



PERÚ

Presidencia del
Consejo de
Ministros

Superintendencia
Nacional de Servicios
de Saneamiento

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chimbote, 2 de octubre del 2024

OFICIO 0287-2024-SUNASS-ODS-CHI

Señor

Dr. Carlos Jacinto Effio Castro

Gerente General

SEDACHIMBOTE S.A.

Jr. la Caleta Nro. 176 Chimbote

Asunto: Resultados de la Fiscalización del cumplimiento normativo de Sedachimbote S.A., respecto al procedimiento de reclamos en las localidades de Chimbote, Casma y Huarmey.

Referencia: OFICIO 0238-2024-SUNASS-ODS-CHI

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia, donde se le comunicó el inicio de una fiscalización referido al cumplimiento normativo del procedimiento de reclamos.

Al respecto, luego de evaluación, se ha formulado el **INFORME 0215-2024-SUNASS-ODS-CHI-ESP**, el cual contiene los resultados de la fiscalización; y se ha dispuesto una (1) medida correctiva que deberá implementar en el plazo establecido en la **RESOLUCIÓN 0020-2024-SUNASS-ODS-CHI**.

Le expreso mi mayor consideración y agradecimiento por las acciones desplegadas en este tema.

Atentamente,

Madeleyne Lorena Guanilo Lecca

Jefa (e) de la Oficina Desconcentrada

de Servicios de Chimbote de la Sunass

C:997602845, e: fcerna@sunass.gob.pe

Av. Víctor Raúl Haya de la Torre 272

rgcc

Adjunto: Informe 0215-2024-SUNASS-ODS-CHI-ESP





RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CHIMBOTE

Expediente N° MC-0014-2024-SUNASS-ODS-CHI

N° 0020-2024-SUNASS-ODS-CHI

Chimbote, 01 de octubre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 0238-2024-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 fiscalización de sede respecto de la normativa relacionada al procedimiento de atención de reclamos en las localidades de Chimbote, Casma y Huarmey, correspondiente al periodo de marzo a mayo del 2024. En el citado oficio, se realizó un requerimiento de información para la evaluación correspondiente.

Que, con Oficio GEGE N° 0839-2024-SEDACHIMBOTE S.A.², la **Empresa Prestadora** remitió la información solicitada en el Oficio N° 0238-2023-SUNASS-ODS-CHI.

Que, en el Informe de Fiscalización N° 0215-2024-SUNASS-ODS-CHI-ESP, el cual forma parte integrante de la presente resolución³, se concluyó que la **Empresa Prestadora** no cumplió los siguientes aspectos normativos del procedimiento de reclamo:

- Respecto de la etapa de investigación, no cumplió con actuar y anexar los medios probatorios señalados en el Anexo N° 3 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (TUO del RGRUSS) según resultaba aplicable para las tipologías de reclamo por consumo medido, consumo promedio, asignación de consumo, consumo no facturado oportunamente, consumo no realizado por servicio cerrado y consumo atribuible a usuario anterior del suministro.
- Respecto de la etapa de impugnación, no cumplió con elevar el expediente a la **SUNASS** dentro de los 5 días hábiles siguientes de presentado el recurso de apelación, incumpliendo lo establecido en el artículo 22 del TUO del RGRUSS.

¹ Notificado vía casilla electrónica a la **Empresa Prestadora** con acuse de recibo el 26.8.2024 a las 09:14 horas.

² Recibido por la **SUNASS** el 10.9.2024.

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 juntamente con el acto administrativo".



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CHIMBOTE

Expediente N° MC-0014-2024-SUNASS-ODS-CHI

Que, teniendo en cuenta los incumplimientos identificados, así como la recomendación del Informe de Fiscalización 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 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 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 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° 0215-2024-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 cumplir el procedimiento de reclamos establecido en la normativa vigente.

Base Normativa: Numeral 12.1 del artículo 12, artículo 22 y Anexo 3 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD.

SEDACHIMBOTE S.A. dentro del procedimiento de reclamo de las localidades de Chimbote, Casma y Huarmey y sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas, deberá cumplir con:

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; publicado 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.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CHIMBOTE

Expediente N° MC-0014-2024-SUNASS-ODS-CHI

- (i) Anexar los recibos de pago reclamados.
- (ii) Anexar el Informe del área de control operacional en los expedientes de reclamo por tipología de *consumo medido*.
- (iii) Anexar el Informe que sustente la aplicación del régimen de facturación para el usuario, en los expedientes de reclamo por tipologías de *consumo medido* y *consumo promedio*.
- (iv) Anexar el Informe de Incidencias ocurridas durante la facturación reclamada, en los expedientes de reclamo por tipologías de *consumo medido*, *consumo promedio*, *asignación de consumo*, *consumo no facturado oportunamente*, *consumo no realizado por servicio cerrado* y *consumo atribuible a usuario anterior del suministro*.
- (v) Anexar el Informe sobre los meses tomados en cuenta para hallar el promedio, en los expedientes de reclamo por tipología de *consumo promedio*.
- (vi) Anexar el Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre, en los expedientes de reclamo por tipología de *consumo no realizado por servicio cerrado*.
- (vii) Anexar el Informe sobre los meses adeudados y acciones adoptadas para su pago oportuno, en los expedientes de reclamo por tipología de *consumo atribuible a usuario anterior del suministro*.
- (viii) Elevar el expediente a la **SUNASS**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado el recurso de apelación, a fin de que el TRASS lo resuelva.

Para verificar el cumplimiento de la presente medida correctiva, **SEDACHIMBOTE S.A.** remitirá a la **SUNASS**, en un plazo máximo de ochenta (80) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, lo siguiente:

- a) Diez (10) expedientes de reclamos correspondiente a la localidad de Chimbote, diez (10) expedientes de reclamos correspondiente a la localidad de Casma y diez (10) expedientes de reclamos correspondiente a la localidad de Huarney, que se hayan generado durante el periodo otorgado para la implementación de la medida correctiva, en los que se verifique el cumplimiento de los ítems del i) al vii) de la presente medida correctiva según la tipología de reclamo aplicable. Para lo cual, los medios de prueba deben estar debidamente adjuntados en los respectivos expedientes de reclamo.
- b) Diez (10) expedientes completos de reclamos de la localidad de Chimbote, donde se hayan presentado recursos de apelación durante el periodo otorgado para la implementación de la medida correctiva, en los que se verifique el cumplimiento del ítem viii) de la presente medida correctiva.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CHIMBOTE

Expediente N° MC-0014-2024-SUNASS-ODS-CHI

Artículo Segundo.- CONCEDER a **SEDACHIMBOTE S.A.**, el plazo máximo de ochenta (80) 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 el Informe de Fiscalización N° 0215-2024-SUNASS-ODS-CHI-ESP a **SEDACHIMBOTE 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

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

INFORME DE FISCALIZACIÓN 0215-2024-SUNASS-ODS-CHI-ESP

A : **Madeleyne Lorena GUANILO LECCA**
Jefa (e) de la Oficina Desconcentrada de Servicios de Chimbote

ASUNTO : Informe de fiscalización a SEDACHIMBOTE S.A. respecto al procedimiento de reclamos durante el periodo de marzo a mayo del 2024.

