Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0008-2025-SUNASS-ODS-PIU

N° 0018-2025-SUNASS-ODS-PIU

Piura, 24 de febrero 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 de alcance general referido al corte no programado e incumplimiento del horario de suministro del servicio de agua potable ocurrido en las Mz. P, O, Q, R del AA.HH. San Valentín, distrito de Castilla, provincia y departamento de Piura, la Oficina Desconcentrada de Servicios Piura (**ODS Piura**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (**SUNASS**) elaboró el Informe Nº 0068-2025-SUNASS-ODS-PIU-ESP.

Que, mediante documento sin número y sin fecha[1], los moradores[2] de las Mz. P, O, Q, R del AA.HH. San Valentín dieron a conocer a **SUNASS** el problema de alcance general referido al corte no programado e incumplimiento del horario de suministro del servicio de agua potable ocurrido en las Mz. P, O, Q, R del AA.HH. San Valentín, distrito de Castilla, provincia y departamento de Piura y solicitaron su intervención.

Que, con Oficio N° 0793-2024-SUNASS-ODS-PIU[3] de fecha 08.08.2024, la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa Prestadora** el inicio de la atención de denuncia por problema de alcance general referido al corte del servicio de agua ocurrido en el AA.HH. San Valentín, distrito de Castilla, disponiéndose una acción de fiscalización de campo para el día 14.08.2024, con el fin de evaluar la denuncia relacionada sobre la falta de atención del problema operacional de alcance general referido al corte del servicio e incumplimiento de horario de abastecimiento en Manzanas P, O, Q, R del A.H San Valentín, distrito Castilla, provincia Piura. así mismo, solicitó información referida al problema antes mencionado, otorgando un plazo de presentación de diez (10) días hábiles, el cual venció el 22.08.2024.

Que, con fecha 14.08.2024, se realizó la

[1] Recibido por ODS Piura con fecha 16.05.2024 y número de expediente 2024-E20-026830.
[2] Suministros 6672855, 6835272, 6672537, 6672413, 10634347, 6672571, 6687283, 6672139, 6672446, 6847152, 6672435, 6672640, 6672797, 10635484, 76045630, 10634290, 6671785, 6673254, 7269007, 6672424, 6672684, 6690642 y 6672402.
[3] Notificado el 08.08.2024 a la casilla electrónica de Empresa Prestadora mediante Constancia de Notificación N° 2024-81064, con acuse de recibo del día 08.08.2024 a las 16:11 horas.

Firmado digitalmente por: CAMPOS CISNEROS Yany Severa FAU 20158219655 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24/02/2025 08:52:22-0500

Firmado digitalmente por: MENDOZA VILLEGAS Mauro Cesar FAU 20158219655 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24/02/2025 08:58:07-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PALOMINO TAVARA Irina Cinthya Marleny FAU 20158219655 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/02/2025 09:21:48-0500

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

fiscalización de campo en Mz. P, O, Q y R del AA.HH. San Valentín – Castilla. La conformidad y firma del Acta de Fiscalización de Campo, de fecha 7.8.2024, se realizó con el Ing. Víctor Montero Reforme, Coordinador de redes de la Jefatura Zonal Piura e Ing. Jorge Palacios Díaz, Jefe de Equipo de Agua Potable de la Jefatura Zonal Piura.

Que, mediante el Oficio Nº 1164-2024-SUNASS-ODS-PIU[4] del 05.12.2024, la **ODS Piura** reiteró a la **Empresa Prestadora** el pedido de información solicitado con Oficio N°0793-2024-SUNASS-ODS-PIU, otorgando un plazo de presentación de dos (2) días hábiles, el cual venció el 16.12.2024.

Que, mediante el Oficio Nº 1175-2024-SUNASS-ODS-PIU[5] del 13.12.2024, la **ODS Piura** comunicó a la **Empresa Prestadora** la acción de una segunda visita para fiscalización de campo para el día 16.12.2024.

Que, con fecha 16.12.2024, se realizó una segunda visita para fiscalización de campo en atención a la denuncia sobre el problema alcance general relativo al corte del servicio de agua ocurrido en el AA.HH. San Valentín, distrito de Castilla. La conformidad y firma del Acta de Fiscalización de Campo, de fecha 16.12.2024, se realizó con el Ing. Manuel Huaco Montero, Especialista Zonal Piura.

Que, mediante Oficio N.º 0063-2025-EPS GRAU S.A.-400[6] del 15.01.2025, la **Empresa Prestadora** remitió respuesta a los requerimientos de información solicitados por la **ODS Piura** mediante Oficio N° 0793-2024-SUNASS-ODS-PIU y reiterado mediante Oficio N° 01164-2024-SUNASS-ODS-PIU.

Que, en el Informe N° 0068-2025-SUNASS-ODS-PIU-ESP, el cual forma parte integrante de la presente resolución[7], se concluyó que la **Empresa Prestadora** incurrió en el siguiente

[4] Notificado el 06.12.2024 a la casilla electrónica de Empresa Prestadora mediante Constancia de Notificación N° 2024-132155, con acuse de recibo del día 12.12.2024 a las 13:00 horas

[5] Notificado el 16.12.2024 a la casilla electrónica de Empresa Prestadora mediante Constancia de Notificación N° 2024-133909, con acuse de recibo del día 16.12.2024 a las 23:15 horas

[6] Recibido por la ODS Piura con fecha 16.01.2025 con número de expediente 2025-E01-003408.

