



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0037-2024-SUNASS-ODS-PIU

N° 0088-2024-SUNASS-ODS-PIU

Piura, 2 de octubre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, a raíz de la acción de fiscalización de sede, efectuada a **EPS GRAU S.A. (Empresa Prestadora)** referente a problemas de alcance general y particular, operacionales y comerciales no relativos a la facturación en las localidades de Querecotillo, Los Órganos, Máncora, El Alto y Miramar, la Oficina Desconcentrada de Servicios Piura (**ODS Piura**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (**SUNASS**) elaboró el Informe N° 0356-2024-SUNASS-ODS-PIU-ESP.

Que, a través del Oficio N.º 00533-2024-SUNASS-ODS-PIU de fecha 31.5.2024, la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa Prestadora**, el inicio de una fiscalización de sede, a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente con relación a la Calidad de la Facturación de la Empresa Prestadora, en las localidades de Los Órganos, Máncora, El Alto y Miramar, durante el periodo de septiembre 2023 a febrero 2024.

Que, a través del Oficio N.º 00575-2024-SUNASS-ODS-PIU de fecha 12.6.2024, la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa Prestadora** que, por un error involuntario, se había consignado como objeto de fiscalización la Calidad de la Facturación de la EPS GRAU S.A, solicitando la información del Anexo 1 del Oficio N° 00533-2024-SUNASS-ODS-PIU. No obstante, el objeto de la fiscalización es verificar el cumplimiento de la normativa vigente en relación con la Atención de denuncias de Alcance General y comerciales no relativas a la facturación, de alcance general y particular, en las localidades de Querecotillo, Órganos, Máncora, El Alto y Miramar, durante el periodo de septiembre 2023 a febrero 2024. Para tal efecto, se realizó un requerimiento de información en el Anexo N° 1 del Oficio N° 00575-2024-SUNASS-ODS-PIU, otorgando a la Empresa Prestadora el plazo máximo de diez (10) días hábiles para su atención.

Que, mediante el Oficio N° 143-2024-EPS GRAU S.A.-460, la **Empresa prestadora**, solicita una ampliación de plazo de diez (10) días hábiles a efectos de cumplir con la información solicitada en el Oficio N° 00533-2024-SUNASS-ODS-PIU.

Que, a través del Oficio N.º 00584-2024-SUNASS-ODS-PIU de fecha 17.6.2024, la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa Prestadora** que, con Oficio 00575-2024-SUNASS-ODS-PIU se había precisado que, el objeto



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0037-2024-SUNASS-ODS-PIU

correcto de la fiscalización es verificar el cumplimiento de la normativa sobre la Atención de Denuncias de Alcance General y comerciales no relativas a facturación en las localidades de Querecotillo, Órganos, Máncora, El Alto y Miramar y que por ello, debían remitir la información detallada en el Anexo N° 1 del Oficio N° 00575-2024-SUNASS-ODS-PIU, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Que, mediante el Oficio N° 117-2024-EPS GRAU S.A.-430 de fecha 25.6.2024, la **Empresa Prestadora** remitió la información solicitada en el Oficio N.º 00575-2024-SUNASS-ODS-PIU, correspondiente a la localidad de Miramar.

Que, mediante el Oficio N° 160-2024-EPS GRAU S.A.-460.20-460 de fecha 27.6.2024, la **Empresa Prestadora** remitió la información solicitada en el Oficio N.º 00575-2024-SUNASS-ODS-PIU, correspondiente a las localidades de El Alto, Los Órganos y Máncora.

Que, mediante el Oficio N° 129-2024-EPS GRAU S.A.-490.20-490 de fecha 27.6.2024, la **Empresa Prestadora** remitió la información solicitada en el Oficio N.º 00575-2024-SUNASS-ODS-PIU, correspondiente a la localidad de Querecotillo.

Que, en el Informe N° 0356-2024- SUNASS-ODS-PIU-ESP, el cual forma parte integrante de la presente resolución¹, se concluyó, entre otros, que la **Empresa Prestadora**:

- i. EPS GRAU S.A, en las localidades de Querecotillo y Los Órganos, las inconsistencias encontradas en los formatos presentados no permiten valorar adecuadamente el momento en que se realizó la atención y el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta para la atención de problemas de alcance general, conforme al numeral 78.1 del artículo 78 del TUO del RCPSS.
- ii. EPS GRAU S.A, en la localidad de Querecotillo, no cumplió con los plazos de atención establecidos para problemas de alcance particular no vinculados a la facturación, según lo estipulado en el Anexo 2 del TUO del RGRUSS.