FECHA : Chimbote, 30 de setiembre de 2024

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento normativo de SEDACHIMBOTE S.A. (Empresa Prestadora) respecto al procedimiento de reclamos en las localidades de Chimbote, Casma y Huarmey durante el periodo de marzo a mayo del 2024.

2. ANTECEDENTES

- 2.1. Mediante el OFICIO 0238-2024-SUNASS-ODS-CHI de fecha 22.8.2024¹, la Oficina Desconcentrada de Servicios de Chimbote (ODS Chimbote) comunicó a la Empresa Prestadora el inicio de una fiscalización de sede referido al procedimiento de reclamos durante el periodo de marzo a mayo del 2024. Para tal efecto, se solicitó información para la evaluación correspondiente.
- 2.2. Con el OFICIO GEGE N° 0839-2024-SEDACHIMBOTE S.A. de fecha 10.9.2024², la Empresa Prestadora remitió la información solicitada.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción (TUO del RGFS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2023-SUNASS-CD, y modificatorias.
- 3.2 Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (TUO del RGRUSS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD.
- 3.3 Norma complementaria al Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA, Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2020-SUNASS-CD.

4. ANÁLISIS

4.1 De la Información remitida por la Empresa Prestadora

Cabe señalar que, la información remitida por la Empresa Prestadora tiene carácter de declaración jurada³.

¹ Notificado vía casilla electrónica a la Empresa Prestadora el 26.8.2024 a las 09:09 horas, según consta en el cargo de notificación digital 2024-87557 y con acuse de recibo el 26.08.2024 a las 09:14 horas.

² Recibido por la mesa de partes virtual de la Sunass el 10.9.2024

³ Según lo establecido en el artículo 69 del Reglamento General de la Sunass, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM

Mediante el OFICIO GEGE N° 0839-2024-SEDACHIMBOTE S.A., la Empresa Prestadora hizo llegar el Informe COMR N° 426-2024 de fecha 10.9.2024 en el cual señala que atiende la información solicitada y adjunta lo siguiente:

- Base de datos (archivo Excel) en archivo comprimido denominado: "BASE DE DATOS DE RECLAMOS COMERCIALES POR LOCALIDADES xls", conteniendo las solicitudes de reclamos correspondiente al periodo comprendidos desde marzo 2024 a mayo 2024, de las localidades de Chimbote, Casma y Huarney, el cual contiene la información mínima como : número, localidad, distrito, código de identificación de la solicitud de reclamo, fecha recepción del reclamo, materia (tipología del reclamo), nombre del reclamante, numero de suministro, estado de trámite, modalidad de atención (Presencial o virtual).
- De los ciento cinco (105) expedientes solicitados por Sunass, la Empresa Prestadora adjunta cuarenta y cinco (45) expedientes de reclamos comerciales de la localidad de Chimbote, seis (06) expedientes de reclamos comerciales de la localidad de Casma y dos (02) expedientes comerciales de la localidad de Huarney, correspondiente al periodo comprendido desde marzo 2024 a mayo de 2024, haciendo un total de 1,567 folios.

4.2 Evaluación de la Sunass

4.2.1 Del registro de reclamos durante el periodo marzo a mayo del 2024

Durante el periodo de marzo a mayo del 2024, la Empresa Prestadora registró un total de 1,458 reclamos, de los cuales 1,450 correspondieron a la localidad de Chimbote, 6 de la localidad de Casma y 2 de la localidad de Huarney.

De acuerdo a su tipología, los reclamos se clasificaron de la siguiente manera:

Cuadro N°1: Tipologías de reclamos durante el periodo de marzo a mayo 2024

Tipología	Tipo de reclamo	N° de reclamos		
		Chimbote	Casma	Huarney
A1	Consumo Medido	1158	4	1
A2	Consumo Promedio	95	2	0
A3	Asignación de Consumo	18	0	0
A4	Consumo no facturado Oportunamente	28	0	0
A5	Consumo no realizado por servicio cerrado	23	0	1
A6	Consumo atribuible a usuario anterior del suministro	4	0	0
A7	Confusión o Cruce de Suministros	1	0	0
B1	Tipo de Tarifa	31	0	0
C1	Conceptos Emitidos	26	0	0
C2	Número de unidades de uso mayor al que corresponde	10	0	0
-	Quiebre de intereses moratorios	7	0	0
-	Factor de ajuste VMA	47	0	0
-	Factor de Ajuste VMA y el volumen Facturado por el Servicio de Alcantarillado	2	0	0
N° TOTAL DE RECLAMOS		1450	6	2

Fuente. Sedachimbote S.A.
Elaboración: Sunass.

Del cuadro N°1 se advierte que la Empresa Prestadora consignó tipologías que no se encuentran contenidas en el Anexo 3 del TUO del RGRUSS y el Anexo 1 de la Norma complementaria de VMA, esto es, referente a las tipologías: "Quiebre de intereses moratorios", "El factor de ajuste VMA" y "El factor de ajuste VMA y el volumen facturado por el servicio de

alcantarillado”, por lo que se recomendará una acción de mejora para que pueda consignar correctamente las tipologías.

Es preciso indicar que todos los expedientes de reclamo remitidos por la Empresa Prestadora correspondiente a las localidades de Chimbote, Casma y Huarney son reclamos comerciales. Tomando en cuenta, además, que la Empresa Prestadora en el INFORME COMR N° 426-2024 indica remitir la base de datos y expedientes de RECLAMO COMERCIAL, asimismo se observa que del total de reclamos registrados en las tres (3) localidades todos corresponden a la modalidad de reclamo presentado de manera presencial.

4.2.2 De la evaluación de expedientes

En este acápite se evaluará si la Empresa Prestadora ha cumplido con sus obligaciones en el procedimiento de atención de reclamos y los plazos previstos en cada una de las etapas de la primera instancia, según lo estipulado en el TUO de RGRUSS:

Mediante el OFICIO 0238-2024-SUNASS-ODS-CHI, la Sunass solicitó a la Empresa Prestadora ciento cinco (105) expedientes sobre atención de reclamos durante el periodo marzo a mayo 2024: quince (15) expedientes por mes de evaluación de la localidad de Chimbote⁴, diez (10) expedientes por mes de evaluación de la localidad de Casma⁵ y diez (10) expedientes por mes de evaluación de la localidad de Huarney⁶.

