



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0004-2025-SUNASS-ODS-TUM

N.º 00007-2025-SUNASS-ODS-TUM

Tumbes, 3 de marzo de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Escrito S/N, del 23.9.2024¹, mediante el cual el usuario Javier López Silva de la calle Eloy Ureta N.º 335 del barrio Buenos Aires del distrito, provincia y departamento de Tumbes, hace 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 indebida, además solicita el cambio de toma del servicio de agua, la nulidad del recibo de facturación correspondiente al mes de setiembre 2024 y rebaja de los recibos al usuario en mención, de la cuadra 3 de la Calle Eloy Ureta del barrio Buenos Aires del distrito, provincia y departamento de Tumbes. Adjuntan la solicitud de Atención de Problemas de Alcance General con código de solicitud N.º 3613 – Anexo 6 del TUO del RCPSS.

Que, mediante Escrito S/N, del 23.9.2024², mediante el cual el usuario Javier López Silva de la calle Eloy Ureta N.º 335 del barrio Buenos Aires del distrito, provincia y departamento de Tumbes, hace de conocimiento ante la ODS Tumbes el problema del desabastecimiento de agua potable por redes domiciliarias o por camiones cisterna y facturación indebida a los usuarios de la cuadra 3 de la Calle Eloy Ureta del barrio Buenos Aires del distrito, provincia y departamento de Tumbes. Adjuntan la solicitud de Atención de Problemas de Alcance General con código de solicitud N.º 3613 – Anexo 6 del TUO del RCPSS.

Que, mediante Oficio N.º 00461-2024-SUNASS-ODS-TUM, del 25.9.2024³, 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 01128-2024-UESST/GG, del 11.10.2024⁴, la Unidad Ejecutora remitió la información solicitada en el Oficio N.º 00461-2024-SUNASS-ODS-TUM.

¹ Recibido por la Sunass el 23.9.2024 – Número de Expediente: 2024-61102.

² Recibido por la Sunass el 23.9.2024 – Número de Expediente: 2024-61103.

³ Notificado a la Unidad Ejecutora el 25.9.2024 a las 17:19 horas con constancia de notificación N° 2024-102415 y recibido por la Unidad Ejecutora con acuse de recibo el 26.9.2024 a las 08:55 horas.

⁴ Recibido por la Sunass el 14.10.2024 – Número de Expediente: 2024-65333.





RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0004-2025-SUNASS-ODS-TUM

Que, mediante Oficio N.º 1146-2024-UESST/GG, del 16.10.2024⁵, la Unidad Ejecutora remitió información complementaria solicitada en el Oficio N.º 00461-2024-SUNASS-ODS-TUM.

Que, mediante el Informe de Atención de Denuncia N.º 0043-2025-SUNASS-ODS-TUM-ESP (Informe), el cual forma parte integrante de la presente resolución⁶, 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 horario de abastecimiento establecido en los comprobantes de pago de los usuarios de la Calle Eloy Ureta – Buenos Aires, distrito, provincia y departamento de Tumbes, por lo que se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

5.3 La **Unidad Ejecutora 002: Servicios De Saneamiento Tumbes** incumplió los literales i y ii del artículo 87 en concordancia con los numerales 89.1 y 89.2 del artículo 89 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, pues no efectuó la facturación correcta con descuento por los servicios efectivamente prestados a un total de cuarenta y nueve (49) suministros activos facturados por modalidad de asignación de consumo y promedio histórico de consumo en los meses de febrero⁷, agosto⁸ y setiembre⁹ del 2024 de la Calle Eloy Ureta del Barrio Buenos Aires de la localidad de Tumbes, 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

⁵ Recibido por la Sunass el 16.10.2024 – Número de Expediente: 2024-66438.

⁶ 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.>>

⁷ Ver anexo N.º 15 del presente informe

⁸ Ver anexo N.º 21 del presente informe

⁹ Ver anexo N.º 22 del presente informe



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0004-2025-SUNASS-ODS-TUM

Decreto Supremo Nro. 005-2020-VIVIENDA¹⁰, 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**¹¹, 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-CD¹², 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**;

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 cuadra 3 de la calle Eloy Ureta

¹⁰ 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.

