



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0006-2025-SUNASS-ODS-TUM

N.º 00010-2025-SUNASS-ODS-TUM

Tumbes, 20 de marzo de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, mediante Escrito S/N, del 22.10.2024¹, las usuarias Milagros Vanessa De Dios Sandoval y María del Pilar Moreno Quispe de la calle Trujillo sector I, distrito de la Cruz, provincia y departamento de Tumbes, hace de conocimiento ante la Oficina Desconcentrada de Servicios de Tumbes (ODS Tumbes) el problema del desabastecimiento de agua potable por redes domiciliarias o por camiones cisterna y facturación indebida, además indica que afecta a tres familias del sector en mención. Adjuntan la solicitud de Atención de Problemas de Alcance General con código de solicitud N.º 3346 – Anexo 6 del TUO del RCPSS.

Que, mediante Oficio N.º 00512-2024-SUNASS-ODS-TUM, del 28.10.2024², 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 sobre la calle Trujillo sector I, distrito de la Cruz, provincia y departamento de Tumbes, y solicitó información específica otorgándolo un plazo de diez (10) días hábiles para su remisión.

Que, mediante Oficio N.º 1250-2024-UESST/GG, del 12.11.2024³, la Unidad Ejecutora remitió la información solicitada en el Oficio N.º 00512-2024-SUNASS-ODS-TUM.

Que, mediante Oficio N.º 01257-2024-UESST/GG, del 13.11.2024⁴, la Unidad Ejecutora remitió información complementaria solicitada en el Oficio N.º 00512-2024-SUNASS-ODS-TUM.

Que, mediante el Informe de Atención de Denuncia N.º 0053-2025-SUNASS-ODS-TUM-ESP (Informe), el cual forma parte integrante de la presente resolución⁵, se concluye lo siguiente:

- ¹ Recibido por la Sunass el 22.10.2024 – Número de Expediente: 2024-67474.
- ² Depositado en casilla electrónica el 28.10.2024 a las 14:30 horas, según constancia de notificación N° 2024-115930 y recibido el 28.10.2024 a las 16:12 horas, según Acuse de Recibo
- ³ Recibido por la Sunass el 12.11.2024 – Número de Expediente: 2024-72010.
- ⁴ Recibido por la Sunass el 13.11.2024 – Número de Expediente: 2024-72329.
- ⁵ 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-0006-2025-SUNASS-ODS-TUM

<<5.1 La **Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes** incumplió el artículo 37 del TULO 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 brindar el servicio de agua potable en condiciones de calidad a la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes, por lo que se recomendará la imposición de la medida correctiva correspondiente.

5.2 La **Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes** incumplió el numeral 80.1 del artículo 80, del TULO 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 abastecido de agua potable, a través de camiones cisterna u otra modalidad por la interrupción del servicio de agua potable a los usuarios afectados de la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz, 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 cinco (5) suministros activos facturados por modalidad de asignación de consumo y promedio histórico de consumo en los meses de febrero, abril, junio y julio del 2024 de la calle Trujillo sector I del distrito de la Cruz, 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-VIVIENDA⁶, la **Sunass** puede dictar medidas correctivas en el marco de su función fiscalizadora, asimismo, conforme al literal j) del artículo 66 del

⁶ 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.

(...)>>



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0006-2025-SUNASS-ODS-TUM

Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la **Sunass**⁷, 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-CD⁸, 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 prestar el servicio de agua potable en las mejores condiciones de calidad a los usuarios de la calle Trujillo, sector I, del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes.

Base normativa: Artículo 37 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 prestar el servicio de agua potable en las mejores condiciones de calidad, de acuerdo con los niveles de presión y continuidad establecido en la normativa vigente, para los usuarios de la calle Trujillo, sector I, del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes, brindando solución definitiva al problema de falta de servicio de agua potable denunciado.

⁷ Texto Integrado Reglamento de Organización y Funciones SUNASS:
<<**Artículo 66.- Funciones de las Oficinas Desconcentradas de Servicios**
(...)

⁸ 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-0006-2025-SUNASS-ODS-TUM

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 **ciento veinte (120) días hábiles**, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, la siguiente información:

- a) Informe técnico de las actividades operacionales realizadas para la solución definitiva del problema de falta del servicio de agua potable de la calle Trujillo, sector I, del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes, para lo cual deberá adjuntar, cronograma de trabajo, órdenes de trabajo, órdenes de servicio, registros fotográficos (que consigne fecha, hora, ubicación y actividad realizada) entre otros, dentro del periodo de la implementación de la medida correctiva (en formato PDF).
- b) Informe técnico y documentos que sustenten las condiciones de calidad de la prestación del servicio de agua potable, mediante un monitoreo continuo de la presión del servicio de agua potable en **a los tres (3) predios**⁹ de la calle Trujillo, sector I, del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes¹⁰, debiendo adjuntar los registros de presión (**en formato digital Excel**), la gráfica de la continuidad, cálculos de resultados obtenidos y vistas fotográficas de la instalación y retiro del equipo data logger¹¹, dentro del periodo de la implementación de la medida correctiva. Asimismo, presentar certificado de calibración de cada equipo utilizado para el monitoreo de la presión.
- c) Adjuntar tres (3) comprobantes de pago¹² donde se pueda apreciar como mínimo el cumplimiento del horario de abastecimiento del servicio de agua potable de la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz de la 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.
- d) 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 Trujillo sector I del distrito de La Cruz de la provincia y departamento de Tumbes, del periodo de implementación de la medida correctiva.

