Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE APURÍMAC

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

N.° 0015-2024-SUNASS-ODS-APU

Apurímac, 14 de noviembre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N.º 00230-2024-SUNASS-ODS-APU, del 6.9.2024[1], la Oficina Desconcentrada de Servicios de Apurímac (ODS Apurímac) de la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (Sunass) comunicó a la EPS EMUSAP ABANCAY 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 quince (15) días hábiles para su atención.

Que, mediante Oficio N.º 668-2024-EPS-EMUSAP-AB-SA/GG, del 30.9.2024[2], la Empresa Prestadora remitió información solicitada en el Oficio N° 00230-2024-SUNASS-ODS-APU.

Que, mediante el Informe de Fiscalización N.° 0214-2024-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 EMUSAP ABANCAY 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 EMUSAP ABANCAY S.A. estaría incumpliendo con el procedimiento de reclamos en la etapa de conciliación según lo dispuesto en el artículo 18 del TUO del RGRUSS al desarrollar reuniones de conciliación posterior a los diez (10) días hábiles de presentado el reclamo en el expediente 2024-404 (descrito*

[1] Depositado en casilla electrónica el 9.9.2024, conforme constancia de notificación 2024-93502, y recibido por la Empresa Prestadora el 9.9.2024 a las 11:28:07 h

[2] Recibida por la Sunass el 30.9.2024.

[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: 14/11/2024 13:44:19-0500

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE APURÍMAC

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

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 EMUSAP ABANCAY S.A. expuso su decisión mediante las respectivas resoluciones resolviendo como fundado 26 reclamos y como infundado un reclamo. Sin embargo, en el reclamo 2024-1178 no cumplió el plazo máximo de diez (10) días hábiles para su resolución según lo dispuesto en el numeral 21.2 del 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 Apurímac** se encuentra facultada para imponer medidas correctivas.

---

[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:
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.>>

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE APURÍMAC

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

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 EMUSAP ABANCAY S.A.** la implementación de la siguiente medida correctiva:

Medida Correctiva Única

Incumplimiento: No cumplir el procedimiento de reclamos establecido en la normativa vigente, en el periodo agosto 2023 a julio 2024 en la localidad de Abancay, en los extremos referidos: (i) No adjuntar los documentos probatorios necesarios. (ii) No realizar las inspecciones en el día señalado[7]. (iii) No realizar reuniones de conciliación en los plazos establecidos[8]. Y, (iv) No expedir las resoluciones de primera instancia dentro de los 10 días hábiles de presentado el reclamo operacional de alcance particular[9].

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 EMUSAP ABANCAY 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 Abancay:

i. 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.

[7] Expedientes de reclamo: 2024-1201.
[8] Expedientes de reclamo: 2024-404.
[9] Expedientes de reclamo: 2024-1178.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

ii. 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.

iii. 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.

iv. 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.

v. Emitir la resolución de primera instancia en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles para reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación, y diez (10) días hábiles para reclamos comerciales por problemas operacionales, 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 EMUSAP ABANCAY S.A.** remitirá a la Sunass, en un **plazo máximo de sesenta (60) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificada la respectiva resolución, quince (15) expedientes completos de reclamos comerciales y cinco (5) expedientes completos de reclamos operacionales de alcance particular (en archivo digital legible) de la localidad de Abancay, 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° 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° 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.

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE APURÍMAC

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

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 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 EMUSAP ABANCAY 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 0214-2024-SUNASS-ODS-APU-ESP a **EPS EMUSAP ABANCAY 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 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: 14/11/2024 13:21:15-0500