Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0041-2024-SUNASS-ODS-PIU

N° 0096-2024-SUNASS-ODS-PIU

Piura, 24 de octubre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, a raíz de la acción de fiscalización de campo por atención de denuncia, efectuada a **EPS GRAU S.A.** (**Empresa Prestadora**) por problema operacional de alcance general por desabastecimiento, baja presión, incumplimiento del horario de abastecimiento y facturación en el sector I del AH Nueva Esperanza, distrito de Veintiséis de Octubre, Piura, la Oficina Desconcentrada de Servicios Piura (**ODS Piura**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (**SUNASS**) elaboró el Informe de atención de denuncia Nº 0395-2024-SUNASS-ODS-PIU-ESP.

Que, con documento s/n de fecha 25.4.2024[1] presentada por el Sr. Jhon Stit Sandoval Cordova (suministro 10358751[2]), la **ODS Piura** tomó conocimiento sobre el problema operacional de alcance general referido a baja presión, incumplimiento de horario de abastecimiento y facturación que viene afectando a las manzanas D1, E1, F1 y G1 del Sector I del AH Nueva Esperanza - Piura.

Que, mediante el Oficio Nº 00491-2024-SUNASS-ODS-PIU de fecha 22.5.2024[3] la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa Prestadora** el inicio de una atención de denuncia de campo, programando la acción de campo para el día 30.5.2024. Asimismo, se solicitó información, otorgando un plazo de presentación de diez (10) días hábiles[4].

Que, con fecha 30.5.2024 se realizó la fiscalización de campo en las manzanas D1, E1, F1 y G1 del Sector I del AH Nueva Esperanza - Piura, para la atención de la denuncia. La conformidad y firma del Acta de fiscalización de campo se realizó con el Ing. Manuel Huaco Montero, Especialista Zonal Piura, con fecha 30.5.2024.

Que, mediante el Oficio Nº 00709-2024-SUNASS-ODS-PIU de fecha 15.7.2024[5] la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa Prestadora** la programación de una acción de campo para el día 15.7.2024 y se reitera el envío de la información solicitada en el Oficio Nº 00491-2024-SUNASS-ODS-PIU.

[1] Recibido por la ODS Piura el 25.4.2024, Expediente SIGED N.º 2024-E20-024822.
[2] También los usuarios con suministros: 10358706, 10358579, 10358535, 10358955, 10358966, 10358886, 10358911, 76018669, 10358853, 10358717, 76018697, 10358728, 10358808, 10358820, 10358739.
[3] Notificada a la Empresa Prestadora a través de casilla electrónica el día 22.5.2024 (a las 16:44:40 horas), constancia de notificación: 2024-54753 y con acuse de recibo el 22.5.2024 (a las 17:26:58 horas); por lo que, se entiende notificada al día siguiente hábil.
[4] El plazo para presentar la información vencía el 6.6.2024.
[5] Notificada a la Empresa Prestadora a través de casilla electrónica el día 15.7.2024 (a las 11:28:23 horas), constancia de notificación: 2024-72391 y con acuse de recibido el 16.7.2024 (a las 09:35:46 horas).

Firmado digitalmente por: MENDOZA VILLEGAS Mauro Cesar FAU 20158219655 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24/10/2024 12:55:59-0500

Firmado digitalmente por: VASQUEZ CRUZ Lucia Angelica FAU 20158219655 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 24/10/2024 12:21:13-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: PALOMINO TAVARA Irina Cinthya Marleny FAU 20158219655 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/10/2024 14:52:27-0500

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0041-2024-SUNASS-ODS-PIU

Que, con fecha 15.7.2024 se realizó la segunda acción de campo en las manzanas D1, E1, F1 y G1 del Sector I del AH Nueva Esperanza - Piura. La conformidad y firma del Acta de fiscalización de campo se realizó con el Ing. Victor Montero Reforme, Coordinador de redes, con fecha 15.7.2024.

Que, mediante el Oficio Nº 1518-2024-EPS GRAU S.A.-400-AT de fecha 6.9.2024[6], la **Empresa Prestadora** remitió la información solicitada en el Oficio Nº 00491-2024-SUNASS-ODS-PIU.