Mediante el OFICIO GEGE N° 0839-2024-SEDACHIMBOTE S.A., la Empresa Prestadora remitió cuarenta y cinco (45) expedientes, de la localidad de Chimbote, seis (06) expedientes de la localidad de Casma y dos (02) expedientes de la localidad de Huarney, los cuales son evaluados a continuación:

Formas y medios de presentación de reclamos

El Anexo N° 1 del presente informe detalla los resultados de la verificación del cumplimiento de las obligaciones de la Empresa Prestadora sobre las formas y medios de presentación de reclamos previstas en:

- El artículo 11 y Formato N° 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD.

En función de dicha evaluación, en el Anexo N° 1 se determinan las obligaciones que la Empresa Prestadora viene cumpliendo respecto de las formas y medios de presentación de reclamos.

Etapas de investigación

En este extremo, corresponde evaluar la actuación de los medios de prueba según lo contemplado en el numeral 12.3 del artículo 12 y Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS.

Para tal efecto, en el Anexo 1 - Cuadro N°2 del presente informe, se detalla la evaluación realizada a los cincuenta y tres (53) expedientes de reclamos de las localidades de Chimbote (45), Casma (06) y Huarney (02), cuyos principales incumplimientos se resumen a continuación:

i. Reclamo por consumo medido

⁴ Un total de 45 expedientes

⁵ Un total de 30 expedientes

⁶ Un total de 30 de expedientes

- Existen cuarenta y cinco (45) expedientes de reclamo por consumo medido, según el Anexo N° 1, donde se muestra los resultados de la evaluación de los expedientes remitidos por la Empresa Prestadora.
- Respecto al recibo de pago reclamado, se verifica que en cuarenta (40) expedientes (ver Anexo N° 1) la Empresa Prestadora adjuntó la copia de recibos de pago reclamados conforme al reclamo registrado en el formato N° 2. Sin embargo, en caso de cinco (5) expedientes (ver Anexo N° 1) se evidencio que no se adjuntó la copia de recibo de pago del mes reclamado; por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 1 del sub literal B1 del literal B del ítem del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por tanto, se recomendará la imposición de una medida correctiva correspondiente.
- Respecto al informe del área de control operacional, se advierte que en veinticuatro (24) expedientes⁷, de un total de cuarenta y cinco (45) expedientes; no se anexó dicho informe de reclamo por consumo medido (24) expedientes⁸, por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 1 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.
- Respecto al informe de incidencias, se advierte que en nueve (9) expedientes⁹, de un total de cuarenta y cinco (45) expedientes; no se anexó dicho informe por consumo medido, por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 1 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por lo tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.
- Respecto al informe que sustenta la aplicación del régimen consumo medido, se advierte que en nueve (09) expedientes¹⁰ de un total de (36) expedientes de reclamo por consumo medido; no se anexó dicho informe, por lo que este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 1 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

ii. Reclamo por consumo promedio

- Existen tres (3) expedientes de reclamo por consumo promedio, según el Anexo N° 1, donde se muestra los resultados de la evaluación de los expedientes remitidos por la Empresa Prestadora.
- Respecto al recibo de pago reclamado, se verifica que en un (1) expedientes (ver Anexo N° 1) la Empresa Prestadora adjuntó la copia de recibos de pago reclamados conforme al reclamo registrado en el formato N° 2. Sin embargo, en caso de dos (2) expedientes (ver Anexo N° 1) se evidencio que no se adjuntó la copia de recibo de pago del mes reclamado; por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 2 del sub literal B1 del literal B del ítem del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por tanto, se recomendará la imposición de una medida correctiva correspondiente.
- Respecto al informe de incidencias, se advierte que en dos (2) expedientes¹¹, de un total de tres (3) expedientes; no se anexó dicho informe por consumo promedio, por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 2 del sub literal B1 del literal

⁷ Expediente de atención de reclamo N° 252839, 252846, 252853, 252977, 253031, 253042, 253050, 253111, 253169, 253184, 253270, 253375, 253425, 253427, 253428, 253431, 6132, 6133, 6134, 6135, 6136, 6137 y 1320.

⁸ Expediente de atención de reclamo N° 252839, 252846, 252853, 252977, 253031, 253042, 253050, 253111, 253169, 253184, 253270, 253375, 253425, 253427, 253428, 253431, 6132, 6133, 6134, 6135, 6136, 6137 y 1320.

⁹ Expedientes de atención de reclamo N° 252839, 252846, 253042, 253050, 6132, 6133, 6134, 6135 y 1320.

¹⁰ Expediente de atención de reclamo N° 252839, 252846, 253042, 253050, 6132, 6133, 6134, 6135 y 1320.

¹¹ Expedientes de atención de reclamo N° 6136 y 6137.

B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por lo tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

- Respecto al informe de los meses tomados en cuenta para la determinación del promedio, se advierte que en dos (2) expedientes¹², de un total de tres (3) expedientes; no se anexó dicho informe por consumo promedio, por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 2 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por lo tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.
- Respecto al informe que sustenta la aplicación del régimen consumo promedio, se advierte que en dos (2) expedientes¹³ de un total de (3) expedientes de reclamo por consumo promedio; no se anexó dicho informe, por lo que este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 2 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

iii. Reclamo por consumo asignado

- Existen dos (2) expedientes de reclamo por consumo asignado, según el Anexo N° 1, donde se muestra los resultados de la evaluación de los expedientes remitidos por la Empresa Prestadora.
- Respecto al recibo de pago reclamado, se verifica que en un (1) expediente (ver Anexo N° 1) la Empresa Prestadora adjuntó la copia de recibo de pago reclamado conforme al reclamo registrado en el formato N° 2 y en un (1) expediente (ver Anexo N° 1) se evidencio que no se adjuntó la copia de recibo de pago del mes reclamado; por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 3 del sub literal B1 del literal B del ítem del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por tanto, se recomendará la imposición de una medida correctiva correspondiente.
- Respecto al informe de incidencias, se advierte que en un (1) expediente¹⁴, de un total de dos (2) expedientes; no se anexó dicho informe por consumo asignado, por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 3 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por lo tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

iv. Consumo no facturado oportunamente

- Existen un (1) expediente¹⁵ de reclamo por consumo no facturado oportunamente, según el Anexo N° 1, donde se muestra los resultados de la evaluación de los expedientes remitidos por la Empresa Prestadora.
- Respecto al informe de incidencias, se advierte no se anexó dicho informe de reclamo por consumo no facturado oportunamente, por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 4 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por lo tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.
- Asimismo, la Empresa Prestadora adjunta las actas de conciliación y la liquidación de pago por conexión clandestina.

¹² Expedientes de atención de reclamo N° 6136 y 6137.

¹³ Expediente de atención de reclamo N° 6136 y 6137.

¹⁴ Expedientes de atención de reclamo N° 253255.

