



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CHIMBOTE

Expediente N° MC-0013-2024-SUNASS-ODS-CHI

N° 0019-2024-SUNASS-ODS-CHI

Chimbote, 01 de octubre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 0252-2024-SUNASS-ODS-CHI¹, la Oficina Desconcentrada de Servicios de Chimbote (**ODS Chimbote**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (**SUNASS**) comunicó a **SEDACHIMBOTE S.A. (Empresa Prestadora)** el inicio de una acción de fiscalización de sede referida a los canales de atención remotos para la presentación de solicitudes de atención de problemas, reclamos, recursos administrativos y quejas.

Que, en el Informe de Fiscalización N° 0206-2024-SUNASS-ODS-CHI-ESP, el cual forma parte integrante de la presente resolución², se concluyó que la **Empresa Prestadora**:

- (i) La página web institucional de la **Empresa Prestadora** consigna información acerca del canal de atención habilitado para la presentación de solicitudes de atención de problemas, reclamos, recursos administrativos y quejas, sin embargo, no incluye la información de las líneas telefónicas habilitadas para la presentación de reclamos conforme lo indicado en los comprobantes de pago y, adicionalmente, se detectaron incongruencias en las líneas telefónicas de emergencias operacionales informadas en la página web y comprobantes de pago, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 3.2 del artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2022 SUNASS-CD.
- (ii) Respecto de la operatividad de las líneas telefónicas informadas por la **Empresa Prestadora**, se concluye que las líneas telefónicas **043-412609** (localidad de Casma), **970877641** (localidad de Huarney), **970710788** (localidad de Nuevo Chimbote) no se encuentran habilitadas para la presentación de reclamos, mientras que, la línea telefónica de emergencia **043-325628** no se encuentran habilitada para la presentación de solicitudes de atención de problemas operacionales.

¹ Notificado vía casilla electrónica a la **Empresa Prestadora** con acuse de recibo el 4.9.2024 a las 10:55 horas.

² 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 acto administrativo".



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CHIMBOTE

Expediente N° MC-0013-2024-SUNASS-ODS-CHI

Que, teniendo en cuenta los incumplimientos identificados, así como la recomendación del Informe antes citado, se impondrá 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 del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento³, 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**⁴, y al numeral 23.2 del artículo 23 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción⁵, la **ODS Chimbote** se encuentra facultada para imponer medidas correctivas dentro del procedimiento de fiscalización.

De conformidad con lo establecido en la Ley Marco de los Organismos 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° 0206-2024-SUNASS-ODS-CHI-ESP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - ORDENAR a SEDACHIMBOTE S.A., la implementación de la siguiente medida correctiva:

MEDIDA CORRECTIVA ÚNICA

Incumplimiento: No mantener actualizado la información de la página web institucional respecto a los canales de atención para la presentación de reclamos y líneas de emergencias operacionales, así como, no mantener operativas las líneas telefónicas informadas a los usuarios.

Base Normativa: Numeral 3.2 del artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2022 SUNASS-CD.

³ 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.

⁴ Aprobada mediante Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD; publicado en la separata de normas legales del diario oficial *El Peruano* el 18.8.2019.

⁵ 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.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CHIMBOTE

Expediente N° MC-0013-2024-SUNASS-ODS-CHI

SEDACHIMBOTE S.A. deberá:

- i) Actualizar la información brindada a los usuarios a través de su página web institucional respecto de todos los canales de atención habilitados para la presentación de reclamos por cada localidad⁶ y líneas telefónicas de emergencias para la presentación de solicitudes de atención de problemas operacionales; incluyendo la información de las líneas telefónicas consignadas para tales fines en los comprobantes de pago, según corresponda.
- ii) Habilitar las líneas telefónicas para la presentación de reclamos de las localidades de Nuevo Chimbote, Casma y Huarney y las líneas telefónicas de emergencias para la presentación de solicitudes de atención de problemas operacionales, de acuerdo con la información actualizada descrita en el ítem i) de la presente medida correctiva.

Para verificar el cumplimiento de la medida correctiva, **SEDACHIMBOTE S.A.** remitirá a la **SUNASS** en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, lo siguiente:

- a) Respecto del ítem i), deberá remitir la documentación generada durante el periodo de implementación de la medida correctiva que acredite la información actualizada de la página web institucional respecto de los canales de atención habilitados para la presentación de reclamos y líneas telefónicas de emergencias operacionales, incluyendo las líneas telefónicas habilitadas para reclamos y emergencias informadas en los comprobantes de pago, según corresponda. Para tal efecto, se debe asegurar que la información de los comprobantes de pago y página web de la Empresa Prestadora sea concordante.
- b) Respecto del ítem ii), deberá remitir la documentación generada durante el periodo de implementación de la medida correctiva que acredite la operatividad de todas las líneas telefónicas habilitadas para la presentación de reclamos en las localidades de Nuevo Chimbote, Casma y Huarney y líneas de emergencias operacionales actualizadas, tales como: grabaciones telefónicas, expedientes de reclamo que haya sido registrados por esa vía telefónica, entre otros que estime relevante. La documentación indicada se presenta por cada localidad.

Artículo Segundo.- CONCEDER a **SEDACHIMBOTE S.A.**, el plazo máximo de noventa (90) días hábiles, 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.

Artículo Tercero.- DISPONER la notificación de la presente resolución y el Informe de Fiscalización N° 0206-2024-SUNASS-ODS-CHI-ESP a **SEDACHIMBOTE S.A.**, para los fines pertinentes.

⁶ Chimbote, Nuevo Chimbote, Casma y Huarney.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CHIMBOTE

Expediente N° MC-0013-2024-SUNASS-ODS-CHI

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

Julio Cesar ROSAS REYNA
Jefe (e) de la Oficina Desconcentrada de
Servicios de Chimbote