Medida Correctiva N.º 2

Incumplimiento:

No abastecer de agua potable, a través de camiones cisterna u otra modalidad por la interrupción del servicio de agua potable a los usuarios afectados de la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes.

⁹ Mediante el empleo de equipos data logger, durante 3 días de abastecimiento por cada predio con una frecuencia mínima de 15 minutos.

¹⁰ Los suministros: **00481727, 00483339 y 00481730**.

¹¹ Que consignen fecha, hora y lugar.

¹² Ver anexo N.º 1 del presente informe.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0006-2025-SUNASS-ODS-TUM

Base normativa: Numeral 80.1 del artículo 80 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 abastecer de agua potable a través de camiones cisterna u otra modalidad que garantice la calidad de agua entregada a los usuarios de la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes, que no cuenten con el servicio de agua, durante el periodo de implementación de la medida correctiva.

Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, la **Unidad Ejecutora 002: Servicio de Saneamiento Tumbes**, remitirá a la Sunass en un plazo máximo de **ciento veinte (120) días hábiles**, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución:

- a) Base de datos (cuadro en archivo Excel) con el detalle de las interrupciones del servicio de agua potable que hayan ocurrido en la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes, durante el periodo otorgado para la implementación de la medida correctiva; la base debe contener: i) código de interrupción, ii) tipo de interrupción, iii) los medios de abastecimiento de agua potable utilizados (camión cisterna, puntos provisionales de abastecimiento fijos u otra modalidad), iv) cantidad de horas de interrupción del servicio de agua potable, v) fecha de abastecimiento, vi) horario de atención de cada medio de abastecimiento, vii) ubicaciones de los lugares en donde se va a realizar la distribución de agua potable en caso de puntos provisionales de abastecimiento fijos y, viii) las rutas de distribución de agua potable en caso se utilicen camiones cisterna.
- b) Programa de abastecimiento de agua potable con camiones cisterna u otra modalidad¹³ en la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes, indicando la frecuencia de reparto, los volúmenes destinados y la zona abastecida, cuando se produzca interrupción del servicio de agua potable y este no haya sido restablecido dentro de las 24 horas siguientes de iniciada la interrupción, durante el período de la implementación de la medida correctiva.
- c) Sustento de la ejecución del programa de abastecimiento con camiones cisterna u otra modalidad efectuada en la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz, provincia y departamento de Tumbes, cuando se produzca interrupción del servicio de agua potable y este no haya sido restablecido dentro de las 24 horas siguientes de iniciada la interrupción, adjuntando los registros o guías de campo firmado por usuarios del sector, volúmenes brindados, registros fotográficos (**que consigne fecha, hora, lugar y actividad realizada**), entre otros, durante el período

¹³ Correspondiente a las comunicaciones a usuarios publicadas en la página web, redes sociales y medios de comunicación que cuente la **Unidad Ejecutora**.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0006-2025-SUNASS-ODS-TUM

de la implementación de la medida correctiva.

Medida Correctiva N.º 3

Incumplimiento: No facturar de manera correcta con descuentos por los servicios efectivamente prestados a los usuarios de la calle Trujillo, sector I, del distrito de La Cruz de la provincia y departamento de Tumbes

Base normativa: Literales i y ii del artículo 87¹⁴ en concordancia con los numerales 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 cinco (5) suministros activos facturados por modalidad de promedio histórico de consumo en los meses de febrero, abril, junio y julio del 2024 **cuyos suministros se muestra en el cuadro siguiente**; que pertenecen a la calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz de la provincia y departamento de Tumbes, cuyas facturaciones son por modalidad de promedio histórico de consumo.

N.º	Periodo	suministro
1	Feb-24	481730
2	Abr-24	481730

N.º	Periodo	suministro
3	Jun-24	481730
4	Jul-24	481730

N.º	Periodo	suministro
5	Jul-24	483339

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 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.



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0006-2025-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 ciento veinte (120) 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 calle Trujillo sector I del distrito de La Cruz de la 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 (1), abril (1), junio (1) y julio (2) 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 **ciento veinte (120) 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 0053-2025-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



RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS DE TUMBES

Expediente N.º MC-0006-2025-SUNASS-ODS-TUM

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