.*
>
> *5.3 Sobre la etapa de conciliación, la EPS EMSAP CHANKA S.A. estaría incumpliendo con el procedimiento de reclamos en la etapa de conciliación según lo dispuesto en el numeral 12.2 del artículo 12 y en el artículo 18 del TUO del RGRUSS al no realizar reuniones de conciliación y precisar las causales de no haber desarrollado la audiencia en los expedientes de reclamos 2023-000454, 2023-000479, 2024-000521 y 2024-000596; y*

[1] Depositado en casilla electrónica el 22.8.2024, conforme constancia de notificación 2024-86796, y recibido por la Empresa Prestadora el 22.8.2024 a las 16:08:57 h

[2] Recibida por la Sunass el 2.9.2024, según Acuse de Recibo.

[3] Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.° 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.>>

Firmado digitalmente por:
PUICAN LUNA Raul FAU
20158219655 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30/10/2024 12:50:14-0500

desarrollar reuniones de conciliación posterior a los diez (10) días hábiles de presentado el reclamo en los expedientes 2023-000469, 2023-000494, 2023-000518 y 2024-000593 (descrito en la sección 4.3.3. del presente informe); por lo que, se recomendará la imposición de una medida correctiva.

5.4 Sobre la etapa de decisión, la EPS EMSAP CHANKA S.A. expuso su decisión mediante las respectivas resoluciones resolviendo como fundado 19 reclamos y como infundado 5 reclamos. Sin embargo, en cinco (5) reclamos no expidieron la resolución de primera instancia dentro de los 30 días hábiles siguientes de presentado el reclamo según lo dispuesto en el numeral 21.1 del artículo 21 del TUO del RGRUSS; y dos (2) resoluciones de primera instancia no fueron notificados dentro de los cinco (5) das hábiles posteriores a expedida la resolución según lo dispuesto en el artículo 21 del TUO del RGRUSS (descrito en la sección 4.3.4. del presente informe); por lo que, se recomendará la imposición de una medida correctiva.>> (sic)

Que, teniendo en cuenta los incumplimientos identificados, así como las recomendaciones del **Informe**, se impondrán las medidas correctivas respectivas.

Que, de acuerdo con el inciso d) del numeral 3 del artículo 79 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.° 1280, aprobado por Decreto Supremo N.° 005-2020-VIVIENDA[4], 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.° 0064-2023-SUNASS-CD[6], la **ODS**

---

[4] Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N.° 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.° 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.° 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:

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE APURÍMAC

Expediente N.º MC-0007-2024-SUNASS-ODS-APU

Apurímac 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; 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 **EPS EMSAP CHANKA S.A.** la implementación de la siguiente medida correctiva:

Medida Correctiva Única

Incumplimiento: No cumplir el procedimiento de reclamos establecido en la normativa vigentes, en el periodo julio 2023 a junio 2024 en la localidad de Andahuaylas, en los extremos referidos: (i) No cumplir con el adecuado llenado del Formato 2 de presentación de reclamo[7]. (ii) No adjuntar los documentos probatorio necesarios. (iii) No realizar las inspecciones en el día señalado[8]. (iv) No realizar reuniones de conciliación y no precisar las causales de no haber desarrollado la audiencia[9]. (v) No realizar las reuniones de conciliación en los plazos establecidos[10]. (vi)] No expedir las resoluciones de primera instancia dentro de los 30 días hábiles de presentado el reclamo[11]. Y, (vii) No notificar las resoluciones de primera instancia dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a expedida la resolución[12].

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.>>

7 Expedientes de reclamo: 2023-000454, 2023-000461, 2023-000469, 2023-000476, 2023-000487, 2023-000479, 2023-000494, 2023-000502, 2023-000507, 2023-000509, 2023-000518, 2023-000521, 2024-000545, 2024-000537, 2024-000549, 2024-000553, 2024-000557, 2024-000570, 2024-000575, 2024-000584, 2024-000593, 2024-000588, 2024-000596 y 2024-000604.

8 Expedientes de reclamo: 2024-000461, 2023-000454, 2023-000469, 2023-000476, 2023-000487, 2023-000479, 2023-000518, 2023-000521, 2024-000545, 2024-000537, 2024-000549, 2024-000553, 2024-000584, 2024-000596 y 2024-000604.

9 Expedientes de reclamo: 2023-000454, 2023-000479, 2024-000521 y 2024-000596.

10 Expedientes de reclamo: 2023-000469, 2023-000494, 2023-000518 y 2024-000593.

11 Expedientes de reclamo: 2023-000469, 2023-000479, 2023-000518, 2023-000521 y 2024-000575.

12 Expedientes de reclamo: 2023-000518 y 2023-000521.

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE APURÍMAC

Expediente N.º MC-0007-2024-SUNASS-ODS-APU

Base Normativa: Numerales 12.1, 12.2, 12.3 del artículo 12, numeral 14.2 del artículo 14, artículo 18, artículo 21 y Anexo N.º 3 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2023-SUNASS-CD.