Que, en el Informe N° 0395-2024-SUNASS-ODS-PIU-ESP, el cual forma parte integrante de la presente resolución[7], se concluyó que la **Empresa Prestadora**, incurrió en los siguientes incumplimientos:

(i) EPS GRAU S.A. no viene prestando el servicio de agua potable en las mejores condiciones de calidad en las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre - Piura, incumpliendo lo establecido en el artículo 37 del TUO de RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.

(ii) EPS GRAU S.A. no evidenció tener capacidad de respuesta para atender los problemas operativos que se presentaron en su sistema de agua potable en las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre - Piura, al no haber acreditado la solución definitiva del problema operacional de alcance general denunciado, incumpliendo lo establecido en el artículo 72 del TUO de RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.

(iii) EPS GRAU S.A. no realizó el abastecimiento alterno a los usuarios de las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre - Piura, afectados por el desabastecimiento del servicio de agua potable desde el 1.1.2024, incumpliendo lo establecido en el numeral 80.1 del artículo 80 del TUO de RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.

(iv) EPS GRAU S.A. no cumplió con atender la solicitud de atención de problema de alcance general (Anexo 6) Nº 00271857-2024, dentro del plazo máximo establecido en el numeral 78.1 del artículo 78 del TUO del

[6] Recibida por la ODS Piura el 6.9.2024 a las 17:00:08, Expediente SIGED N° 2024-E01-058175.

[7] Según el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado en la separata de normas legales del diario oficial *El Peruano* el 25.1.2019:
"***Artículo 6.- Motivación del acto administrativo***
(…)
6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo".

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.

(v) EPS GRAU S.A. no facturó por los servicios efectivamente prestados a los usuarios facturados por promedio de consumos y consumo asignado de las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre - Piura, afectados por el desabastecimiento del servicio de agua potable desde el 1.1.2024, incumpliendo lo establecido en el numeral (i) del artículo 87 del TUO del RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.

Que, teniendo en cuenta los incumplimientos identificados, así como la recomendación del Informe antes citado, se impondrán las medidas correctivas respectivas.

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 Saneamiento[8], 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**[9], y al numeral 23.2 del artículo 23 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción[10], la **ODS Piura** 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; 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 atención de denuncia N° 0395-2024-SUNASS-ODS-PIU-ESP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - ORDENAR a **EPS GRAU S.A.,** la implementación de las siguientes medidas correctivas:

Medida correctiva Nº 1

Incumplimiento: No prestar el servicio de agua potable en las mejores condiciones de calidad en las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre - Piura y no tener capacidad de respuesta para atender problemas operativos que se presentan en su sistema de agua

[8] 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.

[9] 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.

[10] Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 064-2023-SUNASS-CD, publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 6.11.2023.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

potable.

Base normativa: Artículos 37 y 72 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 058-2023-SUNASS-CD.

EPS GRAU S.A. deberá:

i) Restablecer la calidad del servicio de agua potable en las manzanas en las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre - Piura, efectuando las acciones necesarias que le permitan cumplir con el horario de abastecimiento reportado en los comprobantes de pago y con una presión que asegure el servicio efectivo en los aparatos sanitarios en el primer nivel de las viviendas de los usuarios afectados.

ii) Brindar solución definitiva al problema del desabastecimiento del servicio de agua potable denunciado en las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre – Piura y posteriormente realizar la medición de la presión y continuidad del servicio, haciendo uso de equipo datalogger, en 3 puntos del sector denunciado.

Para acreditar el cumplimiento de la presente medida correctiva, EPS GRAU S.A. deberá remitir a la Sunass, en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la respectiva resolución, la siguiente información:

a) Informes técnicos, órdenes de trabajo o servicio con sus respectivas actas de conformidad y registros fotográficos que consignen fecha y hora, de las actividades realizadas para brindar solución definitiva al problema del desabastecimiento, a fin de restablecer las condiciones calidad del servicio de agua potable en las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre – Piura.

b) Base de registro de monitoreo de continuidad y presión[11], haciendo uso de equipo datalogger[12], medidos en tres (3) predios diferentes[13] en las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre – Piura. Para tal efecto, se deberá realizar registros (mediciones) durante tres (3) días continuos como mínimo (36 horas), y por dos (2) meses consecutivos[14] Las mediciones deben reflejar una presión que asegure el servicio efectivo[15] en los aparatos sanitarios en el primer nivel de las