[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

incumplimiento:

(i) EPS GRAU S.A. no viene prestando el servicio de agua potable en las mejores condiciones de calidad en las Mz. P, O, Q y R del A.H. San Valentín, distrito de Castilla, incumpliendo lo establecido en el artículo 37 del TUO de RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.

(ii) 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 Mz. P, O, Q y R del A.H. San Valentín del distrito de Castilla, al no haber acreditado la solución definitiva de los problemas operacionales de alcance general denunciados, incumpliendo lo establecido en el artículo 72 del TUO de RCPSS, por lo que se recomendará la imposición de una medida correctiva.

(iii) EPS GRAU S.A. no cumplió con atender, dentro de los plazos máximos establecidos, la solicitud de atención de problema de alcance general (Anexo 6) Nº 00273367-2024 de fecha 02.05.2024, incumpliendo lo establecido 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 cumplió con realizar el abastecimiento alterno del servicio de agua potable en atención a los cortes del servicio e incumplimiento del horario de abastecimiento que se viene dando en las Mz. P, O, Q y R del A.H. San Valentín, incumpliendo lo establecido en el numeral 80.1 del artículo 80 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

[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

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0008-2025-SUNASS-ODS-PIU

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.

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° 0068-2025-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: **(i)** No prestar el servicio de agua potable en las mejores condiciones de calidad en las Mz P, O, Q y R del A.H. San Valentín, distrito de Castilla; **(ii)** no tener capacidad de respuesta para atender problemas operativos que se presentaron en su sistema de agua potable; y, **(iii)** no atender las solicitudes de atención de problemas operacionales de alcance general dentro los plazos máximos establecidos.

Base normativa: Artículos 37, 72 y 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:

i) Restablecer la calidad del servicio de agua potable en las Mz P, O, Q y R del A.H. San Valentín, distrito de Castilla, efectuando las acciones necesarias que le permitan cumplir, 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.

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

ii) Brindar solución definitiva al problema operacional de corte no programado e incumplimiento del horario del servicio de agua potable denunciado en las Mz P, O, Q y R del A.H. San Valentín, distrito de Castilla y posteriormente realizar la medición de la presión y continuidad del servicio, haciendo uso de equipo datalogger en 3 puntos diferentes del sector afectado.

iii) Concluir la atención de la solicitud de atención de problema de alcance general (Anexo 6) Nº 00273367-2024 de fecha 02.05.2024, 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 ciento veinte (120) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la respectiva resolución, la siguiente información:

a) Informes técnicos que contenga órdenes de trabajo o servicio con sus respectivas actas de conformidad y registros fotográficos que consignen fecha y hora, de las actividades realizadas para restablecer la calidad del servicio de agua potable en las Mz P, O, Q y R del A.H. San Valentín, distrito de Castilla, Piura.

b) Base de registro de monitoreo de continuidad y presión[11], haciendo uso de equipo datalogger[12], medidos en tres (3) predios diferentes de las Mz P, O, Q y R del A.H. San Valentín, distrito de Castilla. Para tal efecto, se deberá realizar registros (mediciones) durante tres (3) días continuos como mínimo (36 horas acumuladas), y por dos (2) meses consecutivos[13]. Adjuntar informe técnico donde se muestre el cumplimiento del horario de abastecimiento reportado en los recibos de pago y con una presión que asegure el servicio efectivo en los aparatos sanitarios en el primer nivel de las viviendas[14].

c) 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 (Anexos 6) N° 00273367-2024 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.

[11] A través de Informe y base de datos de registro en formato Excel, editable.
[12] Ajustar equipo para registrar mediciones como mínimo cada 15 minutos.
[13] 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.
[14] 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).

RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS PIURA

Expediente N° MC-0008-2025-SUNASS-ODS-PIU

Medida correctiva Nº 2

Incumplimiento: No realizar abastecimiento alterno en caso de interrupción mayor a 18 horas del servicio de agua potable en las Mz. P, O, Q y R del A.H. San Valentín, distrito Castilla.

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 por Resolución de Consejo Directivo Nº 058-2023-SUNASS-CD.

EPS GRAU S.A. deberá abastecer de agua potable, mediante camiones cisterna u otra modalidad que garantice la calidad de agua entregada a los usuarios las Mz. P, O, Q y R del A.H. San Valentín, distrito Castilla, provincia y departamento de Piura que no cuenten con el servicio de agua 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 ciento veinte (120) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la respectiva resolución, la siguiente información:

a) Informe técnico que detalle el programa de abastecimiento para las zonas afectadas, indicando la frecuencia de reparto, los volúmenes destinados y las zonas abastecidas, durante el periodo de la implementación de la medida correctiva.
b) Sustento del abastecimiento provisional de agua potable efectuado en la zona afectada, 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.

Artículo Segundo. - CONCEDER a **EPS GRAU S.A.,** el plazo máximo de ciento veinte (120) 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.

[15] En su defecto, el periodo máximo del abastecimiento alterno mediante camión cisterna (u otro medio) será igual al plazo máximo de ciento veinte (120) 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.
[16] Registro fotográfico que contenga fecha y hora.

Artículo Tercero. - DISPONER la notificación de la presente resolución y el Informe N° 0068-2025-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

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento