



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PASCO

Expediente N° MC-0005-2024-SUNASS-ODS-PAS

N° 0016-2024-SUNASS-ODS-PAS

Pasco, 26 de diciembre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, a raíz de la fiscalización de campo, efectuada a **EMAPA PASCO S.A. (Empresa Prestadora)** para verificar el cumplimiento normativo respecto al procedimiento de reclamos a la Empresa Prestadora, en las localidades de Pasco y Vicco del periodo mayo del 2023 a mayo del 2024, la Oficina Desconcentrada de Servicios Pasco (**ODS Pasco**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (**SUNASS**) elaboró el Informe de Fiscalización N° 0148-2024-SUNASS-ODS-PAS-ESP.

Que, con Oficio N° 00291-2024-SUNASS-ODS, de fecha 26.09.2024¹, la **ODS Pasco** comunicó a la **Empresa Prestadora** que se realizaría la fiscalización desde la sede, respecto a la atención de reclamos a la Empresa Prestadora, en las localidades de Pasco y Vicco del periodo mayo del 2023 a mayo del 2024. Asimismo, se realizó el requerimiento de información considerado en el Anexo N° 1 del citado oficio.

Que, mediante Oficio N° 432-2024-GG-EMAPA PASCO S.A., de fecha 12.10.2024², la **Empresa Prestadora** remitió información respecto a lo solicitado mediante el Oficio N° 00291-2024-SUNASS-ODS-PAS.

Que, en el Informe de Fiscalización N° 0148-2024-SUNASS-ODS-PAS-ESP, el cual forma parte integrante de la presente resolución³, se concluyó que la **Empresa Prestadora**, entre

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



¹ Notificada mediante casilla electrónica a la **Empresa Prestadora** con Constancia de Notificación Digital N° 2024-103132 el 27.09.2024 a las 08:43:50 horas y Acuse de Recibo del 27.09.2024 a las 11:17:03 horas. (Expediente SIGED: 2024-I19-030526).

² Recibido por la Sunass 14.10.2024 a horas 16:01:04 (Expediente SIGED: 2024-E01-067032, Expediente SISTRAM 2024-71986).

³ Según el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado en la separata de normas legales del diario oficial *El Peruano* el 25.1.2019:

"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



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PASCO

Expediente N° MC-0005-2024-SUNASS-ODS-PAS

otros aspectos:

- (i) La Empresa Prestadora en la localidad de Pasco, en cinco (5) expedientes de reclamos relativos a la facturación, no cumple con el uso y correcto llenado del formato N° 2. Así como consignar todos los datos de las solicitudes, de acuerdo con lo establecido en la norma vigente TUO del RGRUSS; por lo que se recomendará la medida correctiva.
- (ii) La Empresa Prestadora en la localidad de Pasco, en cinco (5) expedientes de reclamos relativos a la facturación, evidenció que no cumple con informar al reclamante la oportunidad de la inspección con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles de conformidad con lo establecido en la norma vigente según el numeral 14.2 del artículo 14° del TUO del Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento.
- (iii) La Empresa Prestadora en la localidad de Pasco, en cinco (5) expedientes de reclamos relativos a la facturación, no evidenció citar al usuario a una reunión de conciliación que se realice a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo; tampoco se evidenció el uso del acta de conciliación (Formato N.º 4) y que los resultados de la reunión consten en acta (Formato N.º 4), precisándose, de ser el caso, la forma de cumplimiento de los acuerdos; de conformidad con lo establecido en la norma vigente según los artículos 18 y 19 del TUO del RGRUSS; por lo que se formulará la medida correctiva.
- (iv) La Empresa Prestadora en la localidad de Pasco, en cinco (5) expedientes de reclamos relativos a la facturación, no cumplió con expedir la resolución de primera instancia, de acuerdo con la normativa vigente, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo, de acuerdo con lo establecido en el numeral 21.1 del artículo 21 del TUO del RGRUSS, por lo que, se recomendará la medida correctiva correspondiente.

Que, teniendo en cuenta los incumplimientos identificados, así como la recomendación del Informe antes citado, se impondrán la medida correctiva respectiva.