[11] A través de Informe y base de datos de registro en formato Excel, editable.
[12] Ajustar equipo para registrar mediciones como mínimo cada 15 minutos.
[13] Que incluya a alguno de los usuarios con suministro: 10358751, 10358706, 10358579, 10358535, 10358955, 10358966, 10358886, 10358911, 76018669, 10358853, 10358717, 76018697, 10358728, 10358808, 10358820, 10358739
[14] Medición realizada dentro del plazo máximo otorgado a EPS Grau S.A. en la presente resolución para implementar y remitir la información que acredite el cumplimiento de la Medida Correctiva N° 1.
[15] Se considera que existe servicio de abastecimiento de agua potable (primer nivel de predio) cuando la presión mínima de la conexión domiciliaria de agua es de 4.00 mca; sin perjuicio de la presión dinámica mínima establecida en la norma OS.050 del reglamento nacional de edificaciones (RNE). El sustento técnico del nivel mínimo de presión para el servicio de agua potable es el siguiente:

viviendas de los usuarios afectados (la presión mínima de la conexión domiciliaria de agua es de 4.00 mca). Se debe adjuntar un informe técnico donde se muestre el cumplimiento del horario de abastecimiento reportado en los recibos de pago y que certifique que la presión que asegura el servicio efectivo en los aparatos sanitarios en el primer nivel de las viviendas[16].

Medida correctiva Nº 2

Incumplimiento: No realizar abastecimiento alterno en caso de interrupción mayor a 18 horas del servicio de agua potable en las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre – Piura.

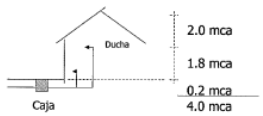
Base normativa: **numeral 80.1 del** Artículo 80 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 058-2023-SUNASS-CD.

EPS GRAU S.A. deberá realizar el abastecimiento alterno de agua potable, mediante camiones cisterna u otra modalidad que garantice la calidad y volumen mínimo de agua entregada, a los usuarios afectados de las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre – Piura, hasta la fecha de implementación de la Medida Correctiva Nº 1[17].

Para acreditar el cumplimiento de la presente medida correctiva, EPS GRAU S.A. deberá remitir a la Sunass, en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la respectiva resolución, la siguiente información:

a) Informe técnico que sustente la implementación del abastecimiento provisional de agua potable, mediante camiones cisterna u otra modalidad, especificando lista de usuarios abastecidos por manzana, por día, fechas, horarios y rutas de abastecimiento.
b) Sustento del abastecimiento provisional realizado, acreditado mediante partes diarios, órdenes de servicios de camiones cisterna u otros medios, actas de

- El RNE en su norma IS.010 sobre instalaciones sanitarias señala que la presión mínima en los aparatos sanitarios debe ser de 2.0 mca.
- Considerando la altura de la ducha de 1.8 m y la pérdida de carga por fricción en la tubería interior del domicilio y accesorios equivalente a 0.2 mca, se determina que la presión mínima del servicio en la conexión debe ser de 4.0 mca.



[16] Se tomará en consideración como prestación efectiva del servicio los registros, tomados a nivel de conexión domiciliaria, con una presión mayor o igual a cuatro metros de columna de agua (≥ 4 mca).
[17] En su defecto, el periodo máximo del abastecimiento alterno mediante camión cisterna (u otro medio) será igual al plazo máximo de noventa (90) días hábiles otorgado a EPS Grau S.A. en la presente resolución para implementar y remitir la información que acredite el cumplimiento de la Medida Correctiva N° 2.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

conformidad, registros fotográficos[18] u otros documentos que considere convenientes para evidenciar las acciones realizadas.

Medida correctiva Nº 3

Incumplimiento: No atender las solicitudes de atención de problemas operacionales de alcance general dentro los plazos máximos establecidos.

Base normativa: Numeral 78.1 del artículo 78 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 058-2023-SUNASS-CD.

EPS GRAU S.A. deberá atender la solicitud de atención de problemas de alcance general (Anexo 6) con Nº 00276529-2024, informando al usuario denunciante las acciones realizadas y los resultados obtenidos.