(...)>>

¹¹ 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.>>

¹² 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-0004-2025-SUNASS-ODS-TUM

del Barrio Buenos Aires de la localidad de Tumbes, 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 cuadra 3 de la calle Eloy Ureta del Barrio Buenos Aires de la localidad de Tumbes, 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 **noventa (90) días hábiles**, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, la siguiente información:

- a) Adjuntar una muestra de treinta (30) comprobantes de pago¹³ donde se pueda apreciar como mínimo el cumplimiento del horario de abastecimiento del servicio de agua potable de la cuadra 3 de la calle Eloy Ureta del Barrio Buenos Aires de la localidad de Tumbes, 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 cuadra 3 de la calle Eloy Ureta del Barrio Buenos Aires de la localidad de Tumbes, 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 cuadra 3 de la calle Eloy Ureta del Barrio Buenos Aires de la localidad de Tumbes, distrito, provincia y departamento de Tumbes

Base normativa: Literales i y ii del artículo 87¹⁴ en concordancia con los numerales

¹³ Ver anexo N.º 1 del presente informe.

¹⁴ **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



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0004-2025-SUNASS-ODS-TUM

89.1 y 89.2 del artículo 89¹⁵ 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 un total de cuarenta y nueve (49) suministros activos facturados por modalidad de asignación de consumo y promedio histórico de consumo en los meses de febrero¹⁶, agosto¹⁷ y setiembre¹⁸ del 2024 **cuyos suministros se muestra en el cuadro siguiente**; que pertenecen a la cuadra N.º 3 de la Calle Eloy Ureta del Barrio Buenos Aires de la localidad de Tumbes, distrito, provincia y departamento de Tumbes, cuyas facturaciones son por modalidad de promedio histórico de consumo y/o asignación de consumo.

N.º	Periodo	suministro									
1	Feb-24	115848	14	Feb-24	118869	27	Set-24	119235	40	Set-24	118665
2	Feb-24	118598	15	Feb-24	118639	28	Set-24	118619	41	Set-24	118635
3	Feb-24	118600	16	Feb-24	118718	29	Set-24	118638	42	Set-24	118607
4	Feb-24	118618	17	Feb-24	118853	30	Set-24	184122	43	Set-24	120803
5	Feb-24	119235	18	Feb-24	118664	31	Set-24	118659	44	Set-24	118869
6	Feb-24	118619	19	Feb-24	118668	32	Set-24	118608	45	Set-24	118639
7	Feb-24	118659	20	Feb-24	118588	33	Set-24	118643	46	Set-24	118718
8	Feb-24	118634	21	Ago-24	118607	34	Set-24	118634	47	Set-24	118664
9	Feb-24	184177	22	Set-24	115848	35	Set-24	118666	48	Set-24	118668
10	Feb-24	118671	23	Set-24	118598	36	Set-24	184177	49	Set-24	118588
11	Feb-24	118637	24	Set-24	118600	37	Set-24	118671			
12	Feb-24	118613	25	Set-24	118632	38	Set-24	118637			
13	Feb-24	118635	26	Set-24	118618	39	Set-24	118613			

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.

15 **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.

¹⁶ Ver anexo N.º 15 del presente informe

¹⁷ Ver anexo N.º 21 del presente informe

¹⁸ Ver anexo N.º 22 del presente informe



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0004-2025-SUNASS-ODS-TUM

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 noventa (90) 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 a los suministros de la cuadra N.º 3 de la calle Eloy Ureta del Barrio Buenos Aires de la localidad de Tumbes, distrito, provincia y departamento de Tumbes en donde se evidencie la devolución del importe facturados en exceso en la facturación emitida en los meses de febrero (20)¹⁹, agosto (1)²⁰ y setiembre (28)²¹ del 2024 de los suministros descritos en el cuadro del mandato de la medida correctiva, más los intereses generados hasta la fecha de devolución de dichos importes.

Asimismo, adjuntar los estados de cuenta corriente de cada uno de los usuarios, 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 notas de abono, la devolución se efectuará en efectivo. 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 del 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.

Artículo Segundo. – CONCEDER a la **Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes** 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 Atención de Denuncia N.º 0043-2025-SUNASS-ODS-TUM-ESP a la **Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes**, para los fines pertinentes.

¹⁹ Ver anexo N.º 15 del presente informe

²⁰ Ver anexo N.º 21 del presente informe

²¹ Ver anexo N.º 22 del presente informe



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0004-2025-SUNASS-ODS-TUM

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