Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

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

N° 0005-2025-SUNASS-ODS-PIU

Piura, 14 de enero de 2025

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 referido a cortes del servicio e incumplimiento del horario de abastecimiento en la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura, Piura – Piura, la Oficina Desconcentrada de Servicios Piura (**ODS Piura**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (**SUNASS**) elaboró el Informe Nº 0011-2025-SUNASS-ODS-PIU-ESP.

Que, a través de Documento s/n de fecha 7.8.2024[1] presentada por el Sr. Jorge Luis Mogollón Esteves (suministro 10121632[2]), la **ODS Piura** tomó conocimiento sobre el problema operacional de alcance general referido a cortes del servicio e incumplimiento del horario de abastecimiento en la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura, Piura – Piura.

Que, mediante el Oficio Nº 00832-2024-SUNASS-ODS-PIU de fecha 20.8.2024[3] la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa Prestadora** el inicio de una fiscalización de campo sin previo aviso por atención de denuncia, que se realizaría del 21 al 22.8.2024.

Que, con fecha 21.8.2024 se realizó la fiscalización de campo en la manzana A del A.H. Víctor Raúl en la localidad de Piura, distrito de Piura - 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 de la jefatura de la zonal Piura, con fecha 21.8.2024[4].

Que, mediante el Oficio Nº 00990-2024-SUNASS-ODS-PIU de fecha 14.10.2024[5] la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa**

[1] Recibida por la ODS Piura con fecha 7.8.2024, expediente SIGED 2024-E20-050075.
[2] También los usuarios con suministros: 6757891, 10121643, 10121610 y 10121621.
[3] Notificada a la Empresa Prestadora a través de casilla electrónica el día 20.8.2024 (a las 15:30 horas / Acuse de recibo), constancia de notificación: 2024-85788.
[4] En el Acta de Fiscalización se indicó la programación de una segunda acción de campo, para verificar los trabajos realizados por la Empresa Prestadora en atención de la denuncia y los resultados obtenidos.
[5] Notificada a la Empresa Prestadora a través de casilla electrónica el día 17.10.2024 (a las 16:18 horas / Acuse de recibo), constancia de notificación: 2024-110259.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PALOMINO TAVARA Irina Cinthya Marleny FAU 20158219655 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/01/2025 14:45:12-0500

Firmado digitalmente por: MENDOZA VILLEGAS Mauro Cesar FAU 20158219655 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/01/2025 12:22:47-0500

Firmado digitalmente por: AYCACHI INGA Romulo FAU 20158219655 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/01/2025 11:57:48-0500

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Prestadora el desarrollo de una segunda acción de campo, en el marco de la Fiscalización de campo sin previo aviso iniciada a través del Oficio Nº 00832-2024-SUNASS-ODS-PIU, que se realizaría del 15.10.2024.

Que, con fecha 15 al 16.10.2024 se realizó una segunda acción de campo, como parte de la fiscalización de campo en la manzana A del A.H. Víctor Raúl en la localidad de Piura, distrito de Piura - Piura, para la atención de la denuncia iniciada a través del Oficio Nº 00832-2024-SUNASS-ODS-PIU. La conformidad y firma del Acta de fiscalización de campo se realizó con el Ing. Manuel Huaco Montero, especialista de la jefatura de la zonal Piura, con fecha 16.10.2024. En el Acta de Fiscalización se solicitó información adicional a la Empresa Prestadora, otorgándole un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción del Acta, para remitir esta información, plazo que vencía el 30.10.2024.

Que, mediante el Oficio Nº 1069-2024-SUNASS-ODS-PIU de fecha 8.11.2024[6] la **ODS Piura** reiteró a la **Empresa Prestadora** el pedido de información adicional consignada en el Acta de Fiscalización firmada el 16.10.2024, otorgándole un plazo máximo de dos (2) días hábiles para presentar la información, plazo que vencía el 14.11.2024, sin que la **Empresa Prestadora** haya presentado lo solicitado.

Que, en el Informe N° 0011-2025-SUNASS-ODS-PIU-ESP, el cual forma parte integrante de la presente resolución[7], se concluyó que la **Empresa Prestadora** incurrió en el siguiente incumplimiento:

(i) 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 la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de 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,

[6] Notificada a la Empresa Prestadora a través de casilla electrónica el día 12.11.2024 (a las 10:46 horas / Acuse de recibo), constancia de notificación: 2024-120630.

[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

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

(ii) EPS GRAU S.A. no realizó el abastecimiento alterno a los usuarios con suministro 10121632, 6757891, 10121643, 10121610, 10121621, 10121574, 10121563, 10121585, 10121596 y 10121609 de la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura afectados por los cortes del servicio e incumplimiento del horario de abastecimiento desde noviembre 2023, 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

(iii) EPS GRAU S.A. no cumplió con atender la solicitud de atención de problema de alcance general (Anexo 6) Nº 00277898-2024, dentro de los plazos máximos establecidos en el numeral 78.1 del artículo 78 del TUO del RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.

(iv) EPS GRAU S.A. no facturó por los servicios efectivamente prestados a los usuarios con suministro 10121632, 6757891, 10121643, 10121610, 10121621, 10121574, 10121563 y 10121596 de la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura afectados por el corte del servicio e incumplimiento del horario de abastecimiento desde noviembre 2023, 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 el incumplimiento identificado, 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.

