



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0002-2025-SUNASS-ODS-TUM

N.º 00004-2025-SUNASS-ODS-TUM

Tumbes, 7 de febrero de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Escrito S/N, del 8.7.2024¹, los moradores de la calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes, hacen de conocimiento ante la Oficina Desconcentrada de Servicios de Tumbes (ODS Tumbes) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) el problema del desabastecimientos de agua potable por redes domiciliarias o por camiones cisterna y facturación por el servicio de agua potable a los usuarios de la Calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes. Adjuntan la solicitud de Atención de Problemas de Alcance General con código de solicitud N.º 3004 – Anexo 6 del TUO del RCPSS.

Que, mediante Oficio N.º 00349-2024-SUNASS-ODS-TUM, del 22.7.2024², la ODS Tumbes comunica a la Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes (Unidad Ejecutora) el inicio de una fiscalización de sede para la atención de denuncia, y solicito información específica otorgándolo un plazo de diez (10) días hábiles para su remisión.

Que, mediante Oficio N.º 1009-2024-UESST/GG, del 17.9.2024³, la Unidad Ejecutora remitió la información solicitada en el Oficio N.º 00439-2024-SUNASS-ODS-TUM.

Que, mediante el Informe de Atención de Denuncia N.º 0024-2025-SUNASS-ODS-TUM-ESP (Informe), el cual forma parte integrante de la presente resolución⁴, se concluye lo siguiente:

<< (...) 5.2 La Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes incumplió el artículo 37, en concordancia con el artículo 78.1 ítem a), numeral 5.2, del TUO del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD, debido a que no acreditó cumplir con el

¹ Recibido por la Sunass el 8.7.2024 – Número de Expediente: 2024-41561

² Notificado a la Unidad Ejecutora el 24.7.2024 a las 11:36 horas con constancia de notificación N° 2024-75331 y recibido por la Unidad Ejecutora con acuse de recibo el 24.7.2024 a las 11:52 horas.

³ Recibido por la Sunass el 17.9.2024 – Número de Expediente: 2024-59426.

⁴ Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 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.>>





RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0002-2025-SUNASS-ODS-TUM

horario de abastecimiento establecido en los comprobantes de pago de los usuarios de la Calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes, 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-VIVIENDA⁵, 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**⁶, 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-CD⁷, la **ODS 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**;

⁵ 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.

(...)>>

⁶ 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.>>

⁷ 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 TUMBES

Expediente N.º MC-0002-2025-SUNASS-ODS-TUM

SE RESUELVE:

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

Medida Correctiva N.º 1

Incumplimiento: No cumplir con el horario de abastecimiento injustificadamente de los usuarios de los usuarios de la calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes.

Base normativa: Artículo 37, en concordancia con el artículo 78.1, ítem a), numeral 5.2, del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 058-2023-SUNASS-CD.

La Unidad Ejecutora 002: Servicio de Saneamiento Tumbes deberá cumplir con el horario de abastecimiento del servicio de agua potable conforme a lo establecido en los comprobantes de pago de los usuarios de la calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes.

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 **sesenta (60) días hábiles**, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, la siguiente información:

- a) Adjuntar una muestra de nueve (9) comprobantes de pago⁸ donde se pueda apreciar como mínimo el cumplimiento del horario de abastecimiento del servicio de agua potable de la calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes, acorde con el abastecimiento real evidenciado mediante acta de inspección externa firmado por usuarios del sector en mención, principalmente del usuario denunciante, del periodo de implementación de la medida correctiva.
- b) Registro fotográfico con fecha, ubicación y hora, de las inspecciones realizadas para corroborar el horario real de abastecimiento del servicio de agua potable en la calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes, del periodo de implementación de la medida correctiva.

