



## RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE LAMBAYEQUE

Expediente Nro. MC-0017-2024-SUNASS-ODS-LAM

N. ° 0033-2024-SUNASS-ODS-LAM

Lambayeque, 27 de diciembre de 2024

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Escrito S/N, del 19.9.2023<sup>1</sup>, la señora Mirtha Margarita Lossio Cabrejos, con DNI 16469582, en representación de los usuarios del sector Juan Tomis Stack – localidad de Ciudad de Dios, distrito de San José, denuncia la falta de agua en el sector desde el año 2015; y, solicita la anulación de las facturaciones cobrados desde dicho año. Adjunta Memorial recibido por la Empresa Prestadora el 13.9.2023, mediante el cual denuncia los hechos materia del presente informe.

Que, mediante Oficio N.° 00162-2024-SUNASS-ODS-LAM, del 2.4.2024<sup>2</sup>, la Oficina Desconcentrada de Lambayeque (en adelante, **ODS Lambayeque**) de la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (en adelante, **Sunass**) comunicó a la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque S. A. - EPSEL S. A. (en adelante, **Empresa Prestadora**) el inicio de una fiscalización de campo sobre la atención de la denuncia.

Que, mediante Acta de Fiscalización de Campo, del 3.4.2024, se ejecutó la inspección en el Sector Juan Tomis Stack – Localidad de Ciudad de Dios, distrito de San José. Asimismo, se solicitó información otorgando el plazo de siete (7) días hábiles para su atención.

Que, mediante Oficio N.° 439-2024-EPSEL S.A.-GG, del 9.5.2024<sup>3</sup>, la Empresa Prestadora remite información (aspecto operacional) solicitada por la ODS Lambayeque, en referencia al Acta de Fiscalización de campo.

Que, mediante Oficio N.° 440-2024-EPSEL S.A.-GG, del 9.5.2024<sup>4</sup>, la Empresa Prestadora remite información (aspecto comercial) solicitada por la ODS Lambayeque, en referencia al Acta de Fiscalización de campo.

Que, en el Informe de Atención de Denuncia N.° 00338-2024-SUNASS-ODS-LAM-ESP (en adelante, **Informe**), el cual forma parte integrante de la presente resolución, se concluyó lo siguiente:

- La Empresa Prestadora no cumple la obligación contenida en el 87 del TUO Reglamento de Calidad en la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado

<sup>1</sup> Recibido por ODS Lambayeque -SUNASS el 19.9.2023.

<sup>2</sup> Recibida por la Empresa Prestadora el 3.4.2024, según Acuse de Recibo.

<sup>3</sup> Recibido por la ODS Lambayeque el 9.5.2024, según Expediente SIGED N.° 2024-E01-028199.

<sup>4</sup> Recibido por la ODS Lambayeque el 10.5.2024, según Expediente SIGED N.° 2024-E01-028352.



## RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE LAMBAYEQUE

Expediente Nro. MC-0017-2024-SUNASS-ODS-LAM

por Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD, pues se ha detectado que ha realizado cobros facturados desde el año 2019 hasta julio del año 2024, a los usuarios del sector Juan Tomis Stack– localidad de Ciudad de Dios, distrito de San José, sin prestar de manera efectiva el servicio de saneamiento.

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.º 1280, aprobado por Decreto Supremo N.º 005-2020-VIVIENDA<sup>5</sup>, 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**<sup>6</sup>, y el artículo 23 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 0064-2023-SUNASS-CD<sup>7</sup>, la **ODS Lambayeque** 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

<sup>5</sup> Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo Nro. 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 Nro. 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.*

(...)>>

<sup>6</sup> 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.>>*

<sup>7</sup> Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 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.>>*



## RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE LAMBAYEQUE

Expediente Nro. MC-0017-2024-SUNASS-ODS-LAM

Informe de Atención de Denuncia N.º 00338-2024-SUNASS-ODS-LAM;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero. – ORDENAR a EPSEL S.A.** la implementación de la siguiente medida correctiva:

#### Medida Correctiva Única

**Incumplimiento:** Facturar por servicios que no han sido efectivamente prestados a los usuarios del Sector Juan Tomis Stack – localidad de Ciudad de Dios.