Para acreditar el cumplimiento de la presente medida correctiva, EPS GRAU S.A. deberá remitir a la Sunass, en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la respectiva resolución, la siguiente información:

a) Informe técnico debidamente sustentado mediante registros fotográficos (con fecha y hora), órdenes de trabajo o servicio, entre otros, de la atención de la Solicitud de atención de problemas de alcance general (Anexo 6) Nº 00276529-2024, indicando fecha y hora de solución del problema, conformidad del usuario denunciante debidamente firmada, así como el registro de las causas que originaron que se supere el plazo máximo de solución del problema.

b) Informe técnico debidamente sustentado mediante registros fotográficos (con fecha y hora), órdenes de trabajo o servicio, entre otros, de la atención de la Solicitud de atención de problemas de alcance general (Anexo 6) Nº 00276529-2024, indicando fecha y hora de solución del problema, conformidad del usuario denunciante debidamente firmada, así como el registro de las causas que originaron que se supere el plazo máximo de solución del problema.

Medida correctiva Nº 4

Incumplimiento: No facturar por los servicios efectivamente prestados a los usuarios de las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre – Piura afectados por el desabastecimiento del servicio de agua potable.

Base normativa: Numeral (i) del artículo 87 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo

[18] Registro fotográfico que contenga fecha y hora.

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0041-2024-SUNASS-ODS-PIU

Nº 058-2023-SUNASS-CD.

EPS GRAU S.A. deberá facturar por los servicios efectivamente prestados y realizar la devolución de los montos cobrados en exceso y los intereses generados hasta la fecha que se aplica la devolución, a los usuarios facturados bajo las modalidades de "asignación de consumo" y "promedio histórico de consumo" de las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre – Piura, en el periodo de facturación comprendido entre enero 2024 (comprobante febrero 2024) y mayo 2024 (comprobante junio 2024).

Para acreditar el cumplimiento de la presente medida correctiva, **EPS GRAU S.A.** deberá remitir a la **Sunass**, en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la respectiva resolución, la siguiente información:

a) Informe sobre la modalidad de devolución del cobro realizado en exceso a los usuarios de las manzanas E1, F1, D1, G1, J1, H1 y C1 del Sector I del AH Nueva Esperanza, distrito Veintiséis de octubre – Piura a los cuales no aplicó los respectivos descuentos en las facturaciones de enero 2024 (comprobante febrero 2024) hasta mayo 2024 (comprobante junio 2024).

b) Las notas de abono[19] (o notas de crédito[20]), por el monto cobrado en exceso más los intereses[21] respectivos.

c) Un resumen de la información sobre los importes devueltos (formato excel), en el cual se mostrará de manera separada el importe cobrado en exceso, los intereses correspondientes, el importe devuelto, entre otra información relevante, según detalle del cuadro señalado a continuación:

Nº	Suministro	Usuario	Monto cobrado indebidamente (S/) (1) (a)	Intereses (S/) (2) (b)	Importe a devolver (S/) (c = a + b)	Importe devuelto (S/) (d)	Saldo pendiente de devolución (S/) (e = c – d)
1							
2							
3							
4							
(…)							

[19] Según lo establecido en el artículo 34 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

[20] De acuerdo con el numeral 1.1 del artículo 10 de la Resolución de la Superintendencia N.º 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.

[21] 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 la fecha en que se efectuó el pago hasta el momento que se realice la compensación o devolución en efectivo, de ser el caso".

(1) La Empresa Prestadora deberá calcular el importe correspondiente al volumen del número de días facturados en exceso correspondientes a las interrupciones del servicio del periodo enero 2024 (1.1.2024) hasta la facturación de mayo 2024.
(2) Se precisa que los intereses derivados de los pagos efectuados en exceso por los usuarios corresponden a la Tasa Activa Promedio en Moneda Nacional (TAMN) publicada por el Banco Central de Reserva del Perú (que deben ser los mismos que la Empresa Prestadora aplica a los usuarios morosos) y se devengarán desde la fecha de pago del recibo hasta la fecha de devolución total del importe pendiente.

Artículo Segundo.- CONCEDER a **EPS GRAU S.A.,** el plazo máximo de noventa (90) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, para que presente a la **SUNASS** la documentación que acredite el cumplimiento de las medidas correctivas impuestas.

Artículo Tercero.- DISPONER la notificación de la presente resolución y el Informe de atención de denuncia N° 0395-2024-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 dentro del plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada esta resolución.

Regístrese y notifíquese.

Documento firmado digitalmente

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