¹ 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 PIURA

Expediente N° MC-0037-2024-SUNASS-ODS-PIU

Que, de acuerdo al numeral 4 del artículo 79-A.5 del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento², 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**³ (Sección Segunda) y al numeral 23.2 del artículo 23 del TUO⁴ del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, la ODS Piura de **SUNASS** se encuentra facultada para imponer medidas correctivas dentro de la actividad de fiscalización;

De conformidad con lo establecido en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos; la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento; Reglamento de Organización y Funciones de la **SUNASS**; y lo recomendado en el Informe N° 0356-2024-SUNASS-ODS-PIU-ESP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Ordenar a EPS GRAU S.A. la implementación de la siguiente medida correctiva:

Medida Correctiva Única

Incumplimiento: La Empresa Prestadora no atiende problemas de alcance general y particular de acuerdo con el procedimiento y plazo establecido.

Base normativa: Artículo 77 y numerales 78.1 y 78.2 del artículo 78 del TUO del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD. y Anexo 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD.

EPS GRAU S.A. deberá cumplir el procedimiento y los plazos establecidos para la atención y solución de problemas de alcance general y particular, operacionales y comerciales no relativos a la facturación, según lo dispuesto en el TUO del RCPSS y el RGRUSS.

² Aprobado mediante Decreto Supremo N.º 005-2020-VIVIENDA, publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 26.4.2020.

³ Modificada mediante Decreto Legislativo N° 1620, publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 21.12.2023.

⁴ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 064-2023-SUNASS-CD de fecha 2.11.2023, publicado en el diario oficial El Peruano el 6.11.2023.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0037-2024-SUNASS-ODS-PIU

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, EPS GRAU 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 respectiva resolución, lo siguiente:

- a) Base de datos (en Excel editable) de todas las solicitudes de Atención de problema de Alcance General (Anexo 6) correspondientes al periodo de implementación de la medida correctiva, de las localidades de Querecotillo y Los Órganos. Dichas bases de datos deberán contener, como mínimo, la siguiente información:
 - Localidad, Código de suministro, Nombre del solicitante o representante, Fecha de solicitud, Código de solicitud, Tipo de problema, Fecha y hora de recepción de la solicitud de atención del problema, Fecha y hora de solución del problema, Descripción sucinta de las acciones efectuadas, Plazo máximo de solución, Conformidad del servicio, Fecha de conformidad del servicio y estado (atendido / no atendido).
- b) Cinco (5) expedientes de atención de problema de Alcance General por localidad evaluada (Querecotillo y Los Órganos), que se hayan generado durante el periodo de implementación de la medida correctiva, en los que se verifique:
 - Formato de solicitud de problema,
 - Adjuntar documentación que acredite la atención del problema reclamado (ordenes de trabajo / ordenes de servicio, informes técnicos, partes diarios, formatos, panel fotográfico fechado u otro documento que acredite su ejecución. Describir las acciones realizadas para dar atención al problema.
 - Conformidad del usuario, consignando número de problema, identificación del usuario firmante e indicando fecha y hora de firma de la conformidad.

En caso de no contar con la cantidad de expedientes solicitados, sírvase justificar mediante un documento sustentatorio.

- c) Base de datos (en Excel editable) de todas las solicitudes de Atención de problema de Alcance particular (Formato 1) correspondientes al periodo de implementación de la medida correctiva, de las localidades de Querecotillo y Los Órganos. Dichas bases de datos deberán contener, como mínimo, la siguiente información:



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0037-2024-SUNASS-ODS-PIU

- Localidad, Código de suministro, Nombre del solicitante o representante, Fecha de solicitud, Código de solicitud, Tipo de problema, Fecha y hora de recepción de la solicitud de atención del problema, Fecha y hora de solución del problema, Descripción sucinta de las acciones efectuadas, Plazo máximo de solución, Conformidad del servicio, Fecha de conformidad del servicio y estado (atendido / no atendido).
- d) Cinco (5) expedientes de atención de problema de Alcance particular por localidad evaluada (Querecotillo y Los Órganos), que se hayan generado durante el periodo de implementación de la medida correctiva, en los que se verifique:
- Formato de solicitud de problema,
 - Adjuntar documentación que acredite la atención del problema reclamado (ordenes de trabajo / ordenes de servicio, informes técnicos, partes diarios, formatos, panel fotográfico fechado u otro documento que acredite su ejecución. Describir las acciones realizadas para dar atención al problema,
 - Conformidad del usuario, consignando número de problema, identificación del usuario firmante e indicando fecha y hora de firma de la conformidad.
 - De corresponder, la notificación al usuario de los resultados de la atención.

En caso de no contar con la cantidad de expedientes solicitados, sírvase justificar mediante un documento sustentatorio.

Artículo Segundo. - CONCEDER a **EPS GRAU S.A.** el plazo máximo de noventa (90) días hábiles para la medida correctiva única, contados 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 N° 0356-2024-SUNASS-ODS-PIU-ESP a **EPS GRAU 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 oficina o la Gerencia General de la **SUNASS**, respectivamente, dentro del plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada esta resolución.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0037-2024-SUNASS-ODS-PIU

Regístrese y notifíquese.

Documento firmado digitalmente

Irina Cinthya Marleny PALOMINO TÁVARA
Jefe (e) de la Oficina Desconcentrada de
Servicios Piura