**Base Normativa:** Artículo 87 del TUO del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

**EPSEL S.A.** deberá realizar la devolución del importe correspondiente al servicio de agua potable y alcantarillado, correspondientes a la facturación por el período de consumo comprendido desde el mes de enero del año 2019 hasta diciembre del año 2024, a cada uno de los usuarios registrados en el sector Juan Tomis Stack – localidad de Ciudad de Dios, Mz “A” a quienes se les facturó con las modalidades de facturación “asignación de consumo” y “promedio histórico de consumo”<sup>8</sup> afectados por el desabastecimiento del servicio constatado.

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, **EPSEL S.A.** deberá remitir a la Sunass, en un **plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, la siguiente información:

- a. El cálculo de los descuentos que corresponde aplicar, con la corrección de las facturaciones afectadas por no haber tenido en cuenta la calidad del servicio efectivamente prestado, para los usuarios afectados desde el mes de enero del año 2019 hasta diciembre del año 2024, del Sector Juan Tomis Stack – Mz A, localidad de ciudad de Dios, del distrito de San José, provincia de Chiclayo y departamento de Lambayeque.
- b. Informe Técnico documentado de la efectiva refacturación mediante notas de abono<sup>9</sup> (o notas de crédito<sup>10</sup>) con el cargo de recepción por parte de cada uno de los usuarios afectados, por el monto cobrado en exceso más los intereses<sup>11</sup>; que cubran la

<sup>8</sup> Usuarios indicados en Anexo N° 6 del Informe.

<sup>9</sup> Nombre que se lee el artículo 34 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Saneamiento.

<sup>10</sup> De acuerdo con el numeral 1.1 del artículo 10 de la Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT que aprueba el Reglamento de Comprobantes de Pago, es el nombre que se le asigna al comprobante legal por el cual se aplican las devoluciones por parte de las Empresas Prestadoras.

<sup>11</sup> De conformidad con el artículo 34 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento que establece: “En caso corresponda, el usuario podrá solicitar, en la vía administrativa, la devolución de pagos en exceso, incluyendo los intereses correspondientes, dentro del plazo de un año contado a partir del día siguiente de efectuado el pago. El crédito que se origine conforme a lo indicado deberá compensarse mediante notas de abono que cubrirán la totalidad de las facturaciones futuras hasta que el crédito se extinga. En caso de no ser posible aplicar notas de abono, la devolución se efectuará en efectivo. Los intereses (i) serán los mismos que la EPS aplica a sus usuarios morosos y (ii) se devengarán desde



## RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE LAMBAYEQUE

Expediente Nro. MC-0017-2024-SUNASS-ODS-LAM

totalidad de las facturaciones futuras hasta que el crédito se extinga. En caso de no ser posible por parte de EPSEL S.A. aplicar notas de abono (o notas de crédito) deberá remitir los comprobantes de pago respectivos de la devolución en efectivo, que evidencien la devolución del monto que excedió el importe que se debió cobrar a cada uno de los usuarios indicados en el Anexo N.º 6 del Informe, más los intereses correspondientes.

**Artículo Segundo. – CONCEDER** a **EPSEL S. A.** el plazo máximo de **ciento veinte (120) 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 las medidas correctivas impuestas.

**Artículo Tercero. – DISPONER** la notificación de la presente resolución y del Informe de Atención de Denuncia N.º 00338-2024-SUNASS-ODS-LAM-ESP a **EPSEL 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 Lambayeque o la Gerencia General de la **Sunass**, respectivamente, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada esta resolución.

**Regístrese y notifíquese.**

*Documento firmado digitalmente*

-----  
**Luis Segundo BERNAL MARCHENA**  
Jefe (e) de la ODS de Lambayeque  
**SUNASS**