EPS EMSAP CHANKA S.A. dentro del procedimiento de reclamo y sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas, deberán cumplir con la tramitación de los expedientes de reclamos comerciales relativos a la facturación de la localidad de Andahuaylas:

i. Anexar el Formato 2, Presentación de Reclamo, adecuado y coherentemente llenado, según lo dispuesto en el artículo 11 del TUO del RGRUSS.

ii. Informar, con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles (en los casos que corresponda), a los usuarios sobre el día y el horario que se realizará la inspección interna y/o externa y, en caso se realice una reprogramación de la fecha u horario de inspección, deberá cumplir con informar la nueva fecha y horario al reclamante según lo dispone el artículo 36 del TUO del RGRUSS.

iii. Anexar en el expediente de reclamo los medios probatorios indicados expresamente en el Anexo N.º 3 del TUO del RGRUSS, así como emplear los formatos de inspección según el tipo de reclamo comercial relativo a la facturación.

iv. Realizar la reunión de conciliación dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles y adjuntar el correspondiente Formato 4, según lo establecido en el artículo 18 del TUO del RGRUSS.

v. Para los reclamos en los cuales no se desarrollase la reunión de conciliación la Empresa Prestadora deberá especificar el motivo y describirlo en la respectiva resolución de decisión.

vi. Emitir la resolución de primera instancia en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde su presentación hasta su expedición de la resolución, y notificarla en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a la expedición de la resolución, según lo dispuesto el en artículo 21 del TUO del RGRUSS.

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, la **EPS EMSAP CHANKA S.A.** remitirá a la Sunass en un **plazo máximo de sesenta (60) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, diez (10) expedientes de reclamos comerciales completos (en archivo digital legible) de la localidad de Andahuaylas, que se hayan generado durante el plazo otorgado para implementar la presente medida correctiva, en los que se verifique que contenga lo siguiente:

i. El Formato N.º 2 referido a la presentación de reclamo.

ii. Copia de la documentación que acredite la comunicación oportuna a los reclamantes de la fecha y horario de realización de la inspección que corresponda. De haberse reprogramado la fecha u horario, debe evidenciar la posterior comunicación sobre la nueva fecha reprogramada para realizar la inspección. Para tal efecto, se verificará que el acta de inspección haya sido ejecutada de acuerdo con la comunicación realizada al reclamante.

iii. Copia de los formatos N.º 5 y/o 6, referidos a inspecciones interna y externa respectivamente, llenados adecuadamente y que correspondan a la fecha programada y comunicada al reclamante. Y, en caso de modificación de fecha acreditar documentadamente dicha modificación.

iv. Copia de los medios probatorios aplicables a un reclamo comercial, así como los formatos de inspección según su tipología, de conformidad con lo establecido en el Anexo N.º 3 del TUO del RGRUSS. Para lo cual, dichos medios probatorios deben estar adjuntados en los respectivos expedientes de reclamo.

v. Copia del acta de reunión de conciliación, según el Formato 4 del TUO del RGRUSS, la cual debe ejecutarse en la fecha y hora de citación al reclamante, sin exceder el plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la presentación del reclamo comercial relativo a la facturación, el cual precise claramente la información requerida en dicho formato y los acuerdos a los cuales se arribe con el usuario.

vi. Copia de la resolución de primera instancia emitido en el plazo establecido en el numeral 21.1 del artículo 21 del TUO del RGRUSS.

vii. Copia de la cédula de notificación de la resolución de primera instancia, y de ser el caso copia de la cédula de notificación (de segunda visita) de la resolución de primera instancia, adjuntando el aviso que comunica la segunda visita para notificar la resolución.

Adicionalmente, la empresa prestadora puede adjuntar copia de otros formatos y/o documentos que amerite la resolución del reclamo presentado para acreditar la implementación de la medida correctiva.

Artículo Segundo. – CONCEDER a **EPS EMSAP CHANKA S.A.** el plazo máximo de **sesenta (60) 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 0180-2024-SUNASS-ODS-APU-ESP a **EPS EMSAP CHANKA S.A.** para los fines pertinentes.

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE APURÍMAC

Expediente N.º MC-0007-2024-SUNASS-ODS-APU

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 Apurímac o la Gerencia General de la **Sunass**, respectivamente, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir deldía siguiente de notificada esta resolución.

Regístrese y notifíquese.

Documento firmado digitalmente

Ronal Cervantes Zavala
Jefe (e) de la Oficina Desconcentrada de Servicio de Apurímac

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
CERVANTES ZAVALA Ronal
FAU 20158219655 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30/10/2024 09:24:29-0500