



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CUSCO

Expediente N° MC-0002-2025-SUNASS-ODS-CUS

N° 0002-2025-SUNASS-ODS-CUS

Cusco, 03 de enero de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 0368-2024-SUNASS-ODS-CUS¹, la Oficina Desconcentrada de Servicios de Cusco (**ODS Cusco**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (**SUNASS**) comunicó a **EPS EMAQ S.A. (Empresa Prestadora)** el inicio de una fiscalización de sede respecto de la normativa relacionada al procedimiento de atención de reclamos en la localidad de Quillabamba, correspondiente al periodo de abril a agosto del 2024. En el citado oficio, se solicitó la base de datos de los reclamos registrados durante el periodo de evaluación.

Que, con Oficio N° 0421-2024-GG-EPS EMAQ S.A.², la **Empresa Prestadora** remitió la información solicitada en el Oficio N° 0368-2024-SUNASS-ODS-CUS.

Que, mediante Oficio N° 0411-2024-SUNASS-ODS-CUS³, la **SUNASS** seleccionó una muestra aleatoria de treinta (30) expedientes de reclamos y solicitó a la **Empresa Prestadora** la remisión de los expedientes completos listados en el Anexo N° 1 del citado oficio, otorgándosele el plazo de cinco (5) días hábiles.

Que, con Oficio N° 0471-2024-GG-EPS EMAQ S.A.⁴, la **Empresa Prestadora** remitió la información solicitada en el Oficio N° 0411-2024-SUNASS-ODS-CUS.

Que, en el Informe de Fiscalización N° 00263-2024-SUNASS-ODS-CUS-ESP, el cual forma parte integrante de la presente resolución⁵, se concluyó que la **Empresa Prestadora** no cumplió los siguientes aspectos normativos del procedimiento de reclamo:

¹ Notificado vía casilla electrónica a la **Empresa Prestadora** con acuse de recibo el 28.10.2024 a las 14:34 horas.

² Recibido por la **SUNASS** el 30.10.2024.

³ Notificado vía casilla electrónica a la **Empresa Prestadora** con acuse de recibo el 14.11.2024 a las 15:57 horas.

⁴ Recibido por la **SUNASS** el 20.11.2024.

⁵ 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 los identifique de modo cierto, 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".





RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CUSCO

Expediente N° MC-0002-2025-SUNASS-ODS-CUS

Respecto de la etapa de investigación:

- No anexar al expediente de atención de reclamos, el Informe del área correspondiente sobre el tipo y número de unidades de uso, sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los seis (6) periodos anteriores al(los) mes(es) reclamado(s), en el tipo de reclamos por tipo de tarifa, incumpliendo lo establecido en el subliteral B2 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3, concordante con lo señalado en el numeral 12.1 del artículo 12 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- No anexar al expediente de atención de reclamos, el croquis de la vivienda que incluya el sistema de agua potable y alcantarillado, en especial los puntos de agua existentes en el predio, en el tipo de reclamos por número de unidades uso, incumpliendo lo establecido en el numeral 2 del subliteral B3 del literal B del ítem 1 del Anexo N° 3, concordante con lo señalado en el numeral 12.1 del artículo 12 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- No comunicar a los reclamantes la programación de la inspección sobre el día y el horario (máximo de dos horas) con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles a su realización, incumpliendo lo establecido en el numeral 14.2 del artículo 14 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Que, teniendo en cuenta los incumplimientos identificados, así como la recomendación del Informe de Fiscalización antes citado, se impondrá la medida correctiva respectiva.

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 Saneamiento⁶, 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**⁷, y al numeral 23.2 del artículo 23 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción⁸, la **ODS Cusco** se encuentra facultada para imponer medidas correctivas dentro del procedimiento 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

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 064-2023-SUNASS-CD, publicada en la separata de normas legales del diario oficial *El Peruano* el 6.11.2023.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CUSCO

Expediente N° MC-0002-2025-SUNASS-ODS-CUS

como el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Fiscalización y Sanción; y lo recomendado en el Informe de Fiscalización N° 00263-2024-SUNASS-ODS-CUS-ESP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - ORDENAR a EPS EMAQ S.A., la implementación de la siguiente medida correctiva:

MEDIDA CORRECTIVA ÚNICA

Incumplimiento: No cumplir con las actuaciones previstas para la etapa de investigación del procedimiento de reclamos en la localidad de Quillabamba.

