



## RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE PIURA

Expediente Nro. MC-0044-2024-SUNASS-ODS-PIU

N.º 0098-2024-SUNASS-ODS-PIU

Piura, 30 de octubre de 2024

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N.º 00861-2024-SUNASS-ODS-PIU, del 29.8.2024<sup>1</sup>, la Oficina Desconcentrada de Servicios de Piura (ODS Piura) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) comunicó a la EPS GRAU S.A. (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 atención, procedimiento y canales de atención a los usuarios en las localidades de Tamarindo, Yacila, Colán, Pueblo Nuevo, El Arenal, Viviate, Amotape, El Tambo, Miramar, La Huaca y Vichayal, en el periodo 1.1.2024 al 30.4.2024. Asimismo, se solicitó información otorgando el plazo de diez (10) días hábiles para su atención.

Que, mediante Oficio N.º 171-2024-EPS GRAU S.A.-430, del 10.9.2024<sup>2</sup>, la Empresa Prestadora remitió la información solicitada en el Oficio N.º 00861-2024-SUNASS-ODS-PIU.

Que, en el Informe de Fiscalización N.º 0403-2024-SUNASS-ODS-PIU-ESP (**Informe**), de fecha 25.10.2024, el cual forma parte integrante de la presente resolución, se concluyó lo siguiente:

#### **<<5.2 La Empresa Prestadora no cumplió sus obligaciones en los siguientes aspectos fiscalizados:**

##### **Obligaciones sobre el uso de medios remotos para la presentación de solicitudes de atención de problemas y reclamos**

- *La Empresa Prestadora, no cuenta con un acceso en su página web y/o un servicio telefónico que facilite el registro virtual de reclamos; en cumplimiento a lo establecido en el literal a) del artículo 3 de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD, por lo que, se recomendará la imposición de una medida correctiva.*

(...)

##### **Obligaciones sobre el uso de medios remotos para la presentación de recursos administrativos y quejas**

- *La Empresa Prestadora ha acreditado la atención presencial de los recursos administrativos; sin embargo, no ha demostrado la atención de dichos recursos*

<sup>1</sup> Notificado vía casilla electrónica a la Empresa Prestadora el 29.8.2024 a las 17:00:29 h según Constancia de Notificación 2024-90099, y recibido el 2.9.2024 a las 10:26:47 h, según Acuse de Recibo.

<sup>2</sup> Recibido por la ODS Piura el 10.9.2024, según Expediente SIGED 2024-E01-059037.



## RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE PIURA

Expediente Nro. MC-0044-2024-SUNASS-ODS-PIU

a través de la plataforma virtual (web) o correo electrónico, incumpliendo lo establecido en el artículo 9 de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD; por lo que, se recomendará la imposición de una medida correctiva.

- *La Empresa Prestadora no ha cumplido con implementar un sistema virtual o medio telefónico para presentar quejas de acuerdo a lo estipulado en el artículo 11 de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD; 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<sup>3</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>4</sup>, 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<sup>5</sup>, la **ODS Piura** 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

<sup>3</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>4</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>5</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 PIURA

Expediente Nro. MC-0044-2024-SUNASS-ODS-PIU

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 EPS GRAU S.A.** la implementación de las siguientes medidas correctivas:

#### Medida Correctiva N.º 1

**Incumplimiento:** No contar con línea telefónica ni plataforma virtual para la presentación remota de reclamos para las localidades de Tamarindo, Yacila, Colán, Pueblo Nuevo, El Arenal, Viviate, Amotape, El Tambo, Miramar, La Huaca y Vichayal.

**Base normativa:** Literales a) del artículo 3 de las Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD y modificatorias.

**EPS GRAU S.A.** deberá habilitar un número telefónico y una plataforma virtual (todas las localidades) para la presentación remota de reclamos en las localidades de Tamarindo, Yacila, Colán, Pueblo Nuevo, El Arenal, Viviate, Amotape, El Tambo, Miramar, La Huaca y Vichayal.

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**, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, lo siguiente:

- Informe que describa las acciones adoptadas por EPS GRAU S.A. a fin de habilitar un canal telefónico para la presentación de reclamos, con el sustento respectivo, para los usuarios de las localidades de Tamarindo, Yacila, Colán, Pueblo Nuevo, El Arenal, Viviate, Amotape, El Tambo, Miramar, La Huaca y Vichayal.
- Remitir captura de pantalla de publicación del número en la página web de la Empresa Prestadora.
- Informe que describa las acciones adoptadas por EPS GRAU S.A. a fin de habilitar un medio web para la presentación de reclamos, con el sustento respectivo, para los usuarios de las localidades de Tamarindo, Yacila, Colán, Pueblo Nuevo, El Arenal, Viviate, Amotape, El Tambo, Miramar, La Huaca y Vichayal.
- Remitir captura de pantalla<sup>6</sup> que acredite la operatividad de la página web para el registro de reclamos.

<sup>6</sup> Con fecha



## RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE PIURA

Expediente Nro. MC-0044-2024-SUNASS-ODS-PIU

### Medida Correctiva N.º 2

**Incumplimiento:** No contar con plataforma virtual ni correo electrónico para la presentación remota de recursos administrativos; y, no contar con plataforma virtual ni medio telefónico para la presentación de quejas

**Base normativa:** Artículo 9 y 11 de las Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD y modificatorias.

**EPS GRAU S.A.** deberá habilitar: i) una plataforma virtual y correo electrónico para el registro de los recursos administrativos y ii) una plataforma virtual y medio telefónico para el registro de quejas, en las localidades de Tamarindo, Yacila, Colán, Pueblo Nuevo, El Arenal, Viviate, Amotape, El Tambo, Miramar, La Huaca y Vichayal.

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**, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, lo siguiente:

- a) Informe que describa las acciones adoptadas por EPS GRAU S.A. a fin de habilitar: i) un medio web y correo electrónico para la presentación de solicitudes de recursos administrativos y ii) un medio web y medio telefónico para la presentación de quejas; con el sustento respectivo, para los usuarios de las localidades de Tamarindo, Yacila, Colán, Pueblo Nuevo, El Arenal, Viviate, Amotape, El Tambo, Miramar, La Huaca y Vichayal.
- b) Remitir: i) captura de pantalla<sup>7</sup> que acredite la operatividad de la página web y/o el correo electrónico para el registro de recursos administrativos y ii) captura de pantalla<sup>8</sup> que acredite la operatividad de la página web y/o grabación de voz que acredite la implementación del medio telefónico para el registro de quejas.

**Artículo Segundo. – CONCEDER a EPS GRAU S.A.** el plazo máximo de **noventa (90) 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 Fiscalización N.º 0403-2024-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 ODS Piura o la Gerencia General

<sup>7</sup> Con fecha

<sup>8</sup> Con fecha



## RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE PIURA

Expediente Nro. MC-0044-2024-SUNASS-ODS-PIU

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*

-----  
**Irina Cinthya Marleny PALOMINO TÁVARA**  
**Jefa (e) de la ODS de Piura**  
**SUNASS**