[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

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

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

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 N° 0011-2025-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 tener capacidad de respuesta para atender problemas operativos que se presentan en su sistema de agua potable en la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura.

Base normativa: Artículo 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 el servicio de agua potable, efectuando acciones que brinden una solución definitiva al problema de cortes del servicio e incumplimiento del horario de abastecimiento denunciado en la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura, Piura – Piura, cumpliendo 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) Una vez restablecido el servicio, realizar la medición de la presión y continuidad del servicio, haciendo uso de equipo datalogger, en por lo menos 2 puntos diferentes de la manzana A del A.H. Víctor Raúl.

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, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la respectiva resolución, la siguiente información:

a) Informe técnico que sustente el restablecimiento del servicio de agua potable en la zona de la denuncia, que contenga como mínimo: órdenes

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

de trabajo o servicio con sus respectivas actas de conformidad, registros fotográficos que consignen fecha y hora, de las actividades realizadas para restablecer el servicio de agua potable en la zona y la solución definitiva al problema denunciado.

b) Informe técnico que sustente la prestación efectiva del servicio de agua potable en la zona de la denuncia, que contenga: Base de registro de monitoreo de continuidad y presión[11], haciendo uso de equipo datalogger[12], medidos en dos (2) predios diferentes de la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura[13]. Para tal efecto, se deberá realizar registros (mediciones) durante tres (3) días continuos como mínimo (36 horas), y por dos (2) meses consecutivos[14].

Medida correctiva Nº 2

Incumplimiento:	No realizar abastecimiento alterno en caso de interrupción mayor a 18 horas del servicio de agua potable en la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura.
Base normativa:	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 provisional de agua potable, mediante camiones cisterna u otra modalidad que garantice la calidad y volumen mínimo de agua entregada, a los usuarios con suministros: 10121632, 6757891, 10121643, 10121610, 10121621, 10121574, 10121563, 10121585, 10121596, 10121609 de la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura, hasta la fecha de implementación de la Medida Correctiva Nº 1[15].

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:

[11] Base de datos de registro en formato Excel, editable.
[12] Ajustar equipo para registrar mediciones como mínimo cada 15 minutos.
[13] Instalado en cualquiera de los siguientes suministros: 10121632, 6757891, 10121643, 10121610, 10121621, 10121574, 10121563, 10121585, 10121596, 10121609. 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)
[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.
[15] 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

a) Informe técnico que sustente la implementación del abastecimiento provisional de agua potable, mediante camiones cisterna u otra modalidad, que contenga: lista de usuarios abastecidos por manzana, por día, fechas, horarios y rutas de abastecimiento, registros del abastecimiento provisional realizado, acreditado mediante partes diarios, órdenes de servicios de camiones cisterna u otros medios, actas de conformidad, registros fotográficos[16] 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 las Solicitudes de atención de problemas de alcance general (Anexo 6) con Nº 00277898-2024, 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 00277898-2024, 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 10121632, 6757891, 10121643, 10121610, 10121621, 10121574, 10121563 y 10121596 afectados

[16] Registro fotográfico que contenga fecha y hora.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

por el corte del servicio e incumplimiento del horario de abastecimiento en la manzana A del A.H. Víctor Raú de la localidad de Piura.

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 Nº 058-2023-SUNASS-CD.

EPS GRAU S.A. deberá realizar la devolución de los montos cobrados en exceso, más los intereses respectivos, a los usuarios con suministro 10121632, 6757891, 10121643, 10121610, 10121621, 10121574, 10121563 y 10121596 de la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura, a quienes se les facturó con las modalidades de facturación por "asignación de consumo" y "promedio histórico de consumo" y no se les facturó por los servicios efectivamente prestados (desabastecimiento total del servicio de agua potable 0 horas/día) , durante el periodo noviembre 2023 (facturado en diciembre 2023) 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, un informe técnico que sustente la devolución de los montos cobrados en exceso más los intereses respectivos a los con suministro 10121632, 6757891, 10121643, 10121610, 10121621, 10121574, 10121563 y 10121596, que contenga la siguiente información:

a) Modalidad de devolución del cobro realizado en exceso a los usuarios suministro 10121632, 6757891, 10121643, 10121610, 10121621, 10121574, 10121563 y 10121596 de la manzana A del A.H. Víctor Raúl de la localidad de Piura, a los cuales no aplicó los respectivos descuentos en las facturaciones desde noviembre 2023 (facturado en diciembre 2023) hasta la fecha de implementación de la Medida Correctiva Nº 1.

b) Las notas de abono[18] (o notas de crédito[19]) con el cargo de recepción por parte de cada uno de los usuarios afectados, por el monto cobrado en exceso más los intereses[20] respectivos.

[17] En su defecto, el periodo máximo de devolución (de los montos cobrados en exceso más los intereses) 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° 4.

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

[19] 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.

[20] De conformidad con el artículo 34 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

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

c) Un resumen de la información sobre los importes devueltos, 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	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	10121632					
2	6757891					
3	10121643					
4	10121610					
5	10121621					
6	10121574					
7	10121563					
8	10121596					

(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 noviembre 2023 (facturado en diciembre 2023) hasta la fecha de implementación de la Medida Correctiva Nº 1 o en su defecto, hasta por el 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.

(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.

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".

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

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

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 N° 0011-2025-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