Medida Correctiva N.º 2

Incumplimiento: No facturar de manera correcta con descuentos por los servicios efectivamente prestados a los usuarios de la calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento

⁸ Usuarios: 183630; 183741; 183740; 183797; 183552; 183215; 183216; 144637; 182066



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0002-2025-SUNASS-ODS-TUM

de Tumbes

Base normativa: Literales i y ii del artículo 87⁹ en concordancia con los numerales 89.1 y 89.2 del artículo 89¹⁰ del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

La **Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes** deberá facturar de manera correcta y de ser el caso devolver los montos cobrados en exceso en exceso a exceso a uno (1) usuario: **183740** correspondiente a la facturación del mes de junio 2024 de la Calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes.

En cada caso, a dicho importe se le deberá añadir el monto correspondiente a los intereses calculados hasta la fecha de devolución, según lo establecido en el artículo 34 del Texto único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

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 sesenta (60) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la siguiente información:

- a) Copia de la nota de abono emitida y aplicada al usuario: **183740** de la Calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes, en donde se evidencie la devolución del importe facturados en exceso en la facturación

⁹ Artículo 87.- Objetivos Generales

Las obligaciones de las EPS con relación a la facturación consisten en (i) facturar por los servicios efectivamente prestados, (ii) aplicar correctamente los criterios y procedimientos para determinar el volumen y el importe a facturar por los servicios prestados, y (iii) cumplir obligaciones relativas a los contenidos mínimos del recibo de pago y a su entrega oportuna a los Titulares de Conexiones. Las obligaciones de las empresas prestadoras con relación a la facturación consisten en (i) facturar por los servicios efectivamente prestados, (ii) aplicar correctamente los criterios y procedimientos para determinar el volumen y el importe a facturar por los servicios prestados, y (iii) cumplir obligaciones relativas a los contenidos mínimos del recibo de pago y a su entrega oportuna a los Titulares de Conexiones.

¹⁰ Artículo 89. Determinación del Importe a Facturar

89.1. Metodología

La empresa prestadora se encuentra obligada a aplicar de manera estricta, para la facturación periódica de los servicios de agua potable y alcantarillado, la metodología establecida en el presente Reglamento para la determinación del importe a facturar, que cuenta con las siguientes fases:

i) Determinación del VAF por agua potable de cada unidad de uso., ii) Determinación del importe a facturar por agua potable de cada unidad de uso., iii) Determinación del importe a facturar por alcantarillado., iv) Determinación del importe total.

89.2. Situaciones que pueden presentarse

Las posibles situaciones que se pueden presentar, en la aplicación de la metodología, dependerán del número de conexiones de agua potable que haya en el predio, del número de unidades de uso, y de si la o las conexiones de agua potable cuentan o no con un medidor de consumo. Las posibles situaciones son las siguientes:

- A) Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.
- B) Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.
- C) Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.
- D) Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.
- E) Predio con una unidad de uso, servido por más de una conexión de agua potable, con o sin medidor.
- F) Predio con varias unidades de uso servido por más de una conexión de agua potable.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0002-2025-SUNASS-ODS-TUM

emitida en el mes de junio 2024, más los intereses generados hasta la fecha de devolución de dichos importes.

Asimismo, presentará un (1) estado de cuenta corriente del usuario **183740** de la Calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes, en donde se observen los cargos y abonos por los servicios prestados; que evidencien la devolución de los importes cobrados en exceso más los intereses correspondientes a la fecha de devolución o abono en la cuenta del usuario.

En caso de no ser posible aplicar nota de abono, la devolución se efectuará en efectivo, para lo cual deberá remitir los comprobantes de pagos respectivos que evidencien la devolución.

- b) Copia de uno (1) histórico de facturación y recibos que contengan los importes devueltos y los cargos de devolución.
- c) Un cuadro Excel editable en el cual se mostrará de manera separada el importe cobrado en exceso, los intereses correspondientes, el importe devuelto, cuadro resumen, entre otra información relevante del usuario: **183740** de la Calle los Ceibos de la Urbanización La Alborada II etapa, distrito, provincia y departamento de Tumbes

Artículo Segundo. – CONCEDER a la **Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes** 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 las medidas correctivas impuestas.

Artículo Tercero. – DISPONER la notificación de la presente resolución y del Informe de Atención de Denuncia N.º 0024-2025-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 del día 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