RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0041-2024-SUNASS-ODS-TUM

N. º 00067-2024-SUNASS-ODS-TUM

Tumbes, 05 de diciembre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, con Oficios N.° 001035-2024-CG/GRTB del 31.5.2024[1], N.° 001046-2024-CG/GRTB del 3.6.2024[2], N.° 001047-2024-CG/GRTB del 3.6.2024[3] y N.° 001116-2024-CG/GRTB del 13.6.2024[4], la Gerencia Regional de Control Tumbes hace de conocimiento a la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento el problema de falta de agua potable, desborde de agua residual y presuntos cobros irregulares en la facturación, que vendría afectando a los usuarios del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes.

Que, mediante Oficio N.° 00325-2024-SUNASS-ODS-TUM, del 10.7.2024[5], la Oficina Desconcentrada de Servicios de Tumbes (ODS Tumbes) comunicó a la Unidad Ejecutora 002: Servicio de Saneamiento Tumbes (Unidad Ejecutora) el inició de la acción de fiscalización de sede para la atención de la denuncia; y, solicitó información específica, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para su remisión.

Que, mediante Oficio N.° 823-2024-UESST/GG, del 31.7.2024[6], la Unidad Ejecutora remitió la información solicitada en el Oficio N.° 00325-2024-SUNASS-ODS-TUM.

Que, mediante el Informe de Atención de Denuncia N.° 0264-2024-SUNASS-ODS-TUM-ESP (Informe), el cual forma parte integrante de la presente resolución[7], se concluye lo siguiente:

> *<< (…) 5.2 La Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes no acreditó brindar el servicio de agua potable en condiciones de calidad al Sector Santa de Rosa de Lima del A. H. Miraflores II del distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, incumplimiento su obligación*

1 Recibido por la SUNASS el 3.6.2024 – Número de Expediente Siged: E24-033630.
2 Recibido por la SUNASS el 4.6.2024 – Número de Expediente Siged: E24-033985.
3 Recibido por la SUNASS el 4.6.2024 – Número de Expediente Siged: E24-033989.
4 Recibido por la SUNASS el 14.6.2024 – Número de Expediente Siged: E24-036600.
5 Recibido por la Unidad Ejecutora el 11.7.2024, siendo las 09:42:42 horas.
6 Recibido por la SUNASS el 1.8.2024 – Número de Expediente: 2024-47821.
7 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 por: SILVA PUELLES Maria Del Rosario FAU 20158219655 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 05/12/2024 14:02:53 -0500

Visado por: PUICAN LUNA Raul FAU 20158219655 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 05/12/2024 13:46:06 -0500

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNASS, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM.
Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente Dirección web:
https://apps.sunass.gob.pe/mpv/#/tramite/verificar/3041353

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

normativa establecido en el artículo 37 del TUO del RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

5.3 La Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes, no acreditó haber realizado el abastecimiento alterno de agua potable mediante camiones cisterna u otros medios a los usuarios del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, por la afectación de la restricción del servicio de agua potable al sector de la denuncia, por tanto, al no dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 80.7 del artículo 80 del TUO del RCPSS, se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

5.4 La Unidad Ejecutora 002: Servicio de Saneamiento Tumbes, no cumplió con facturar por los servicios efectivamente prestados a la totalidad de usuarios del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, suministros identificados en el ***cuadro N.° 2*** *del presente informe, de los meses de abril, mayo y junio del 2024, por lo que se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.>> (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 Nro. 1280, aprobado por Decreto Supremo Nro. 005-2020-VIVIENDA[8], 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**[9], y el artículo 23 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 0064-2023-SUNASS-CD[10], la **ODS**

---

8 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.
(…)>>

9 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.>>

10 Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 0064-2023-SUNASS-CD:

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0041-2024-SUNASS-ODS-TUM

Tumbes 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 **Informe**;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – ORDENAR a la **Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes,** la implementación de las siguientes medidas correctivas:

Medida Correctiva N.° 1

Incumplimiento: No prestar el servicio de agua potable en las mejores condiciones de calidad a los usuarios del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes.