¹⁵ Expedientes de atención de reclamo N° 252727.

v. Consumo no realizado por servicio cerrado

- Existen un (1) expediente¹⁶ de reclamo por consumo no realizado por servicio cerrado, según el Anexo N° 1, donde se muestra los resultados de la evaluación de los expedientes remitidos por la Empresa Prestadora.
- Respecto al recibo de pago reclamado, se verifica que la Empresa Prestadora no adjuntó la copia de recibo de pago reclamado conforme al reclamo registrado en el formato N° 2, así como el informe de los meses adeudados y el informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada, por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 5 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

vi. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro

- Existen un (1) expediente¹⁷ de reclamo por consumo atribuible a usuario anterior del suministro, según el Anexo N° 1, donde se muestra los resultados de la evaluación de los expedientes remitidos por la Empresa Prestadora.
- Respecto al informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada, se advierte; que no anexó dicho informe por consumo atribuible a usuario anterior del suministro, por lo que en este aspecto incumplió lo establecido en el numeral 6 del sub literal B1 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3 del TUO del RGRUSS. Por lo tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente
- De la revisión del expediente de reclamo se observa que sí adjuntó documentos que acrediten la responsabilidad de pago de tercera persona, así como también el informe de meses adeudados y las acciones (fraccionamiento) adoptadas para su pago oportuno.

Por otro lado, corresponde evaluar lo dispuesto en el artículo 14 del TUO del RGRUSS, según se detalla a continuación:

- vii. Respecto de la comunicación a los reclamantes de la programación de la inspección interna (Formato N° 5) e Inspección externa (Formato N° 6) sobre el día y el horario (máximo de dos horas) con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles, ya sea en el Formato N° 2 o mediante una notificación posterior; la Empresa Prestadora si cumplió con la ejecución conforme la fecha y horario comunicado al reclamante en todos los expedientes.
- viii. Respecto al registro de la inspección interna y externa en los formatos N° 5 y N° 6, se advierte que la Empresa Prestadora cumplió con realizarlo en los cincuenta y tres (53) expedientes evaluados, en donde se puede observar que cada expediente cuenta con su respectivo croquis del predio y ubicación de puntos de agua y desagüe, asimismo, se puede observar que los formatos 5 y 6 correspondientes a las inspecciones internas y externas están debidamente firmados por el reclamante. Ver Anexo N° 2 y 3 del presente informe.

Etapas de conciliación

En el Anexo 1 - Cuadro N°2 del presente informe, se detalla el resultado de la verificación del cumplimiento normativo por parte de la Empresa Prestadora sobre la etapa de conciliación del procedimiento de atención de reclamos, previsto en:

¹⁶ Expedientes de atención de reclamo N° 1321

¹⁷ Expedientes de atención de reclamo N° 252185.

- i. El numeral 12.2 del artículo 12, artículos 18 y 19 y el Formato N° 4 del TUO del RGRUSS.

Para determinar el cumplimiento por parte de la Empresa Prestadora sobre la etapa de conciliación, es pertinente precisar que, según el numeral 12.2. del artículo 12 del TUO del RGRUSS sobre la etapa de conciliación indica lo siguiente:

“(...) Esta etapa es sólo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.”

De la evaluación realizada a los cincuenta y tres (53) expedientes de atención de reclamos, se verificó que todos los expedientes corresponden a reclamos comerciales relativos a la facturación, los resultados se muestran a continuación:

- ii. Respecto al registro de las reuniones de conciliación, se precisa que, en todos los expedientes de reclamo, la Empresa Prestadora cumplió con registrar la reunión de conciliación empleando el Formato N° 4 del TUO del RGRUSS. Se verificó que en el acta de conciliación la fecha y la hora de inicio y fin de la reunión.
- iii. Respecto a la citación al reclamante o usuario a la reunión de conciliación, se aprecia que en los cincuenta y tres (53) expedientes de reclamo se comunicó al reclamante en el Formato N° 2 la fecha y hora de la inspección interna y externa, fecha y hora de la realización de la conciliación y la fecha máxima de notificación de la resolución.
- iv. Respecto a la reunión de conciliación el cual debe realizarse al décimo día hábil posterior a la presentación del reclamo, se verifica que en los cincuenta y tres (53) expedientes, la Empresa prestadora realizó la conciliación dentro del plazo máximo establecido, según lo comunicado al reclamante a la hora de presentar su reclamo en el formato N° 2.
- v. Respecto de los acuerdos alcanzados en la reunión de conciliación, se aprecia que en los cincuenta y tres (53) expedientes de reclamo, se llegó a un acuerdo por ambas partes lográndose conciliar el reclamo, en donde se pudo observar que en diez (10) expedientes¹⁸ no subsiste el reclamo y en dos (2) expedientes¹⁹ si subsiste el reclamo.

Por tanto, respecto a la etapa de conciliación, para las localidades de Chimbote, Casma y Huarney la Empresa Prestadora cumplió con lo previsto en los artículos 18 y 19 del TUO del RGRUSS.

Etapas de Decisión – primera instancia

Al respecto, la Empresa Prestadora cumplió con expedir la resolución dentro de los plazos normativos establecidos los acuerdos de conciliación celebrados entre la Empresa y los usuarios en las que se plasmen los acuerdos al que arribó con el usuario en la reunión de conciliación, cumpliendo lo establecido en el numeral 21.1 del artículo 21 del TUO del RGRUSS.

¹⁸ Expedientes de atención de reclamo N° 252839, 253042, 253050, 253050, 253431, 253487, 6132, 6135, 1320 y 1321.

¹⁹ Expedientes de atención de reclamo N° 6137 y 6134

En el Anexo N° 1 del presente informe se detalla el resultado de la verificación del cumplimiento normativo por parte de la Empresa Prestadora sobre la etapa de decisión – primera instancia del procedimiento de atención de reclamos previstas en:

- El Capítulo 4 y artículo 36 del TUO del RGRUSS.

En ese sentido, respecto de la etapa de decisión – primaria instancia, de acuerdo con la evaluación realizada a los cincuenta y tres (53) expedientes de atención de reclamos, se verificó lo siguiente:

- Respecto a la etapa de decisión – primera instancia, es oportuno precisar que en la etapa de conciliación se advirtió que en los diez (10) expedientes²⁰ con reunión de conciliación se llegó a un acuerdo por ambas partes lográndose conciliar el reclamo. Al respecto, conforme al artículo 12 y el párrafo segundo del artículo 20 del TUO del RGRUSS procede el archivo del expediente de reclamo, toda vez que se evidenció la conformidad de solución de la controversia por las partes intervinientes en el reclamo a partir del acuerdo en el acta de reunión de conciliación.
- En cuarenta y tres (43) expedientes la Empresa Prestadora emitió la resolución de primera instancia donde se realizó la conciliación en cuyo resultado no hubo acuerdo o en su defecto acuerdo parcial, por lo que aún subsiste la controversia. Se observa que en dichas resoluciones resuelve en tres artículos: ejemplo del reclamo N° 252530.

“ARTÍCULO PRIMERO: Declarar INFUNDADO el Reclamo N° 252530 respecto al consumo medido facturado en el recibo del mes de enero 2024 (22m3), por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución, en aplicación de la normatividad vigente”.