Que, de acuerdo con el numeral 4 del artículo 79-A.5 del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PASCO

Expediente N° MC-0005-2024-SUNASS-ODS-PAS

del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento⁴, la **SUNASS** puede dictar medidas correctivas en el marco de su función fiscalizadora, asimismo conforme al literal j) del artículo 65 del Reglamento de Organización y Funciones de la **SUNASS**⁵, y al numeral 23.2 del artículo 23 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción⁶, la **ODS Pasco** se encuentra facultada para imponer medidas correctivas dentro de la actividad de fiscalización.

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 Reglamento de Organización y Funciones de la **SUNASS**, así como el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción; y lo recomendado en el Informe de Fiscalización N° 0148-2024-SUNASS-ODS-PAS-ESP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - ORDENAR a EMAPA PASCO S.A., la implementación de las siguientes medidas correctivas:

Medida Correctiva Única

Incumplimiento: No cumplir con el procedimiento de reclamos establecido en la normativa vigente en la localidad de Pasco, en el extremo referido a: (i) incorrecto llenado del Formato N.º2 (Pasco), (ii) no cumplir con informar al reclamante la oportunidad de la inspección con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles (iii) no usar el Formato 4 del TUO del RGRUSS para el registro de la reunión de conciliación (Pasco); y, (iv) no emitir resolución de primera instancia dentro de los treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo⁷.

Base normativa: Numeral 11.1 al 11.4 del artículo 11, artículos 18, 19, 20, numeral 21.1 del artículo 21 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por

⁴ De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1620, publicado el 21 diciembre 2023, que dispuso la modificación del Decreto Legislativo N° 1280, así como el cambio de su denominación oficial.

⁵ Aprobada mediante Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD; publicada en la separata de normas legales del diario oficial *El Peruano* el 18.8.2019.

⁶ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 064-2023-SUNASS-CD, publicada en la separata de normas legales del diario oficial *El Peruano* el 6.11.2023.

⁷ Según se detalla en el apartado de "Obligaciones en el procedimiento de atención de reclamos" en el numeral 5. 4 de las conclusiones del Informe de fiscalización.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PASCO

Expediente N° MC-0005-2024-SUNASS-ODS-PAS

Resolución de Consejo Directivo N.° 015-2023-SUNASS-CD.

EPS EMAPA PASCO S.A. dentro del procedimiento de reclamo y sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en la normativa, deberá cumplir con:

- (i) Realizar el correcto llenado del Formato N° 2 en la localidad de Pasco.
- (ii) Informar al reclamante la oportunidad de la inspección con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles.
- (iii) Realizar la reunión de conciliación en la fecha y hora de citación, no debiendo exceder el plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la presentación del reclamo comercial relativo a la facturación y registrar en el Formato N° 4 del TUO del RGRUSS en la localidad de Pasco.
- (iv) Emitir la resolución de primera instancia en el plazo establecido en el numeral 21.1 del artículo 21 del TUO del RGRUSS, en la localidad de Pasco, para reclamos comerciales por problemas relativos a la facturación.

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, EMAPA PASCO S.A. remitirá a la SUNASS en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la respectiva resolución, copia legible de cinco (5) expedientes de reclamos comerciales relativos a la facturación de la localidad de Pasco y generados durante el plazo otorgado para implementar la presente medida correctiva, en los que se verifique lo siguiente:

- a) Copia legible del uso y correcto llenado del Formato N.° 2.
- b) Anexar constancia de comunicación al reclamante, con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles, de la inspección a realizarse.
- c) Copia del acta de reunión de conciliación, según el Formato N.° 4 del TUO del Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento; y
- d) Copia de la resolución de primera instancia emitido en el plazo establecido en el numeral 21.1 del artículo 21 del TUO del RGRUSS para reclamos comerciales por problemas relativos a la facturación.

Artículo Segundo. - CONCEDER a EMAPA PASCO S.A., el plazo máximo de noventa (90) días hábiles para la medida correctiva única, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, para que presente a la **SUNASS** la documentación que acredite el cumplimiento de la medida correctiva impuesta.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PASCO

Expediente N° MC-0005-2024-SUNASS-ODS-PAS

Artículo Tercero. - DISPONER la notificación de la presente resolución y el Informe de Fiscalización N° 0148-2024-SUNASS-ODS-PAS-ESP a **EMAPA PASCO 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 dentro del plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada esta resolución.

Regístrese y notifíquese.

Documento firmado digitalmente

Alfredo Francisco COTRADO AYALA
Jefe (e) de la Oficina Desconcentrada de
Servicios de Pasco