Base normativa: Artículo 37 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 058-2023-SUNASS-CD.

La Unidad Ejecutora 002: Servicio de Saneamiento Tumbes deberá prestar el servicio de agua potable en las mejores condiciones de calidad, de acuerdo con los niveles de presión y continuidad establecido en la normativa vigente, para los usuarios del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, brindando solución definitiva al problema de falta de servicio de agua potable denunciado.

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, **la Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes** remitirá a la Sunass, en un plazo máximo de **ciento cincuenta (150) días hábiles**, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, la siguiente información:

<<***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 TUMBES

Expediente N.º MC-0041-2024-SUNASS-ODS-TUM

a) Informe técnico de las actividades operacionales realizadas para la solución definitiva del problema de falta del servicio de agua potable del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, para lo cual deberá adjuntar, cronograma de trabajo, órdenes de trabajo, órdenes de servicio, registros fotográficos (que consigne fecha, hora, ubicación y actividad realizada) entre otros, dentro del periodo de la implementación de la medida correctiva (en formato PDF).

b) Informe técnico y documentos que sustenten las condiciones de calidad de la prestación del servicio de agua potable, mediante un monitoreo continuo de la presión del servicio de agua potable en **al menos tres (3) predios activos**[11] del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes[12], debiendo adjuntar los registros de presión **(en formato digital Excel),** la gráfica de la continuidad, cálculos de resultados obtenidos y vistas fotográficas de la instalación y retiro del equipo data logger[13], dentro del período de la implementación de la medida correctiva. Asimismo, presentar certificado de calibración de cada equipo utilizado para el monitoreo de la presión.

c) Remitir tres (3) comprobantes de pago de los usuarios ubicados en el Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, con el **horario de abastecimiento actualizado** en concordancia con los resultados obtenidos del monitoreo de la presión y continuidad. Teniendo en cuenta que el número de horas debe expresarse por día, (en formato PDF).

Medida Correctiva N.° 2

Incumplimiento: No abastecer de agua potable, a través de camiones cisterna u otra modalidad por la interrupción del servicio de agua potable a los usuarios afectados del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes.

Base normativa: Numeral 80.1 del artículo 80 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N.° 058-2023-SUNASS-CD.

La Unidad Ejecutora 002: Servicio de Saneamiento Tumbes deberá abastecer de agua potable a través de camiones cisterna u otra modalidad que garantice la calidad y el volumen mínimo de agua entregada a los usuarios del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, hasta la solución definitiva del problema, o en su defecto hasta el plazo máximo otorgado para el

[11] Mediante el empleo de equipos Data Logger, durante 3 días de abastecimiento por cada predio con una frecuencia mínima de 15 minutos.
[12] Que incluya el suministro del usuario denunciante**.**
[13] Que consignen fecha, hora y lugar.

cumplimiento de la medida correctiva.

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, **la Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes** remitirá a la Sunass, en un plazo máximo de **ciento cincuenta (150) días hábiles**, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, la siguiente información:

a) Base de datos (cuadro en archivo Excel) con el detalle de las interrupciones del servicio de agua potable que hayan ocurrido en el Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, durante el periodo otorgado para la implementación de la medida correctiva; la base debe contener: i) código de interrupción, ii) tipo de interrupción, iii) los medios de abastecimiento de agua potable utilizados (camión cisterna, puntos provisionales de abastecimiento fijos u otra modalidad), iv) cantidad de horas de interrupción del servicio de agua potable, v) fecha de abastecimiento, vi) horario de atención de cada medio de abastecimiento, vii) ubicaciones de los lugares en donde se va a realizar la distribución de agua potable en caso de puntos provisionales de abastecimiento fijos y, viii) las rutas de distribución de agua potable en caso se utilicen camiones cisterna.