“ARTICULO SEGUNDO: De no estar de acuerdo con lo resuelto; la Accionante tiene un plazo de 15 días hábiles para presentar los recursos impugnatorios correspondientes de manera virtual según formatos y requisitos indicados en el portal web www.sedachimbote.com.pe y ser ingresados al correo electrónico de atencionalcliente@sedachimbote.com.pe, horario de atención virtual de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., y en modalidad presencial sito en el Jr. La Caleta N° 146 -176, el horario de recepción es de 08.00 a.m. a 4.00 p.m. en aplicación al artículo 3° de la Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020- SUNASS-CD, debiendo consignar en el asunto el número de su reclamo, y teléfono”.

“ARTICULO TERCERO: Notifíquese a la Accionante en su domicilio, en Jr. Francisco Bolognesi N°321, Mz. C, Lt. 7, PJ Pensacola, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash.”

- Por lo tanto, la Empresa Prestadora si cumplió con señalar plazo de impugnación en todas las resoluciones, así como para que la notificación de la resolución al reclamante en su domicilio mediante el uso de la constancia de visita y cedula de notificación.

Etapas de impugnación

Al respecto, en el Cuadro N°4 (recursos de reconsideración) y Cuadro N°5 (recursos de apelación) del Anexo 1 del presente informe, se detalla el resultado de la verificación del cumplimiento normativo por parte de la Empresa Prestadora sobre la etapa de impugnación del procedimiento de reclamos, previsto en los artículos 22 y 23 del TUO del RGRUSS. La Empresa Prestadora remitió veintiséis (26) expedientes de apelación y un (1) expediente de reconsideración.

²⁰ Expediente de atención de reclamo N° 252839, 253042, 253050, 253050, 253431, 253487, 6132, 6135, 1320 y 1321.

- i. En el único expediente²¹ de reconsideración, la Empresa Prestadora emitió la resolución que resuelve el recurso en el plazo establecido, cumpliendo lo establecido en el artículo 23 del TUO del RGRUSS, asimismo notificó la resolución que resuelve el recurso en el plazo establecido, cumpliendo el artículo 23 del TUO del RGRUSS.
- ii. En diecisiete (17) expedientes de apelación de reclamos de un total de veintiséis (26), la Empresa Prestadora elevó el recurso al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS), en el plazo establecido, mientras en que nueve (9) expedientes²² de apelación de reclamos elevó el recurso al TRASS fuera del plazo establecido; incumpliendo lo establecido en el artículo 22 del TUO del RGRUSS. Por tanto, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

5. CONCLUSIONES

De la evaluación realizada se concluye lo siguiente:

- 5.1 La Empresa Prestadora remitió cincuenta y tres (53) expedientes de atención de reclamos correspondiente a la localidad de Chimbote, Casma y Huarmey, durante el periodo de marzo a mayo 2024 respecto a reclamos comerciales relativos a la facturación.
- 5.2 De la revisión de los cincuenta y tres (53) expedientes, se advierte que la Empresa Prestadora no cumplió con las siguientes obligaciones:

Etapas de investigación:

- Anexar los recibos de pago reclamados.
- Anexar al expediente el Informe del área de control operacional en el tipo de reclamos por consumo medido.
- Informe que sustenta la aplicación del régimen consumo medido.
- Informe de Incidencias ocurrido durante la facturación reclamada.
- Informe de los meses tomados en cuenta para la determinación del promedio
- Informe de los meses adeudados.

Etapas de impugnación:

- Elevar al TRASS el recurso de apelación fuera del plazo establecido.

6. RECOMENDACIONES

A la Empresa Prestadora:

- 6.1 Consignar correctamente las tipologías de los reclamos en los formatos correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el Anexo 3 del TUO del RGRUSS y el Anexo 1 de la Norma complementaria de VMA, según corresponda.

A la Oficina Desconcentrada de Servicios de Chimbote:

- 6.2 Dar por concluida la acción de fiscalización de sede efectuada a Sedachimbote S.A. respecto al procedimiento de reclamos en las localidades de Chimbote, Casma y Huarmey durante el periodo de marzo a mayo del 2024.
- 6.3 Imponer las siguientes medidas correctivas a la EPS Sedachimbote S.A.:

²¹ Expediente de atención de reclamo N° 252727

²² Expediente de atención de reclamo N° 252850, 252684, 252502, 252642, 252566, 252635, 252530, 252569 y 252238.

MEDIDA CORRECTIVA ÚNICA

Incumplimiento: No cumplir el procedimiento de reclamos establecido en la normativa vigente.

Base normativa: El numeral 12.1 del artículo 12 y artículo 22 y Anexo N° 3 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD.

SEDACHIMBOTE S.A. dentro del procedimiento de reclamo de las localidades de Chimbote, Casma y Huarney y sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas, deberá cumplir con:

- (i) Anexar los recibos de pago reclamados.
- (ii) Anexar el Informe del área de control operacional en los expedientes de reclamo por tipología de consumo medido.
- (iii) Anexar el Informe que sustente la aplicación del régimen de facturación para el usuario, en los expedientes de reclamo por tipologías de consumo medido y consumo promedio.
- (iv) Anexar el Informe de Incidencias ocurridas durante la facturación reclamada, en los expedientes de reclamo por tipologías de consumo medido, consumo promedio, asignación de consumo, consumo no facturado oportunamente, consumo no realizado por servicio cerrado y consumo atribuible a usuario anterior del suministro.
- (v) Anexar el Informe sobre los meses tomados en cuenta para hallar el promedio, en los expedientes de reclamo por tipología de consumo promedio.
- (vi) Anexar el Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre, en los expedientes de reclamo por tipología de consumo no realizado por servicio cerrado.
- (vii) Anexar el Informe sobre los meses adeudados y acciones adoptadas para su pago oportuno, en los expedientes de reclamo por tipología de consumo atribuible a usuario anterior del suministro.
- (viii) Elevar el expediente a la SUNASS, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado el recurso de apelación, a fin de que el TRASS lo resuelva.

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, SEDACHIMBOTE S.A. remitirá a la SUNASS en un plazo máximo de ochenta (80 días hábiles) contados a partir del día hábil siguiente de notificada la respectiva resolución, lo siguiente:

- a) Diez (10) expedientes de reclamos correspondiente a la localidad de Chimbote, diez (10) expedientes de reclamos correspondiente a la localidad de Casma y diez (10) expedientes de reclamos correspondiente a la localidad de Huarney, que se hayan generado durante el periodo otorgado para la implementación de la medida correctiva, en los que se verifique el cumplimiento de los ítems del i) al vii) de la presente medida correctiva según la tipología de reclamo aplicable. Para lo cual, los medios de prueba deben estar debidamente adjuntados en los respectivos expedientes de reclamo.
- a) Diez (10) expedientes completos de reclamos de la localidad de Chimbote, donde se hayan presentado recursos de apelación durante el periodo otorgado para la implementación de la medida correctiva, en los que se verifique el cumplimiento del ítem viii) de la presente medida correctiva.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

Romel G. Chamara Cadillo

Especialista en Fiscalización de Aspectos Comerciales y
Fondos de Inversión y Reservas.