Base Normativa: Numeral 12.1 del artículo 12, numeral 14.2 del artículo 14 y Anexo N° 3 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD.

En la tramitación de los expedientes de reclamos comerciales relativos a la facturación de alcance particular, de la localidad de Quillabamba, **EPS EMAQ S.A.** deberá:

- (i) Anexar el Informe del área correspondiente sobre el tipo y número de unidades de uso, sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los seis (6) periodos anteriores al(los) mes(es) reclamado(s), en los expedientes de reclamo por la tipología de tipo de tarifa.
- (ii) Anexar el croquis de la vivienda que incluya el sistema de agua potable y alcantarillado, en especial los puntos de agua existentes en el predio, en los expedientes de reclamo por la tipología de número de unidades uso.
- (iii) Para reclamos por las tipologías de consumo medido, tipo de tarifa y número de unidades de uso, deberá comunicar a los reclamantes la programación de la inspección sobre el día y el horario (máximo de dos horas) con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles a su realización y, en caso se realice una reprogramación de la fecha u horario de inspección deberá cumplir con informar la nueva fecha y horario al reclamante. Teniendo en cuenta lo anterior, deberá cumplir con ejecutar la inspección en la fecha y horario indicado.

Para verificar el cumplimiento de la presente medida correctiva, **EPS EMAQ S.A.** remitirá a la **SUNASS**, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, lo siguiente:



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CUSCO

Expediente N° MC-0002-2025-SUNASS-ODS-CUS

a) Base de datos (archivo Excel) de todos los expedientes de reclamos comerciales relativos a la facturación de alcance particular de la localidad de Quillabamba, que se generen durante el periodo comprendido en la medida correctiva, la cual deberá contener la siguiente información:

- Número.
- Localidad.
- Distrito.
- Código de identificación de reclamo.
- Fecha de recepción del reclamo.
- Materia (tipología del reclamo).
- Nombre del reclamante.
- Número de suministro.
- Estado del trámite.
- Modalidad de atención (presencial o virtual).
- Fecha de inspección.
- Fecha de conciliación.
- Fecha de emisión de resolución.
- Fecha de notificación de resolución.

b) Todos los expedientes de reclamos comerciales relativos a la facturación de alcance particular de la tipología de reclamo de consumo medido, tipo de tarifa y número de unidades, de la localidad de Quillabamba, iniciados durante el periodo de implementación de la presente medida correctiva, en los que se verifique:

- Copia del Informe del área correspondiente sobre el tipo y número de unidades de uso, sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los seis (6) periodos anteriores al(los) mes(es) reclamado(s), adjuntado en cada expediente de reclamo por la tipología de tipo de tarifa.
- Copia del croquis de la vivienda que incluya el sistema de agua potable y alcantarillado, en especial los puntos de agua existentes en el predio, respecto de reclamos por la tipología de número de unidades uso.
- Copia de la comunicación a los reclamantes de la programación de la inspección interna y externa sobre el día y el horario (máximo de dos horas) con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles a su realización; de haberse reprogramado la fecha u horario, debe evidenciar la posterior comunicación sobre la nueva fecha reprogramada para realizar la inspección. Para tal efecto, se verificará que el acta de inspección haya sido ejecutada de acuerdo con la comunicación realizada al reclamante, respecto de reclamos por las tipologías de consumo medido, tipo de tarifa y número de unidades uso.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS CUSCO

Expediente N° MC-0002-2025-SUNASS-ODS-CUS

Artículo Segundo.- CONCEDER a **EPS EMAQ S.A.**, el plazo máximo de sesenta (60) 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 la medida correctiva impuesta.

Artículo Tercero.- DISPONER la notificación de la presente resolución y el Informe de Fiscalización N° 00263-2024-SUNASS-ODS-CUS-ESP a **EPS EMAQ 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

Vielka CHARIARSE VALENCIA
Jefa (e) de la Oficina Desconcentrada de
Servicios de Cusco