b) Programa de abastecimiento de agua potable con camiones cisterna u otra modalidad[14] en el Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, indicando la frecuencia de reparto, los volúmenes destinados y la zona abastecida, cuando se produzca interrupción del servicio de agua potable y este no haya sido restablecido dentro de las 24 horas siguientes de iniciada la interrupción, durante el período de la implementación de la medida correctiva.

c) Sustento de la ejecución del programa de abastecimiento con camiones cisterna u otra modalidad efectuada en Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, cuando se produzca interrupción del servicio de agua potable y este no haya sido restablecido dentro de las 24 horas siguientes de iniciada la interrupción, adjuntando los registros o guías de campo firmado por usuarios del sector, volúmenes brindados, registros fotográficos **(que consigne fecha, hora, lugar y actividad realizada)**, entre otros, durante el período de la implementación de la medida correctiva.

Medida Correctiva N.° 3

Incumplimiento: No facturar por los servicios efectivamente prestados, a los usuarios afectados del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes.

Base normativa: Artículo 87 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N.° 058-2023-SUNASS-CD.

[14] Correspondiente a las comunicaciones a usuarios publicadas en la página web, redes sociales y medios de comunicación que cuente la **Unidad Ejecutora.**

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0041-2024-SUNASS-ODS-TUM

La **Unidad Ejecutora 002: Servicio de Saneamiento Tumbes** deberá determinar el monto cobrado en exceso y proceder a la devolución[15] (incluidos intereses[16]) a los usuarios que se muestran en el cuadro siguiente, de las facturaciones de abril, mayo y junio del 2024, afectados por el desabastecimiento del servicio de agua potable con modalidad de facturación asignación de consumo del Sector Santa Rosa de Lima del A. H. Miraflores II, distrito y provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes [17].

Año	Mes	N.° de suministro a los que la Unidad Ejecutora no efectuó el descuento por desabastecimiento de servicio	
2024	Abril	326716	383239
		328588	327402
	Mayo	326716	383239
		328588	327402
	Junio	326716	327402
		328588	

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, la **Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes** deberá remitir a la Sunass, en un plazo máximo de **ciento cincuenta (150) días hábiles** contados a partir del día siguiente hábil de notificada la presente resolución, la siguiente información:

a) Cuadro analítico con los cálculos de la determinación del monto cobrado en exceso que contenga como mínimo los siguientes campos (por usuario y mes de afectación).

Ítem	Código de suministro	Importe cobrado en exceso (a)	IGV del importe cobrado en exceso (b)	Tasa de interés aplicada*	Importe intereses (c)	Importe por devolver (d)=(a+b+c)	adelanto o devolución acreditado (e)	Saldo devuelto acreditado (d) - (e)

(*) Los intereses a devolver deben devengarse desde la fecha en que dichos usuarios efectuaron el pago en exceso hasta el momento que la Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes les realice la compensación respectiva, según lo establecido en el artículo 34 del TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento.

b) Sustento de su efectiva devolución, tales como comprobantes de pago, notas de crédito, estados de cuenta, entre otros. En caso de no ser posible aplicar notas de abono, la devolución se efectuará en efectivo, debiendo remitir el sustento correspondiente.

Artículo Segundo. – CONCEDER a la **Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes** el plazo máximo de **ciento cincuenta (150) días hábiles**, contado a partir del día siguiente de notificada la presente

[15] Siempre que haya efectuado la refacturación y devolución, adjuntando el sustento de ello
[16] De conformidad con el Artículo 34 del TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios referido a los pagos efectuados en exceso
[17] Debidamente acreditada.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

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 0264-2024-SUNASS-ODS-TUM-ESP a la **Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes**, 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 Tumbes o la Gerencia General de la **Sunass**, presentemente, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir deldía siguiente de notificada esta resolución.

Regístrese y notifíquese.

Documento firmado digitalmente

María del Rosario SILVA PUELLES
Jefa (e) de la Oficina Desconcentrada de Servicio de Tumbes