Anexo 1

Cuadro N°2: Evaluación de los expedientes de reclamos solicitados

Localidad	Código de reclamo	Fecha de recepción de reclamo	MATERIA (Tipología del Reclamo)	Número de Suministro	Copia de recibos reclamados	Histórico de facturación	Histórico de lecturas	Histórico de reclamos	Informe de control operacional	Cartilla informativa	Formato N° 5	Formato N° 6	Formato N° 4 (acta de conciliación)	Record de cortes y reaperturas	Informe que sustenta la aplicación del régimen de facturación	Emisión de la resolución (1era instancia)	Recurso de reconsideración (Formato N°8)	Resolución del recurso de reconsideración	Dentro de plazo para emitir resolución de reconsideración (15dh)	Recurso de apelación (Formato N°9)	Fecha de elevación al TRASS	Dentro de plazo para elevar al TRASS (5dh)
Chimbote	252839	1/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	52988	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	10/04/2024						
Chimbote	252846	4/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	609801	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No							
Chimbote	252850	4/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	85830	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	10/04/2024				15/04/2024	8/05/2024	No
Chimbote	252853	4/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	148030	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	10/04/2024						
Chimbote	253487	4/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	137822	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	10/04/2024						
Chimbote	252898	5/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	660382	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	11/04/2024						
Chimbote	252911	6/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	38413	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	12/04/2024				19/04/2024	24/04/2024	Si
Chimbote	252923	7/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	48959	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	11/04/2024				17/04/2024	18/04/2024	Si
Chimbote	252944	8/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	22313	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	12/04/2024				18/04/2024	22/04/2024	Si
Chimbote	252962	11/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	206111	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	15/04/2024				8/05/2024	14/05/2024	Si
Chimbote	252977	12/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	150885	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	16/04/2024				18/04/2024	22/04/2024	Si
Chimbote	253031	19/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	212971	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	17/04/2024				26/04/2024	6/05/2024	Si
Chimbote	253042	21/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	79387	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	22/04/2024						
Chimbote	253050	26/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	225443	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No							
Chimbote	253111	5/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	19067	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	30/04/2024						
Chimbote	253132	9/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	273350	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	2/05/2024				6/05/2024	10/05/2024	Si
Chimbote	253169	12/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	8199	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si							
Chimbote	253184	15/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	173917	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	7/05/2024						
Chimbote	253198	16/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	11592	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	8/05/2024				16/05/2024	22/05/2024	Si
Chimbote	253215	18/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	635552	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	9/05/2024				14/05/2024	17/05/2024	Si
Chimbote	253255	26/04/2024	A3. ASIGNACION DE CONSUMO	203856	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	16/05/2024						
Chimbote	253270	3/05/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	47243	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	22/05/2024						
Chimbote	253375	9/05/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	64288	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	28/05/2024						
Chimbote	253425	14/05/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	13083	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	4/06/2024						
Chimbote	253427	14/05/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	635552	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	4/06/2024						
Chimbote	253428	14/05/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	241067	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	4/06/2024						
Chimbote	253431	14/05/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	137822	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si							
Chimbote	253487	24/05/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	586870	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si							
Chimbote	252684	06.02.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	535868	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	26/02/2024				5/03/2024	14/03/2024	No
Chimbote	252609	29.01.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	78148	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	8/03/2024				12/03/2024	20/03/2024	Si
Chimbote	252502	15.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	48959	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	22/02/2024				15/03/2024	5/04/2024	No
Chimbote	252642	05.02.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	64880	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	14/03/2024				18/03/2024	5/04/2024	No
Chimbote	252566	18.03.2024	A2. CONSUMO PROMEDIO	232726	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	29/02/2024				18/03/2024	5/04/2024	No
Chimbote	252635	18.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	222224	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	13/03/2024				18/03/2024	18/04/2024	No
Chimbote	252530	19.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	126169	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	26/02/2024				19/03/2024	5/04/2024	No
Chimbote	252569	19.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	193875	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	1/03/2024				19/03/2024	5/04/2024	No
Chimbote	252722	04.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	27669	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	22/03/2024				4/04/2024	12/04/2024	Si
Chimbote	252740	4/04/2024	A3. ASIGNACION DE CONSUMO	47414	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	25/03/2024				3/04/2024	5/04/2024	Si
Chimbote	252238	08.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	60933	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	26/01/2024	20/02/2024	11/03/2024	Si	8/04/2024	17/04/2024	No
Chimbote	252700	17.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	690651	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	20/03/2024				17/04/2024	18/04/2024	Si
Chimbote	252776	24.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	193875	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	27/03/2024				24/04/2024	30/04/2024	Si
Chimbote	252820	02.05.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	60933	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	5/04/2024				2/05/2024	8/05/2024	Si
Chimbote	252554	07.05.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	690651	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	27/02/2024				7/05/2024	10/05/2024	Si
Chimbote	252727	10.04.2024	A4. CONSUMO NO FACTURADO	18453	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	22/03/2024	10/04/2024	2/05/2024	Si			
Chimbote	252185	01.12.2023	A6. CONSUMO ATRIBUIBLE A U	177079	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	25/07/2024				26/08/2024	6/05/2024	Si
CASMA	6132	12/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	80062706	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No							
Casma	6133	20/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	80003589	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No							
Casma	6134	26/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	80001415	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	10/05/2024						
Casma	6135	9/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	80000827	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No							
Casma	6136	10/04/2024	A2. CONSUMO PROMEDIO	80040722	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No							
Casma	6137	30/04/2024	A2. CONSUMO PROMEDIO	80040288	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	23/05/2024						
HUARMAY	1320	5/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	11001521	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	No	No							
Huarmey	1321	17/04/2024	A5. CONSUMO NO REALIZADO	10035513	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No							

Enlace de la evaluación completa de los 53 expedientes de reclamo: [..\..\FISCALIZACIONES 2024\FISC. RECLAMOS 2024\BASEoDEoDAToSDEoRECLAMOSoCOMERCIALESoPORoLOCALIDAD_20240910155824248 CORREGIDO 3092024.xls](#)

Cuadro N°3: Evaluación del registro de apelaciones durante el periodo marzo a mayo de 2024

Ítem	Localidad	Código de reclamo	Fecha de recepción de reclamo	MATERIA (Tipología del Reclamo)	Número de Suministro	ESTADO DEL TRAMITE	MODALIDAD DE ATENCIÓN (PRESENCIAL O VIRTUAL)	Emisión de la resolución (1era instancia)	Recurso de reconsideración (Formato N°8)	Resolución del recurso de reconsideración	Dentro de plazo para emitir resolución de reconsideración (15dh)	Recurso de apelación (Formato N°9)	Fecha de elevación al TRASS	Dentro de plazo para elevar al TRASS (5dh)
3	Chimbote	252850	4/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	85830	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	10/04/2024				15/04/2024	8/05/2024	No
5	Chimbote	253487	4/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	137822	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	10/04/2024				19/04/2024	24/04/2024	Si
6	Chimbote	252898	5/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	660382	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	11/04/2024				17/04/2024	18/04/2024	Si
7	Chimbote	252911	6/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	38413	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	12/04/2024				18/04/2024	22/04/2024	Si
8	Chimbote	252923	7/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	48959	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	15/04/2024				8/05/2024	14/05/2024	Si
9	Chimbote	252944	8/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	22313	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	16/04/2024				18/04/2024	22/04/2024	Si
10	Chimbote	252962	11/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	206111	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	17/04/2024				26/04/2024	6/05/2024	Si
16	Chimbote	253132	9/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	273350	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	2/05/2024				6/05/2024	10/05/2024	Si
19	Chimbote	253198	16/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	11592	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	8/05/2024				16/05/2024	22/05/2024	Si
20	Chimbote	253215	18/04/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	635552	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	9/05/2024				14/05/2024	17/05/2024	Si
29	Chimbote	252884	06.02.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	535868	008 Apelación	PERSONAL	26/02/2024				5/03/2024	14/03/2024	No
30	Chimbote	252609	29.01.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	78148	008 Apelación	PERSONAL	8/03/2024				12/03/2024	20/03/2024	Si
31	Chimbote	252502	15.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	48959	008 Apelación	PERSONAL	22/02/2024				15/03/2024	5/04/2024	No
32	Chimbote	252642	05.02.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	64880	008 Apelación	PERSONAL	14/03/2024				18/03/2024	14/03/2024	No
33	Chimbote	252666	18.03.2024	A2. CONSUMO PROMEDIO	232726	008 Apelación	PERSONAL	29/02/2024				18/03/2024	5/04/2024	No
34	Chimbote	252635	18.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	222224	008 Apelación	PERSONAL	13/03/2024				18/03/2024	18/04/2024	No
35	Chimbote	252530	19.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	126169	008 Apelación	PERSONAL	26/02/2024				19/03/2024	5/04/2024	No
36	Chimbote	252569	19.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	193875	008 Apelación	PERSONAL	1/03/2024				19/03/2024	5/04/2024	No
37	Chimbote	252722	04.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	27669	008 Apelación	PERSONAL	22/03/2024				4/04/2024	12/04/2024	Si
38	Chimbote	252740	4/04/2024	A3. ASIGNACION DE CONSUMO	47414	008 Apelación	PERSONAL	25/03/2024				3/04/2024	5/04/2024	Si
39	Chimbote	252238	08.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	60933	008 Apelación	PERSONAL	26/01/2024	20/02/2024	11/03/2024	Si	8/04/2024	17/04/2024	No
40	Chimbote	252700	17.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	690651	008 Apelación	PERSONAL	20/03/2024				17/04/2024	18/04/2024	Si
41	Chimbote	252776	24.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	193875	008 Apelación	PERSONAL	27/03/2024				24/04/2024	30/04/2024	Si
42	Chimbote	252820	02.05.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	60933	008 Apelación	PERSONAL	5/04/2024				2/05/2024	8/05/2024	Si
43	Chimbote	252554	07.05.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	690651	008 Apelación	PERSONAL	27/02/2024				7/05/2024	10/05/2024	Si
45	Chimbote	252185	01.12.2023	A6. CONSUMO ATRIBUIBLE A U	177079	008 Apelación	PERSONAL	25/07/2024				26/08/2024	6/05/2024	Si

Fuente: Sedachimbote S.A.

Elaboración: Sunass.

Cuadro N°4: Expediente de reconsideración durante el periodo de marzo a mayo de 2024.

Ítem	Localidad	Código de reclamo	Fecha de recepción de reclamo	MATERIA (Tipología del Reclamo)	Número de Suministro	ESTADO DEL TRAMITE	MODALIDAD DE ATENCIÓN (PRESENCIAL O VIRTUAL)	Emisión de la resolución (1era instancia)	Recurso de reconsideración (Formato N°8)	Resolución del recurso de reconsideración	Dentro de plazo para emitir resolución de reconsideración (15dh)	Recurso de apelación (Formato N°9)	Fecha de elevación al TRASS	Dentro de plazo para elevar al TRASS (5dh)
44	Chimbote	252727	10.04.2024	A4. CONSUMO NO FACTURADO	18453	006 Reconsideración	PERSONAL	22/03/2024	10/04/2024	2/05/2024	Si			

Fuente: Sedachimbote S.A.

Elaboración: Sunass.

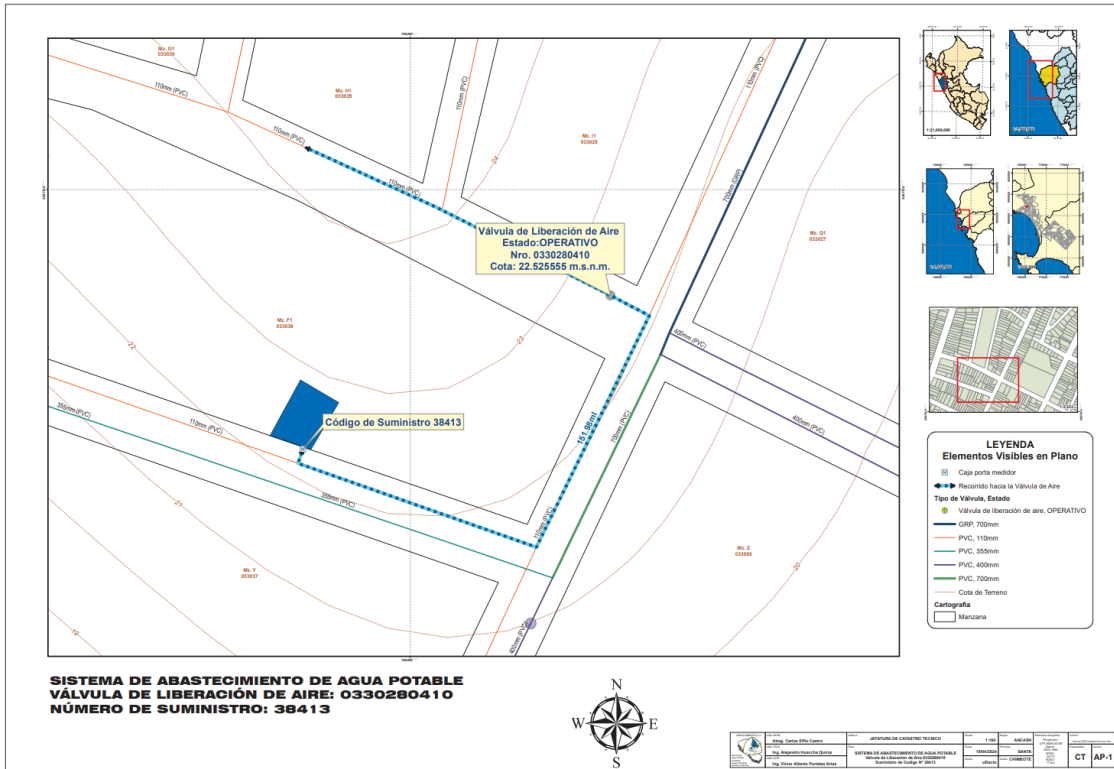
Cuadro N°5: Expedientes de apelación que no cumplieron con elevarse al TRASS dentro del plazo establecido en la normativa.

Ítem	Localidad	Código de reclamo	Fecha de recepción de reclamo	MATERIA (Tipología del Reclamo)	Número de Suministro	ESTADO DEL TRAMITE	MODALIDAD DE ATENCIÓN (PRESENCIAL O VIRTUAL)	Emisión de la resolución (1era instancia)	Recurso de reconsideración (Formato N°8)	Resolución del recurso de reconsideración	Dentro de plazo para emitir resolución de reconsideración (15dh)	Recurso de apelación (Formato N°9)	Fecha de elevación al TRASS	Dentro de plazo para elevar al TRASS (5dh)
3	Chimbote	252850	4/03/2024	A1. CONSUMO MEDIDO	85830	009 Resolución de Apelación	PERSONAL	10/04/2024				15/04/2024	8/05/2024	No
29	Chimbote	252684	06.02.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	535868	008 Apelación	PERSONAL	26/02/2024				5/03/2024	14/03/2024	No
31	Chimbote	252502	15.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	48959	008 Apelación	PERSONAL	22/02/2024				15/03/2024	5/04/2024	No
32	Chimbote	252642	05.02.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	64880	008 Apelación	PERSONAL	14/03/2024				18/03/2024	5/04/2024	No
33	Chimbote	252666	18.03.2024	A2. CONSUMO PROMEDIO	232726	008 Apelación	PERSONAL	29/02/2024				18/03/2024	5/04/2024	No
34	Chimbote	252635	18.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	222224	008 Apelación	PERSONAL	13/03/2024				18/03/2024	18/04/2024	No
35	Chimbote	252530	19.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	126169	008 Apelación	PERSONAL	26/02/2024				19/03/2024	5/04/2024	No
36	Chimbote	252569	19.03.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	193875	008 Apelación	PERSONAL	1/03/2024				19/03/2024	5/04/2024	No
39	Chimbote	252238	08.04.2024	A1. CONSUMO MEDIDO	60933	008 Apelación	PERSONAL	26/01/2024	20/02/2024	11/03/2024	Si	8/04/2024	17/04/2024	No

Fuente: Sedachimbote S.A.

Elaboración: Sun

Anexo N° 2: Croquis del predio y ubicación de puntos de agua y desagüe



Fuente: Sedachimbote S.A.

Anexo N° 3: Inspección interna y externa con firma del reclamante

SEDACHIMBOTE S.A. FORMATO N° 6
Resumen del Acta de Inspección Externa
N° 0006367

N° DE SUMINISTRO: 35413
CÓDIGO DE RECLAMO: 252911

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO
Medidor N° 1623015672
Diámetro (mm) 1/2
Lectura 376
Funciona
No Funciona

FUGA EN CAJA
SI ☒ NO ☐
Antes del medidor Después del medidor

UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR
Interior Vereda Frente Lateral Plata Dista

ESTADO DEL SUMINISTRO
Vigente Cerrado Tapado Directo Retirado No ubicado Niple

TIPO DE ABASTECIMIENTO
Continuo Discontinuo N° de horas

OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO
EL MEDIDOR DE REGISTRO NO TIENE RUCO
DE PIEDRA

CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN SERVICIOS CERRADOS

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN
Nombre de la persona presente en la Inspección: JESUS BORRERO SÁNCHEZ
Propietario Inquilino Residente Otros
Número de documento de identidad (DNI, I.E., CI): 07023279

OBSERVACIONES
26 INSPECCION SE HIZO CON SERVICIO
EID

Firma de la persona presente en la Inspección: J. Borrero S. Sánchez
Firma de la persona autorizada por la EPS para la Inspección: J. Borrero S. Sánchez

FECHA: 14/03/24 HORA INICIO: 9:00 AM HORA FINAL: 9:05 AM

OBSERVACIÓN: La firma no implica acuerdo con el contenido del acta

CÓDIGO N° 39546448 F-COME-023-211107

SEDACHIMBOTE S.A. FORMATO N° 5
Resumen del Acta de Inspección Interna
N° 0004129

N° DE SUMINISTRO: 35413
CÓDIGO DE RECLAMO: 252911

NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE
Apellidos: BORRERO SÁNCHEZ
Nombres: JESUS

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, I.E., CI): 07023279

RAZÓN SOCIAL
VIVENDAS

DATOS REGISTRADOS
UBICACIÓN DEL PREDIO
SR. CARLOS EL PROGRESO
Calle, Avda, Avenida
El Progreso
Provincia: SANTA
Distrito: CHICLAYO

Medidor N° 1623015672
Diámetro (mm) 1/2
Última Lectura (Fecha y registro): 376 14.03.24

TIPO DE UNIDADES DE USO
N° de conexiones asociadas
Social Doméstico Comercial Industrial Estatal

ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (Llenar sólo si hay variación)

UBICACIÓN DEL PREDIO
(Calle, Avda, Avenida) N° Mz. Lote
(Urbanización, Barrio) Provincia Distrito

TIPO DE UNIDADES DE USO
N° de conexiones asociadas
Social Doméstico Comercial Industrial Estatal

DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES

Estado	Inodoro	Lavatorio	Ducha	Urinario	Bidé	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Bueno	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mal									
Reparado									
Clausurado									
Totales	3	3	3	3	3	3	3	3	3

OBSERVACIONES
Se inspeccionó a 1505 HABITADA POR 6
PERSONAS EN LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE
Y SE AGUO SE CONVIENE ESTA DADO EL TENDIDO
DE AGUA

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN
Nombre de la persona presente en la Inspección: JESUS BORRERO SÁNCHEZ
Propietario Inquilino Residente Otros
Número de documento de identidad (DNI, I.E., CI): 07023279

OBSERVACIONES
CON SERVICIO DE AGUA POTABLE
Y SE AGUO SE CONVIENE ESTA DADO EL TENDIDO
DE AGUA

Firma de la persona presente en la Inspección: J. Borrero S. Sánchez
Firma de la persona autorizada por la EPS para la Inspección: J. Borrero S. Sánchez

FECHA: 14/03/24 HORA INICIO: 9:05 AM HORA FINAL: 9:25 AM

OBSERVACIÓN: La firma no implica acuerdo con el contenido del acta

CÓDIGO N° 39546447 F-COME-023-211107

Fuente: Sedachimbote S.A.