

**INFORME N° 043 -2009/SUNASS-120-F**

A : **Ing. MABEL MORILLO VIERA**  
**Gerente de Supervisión y Fiscalización (e)**

ASUNTO : Informe final de supervisión a EMAPISCO S.A.  
(Supervisión de campo del 27 al 30 de octubre de 2008)

REF. : Oficio N° 1148-2008-SUNASS-120 del 18/12/2008

FECHA : Lima, **03 FEB. 2009**

---

**I. ANTECEDENTES**

- ❖ El Informe N° 357-2008/SUNASS-120-F del 18/12/2008, elaborado como resultado de la supervisión de campo a EMAPISCO S.A. del 27 al 30 de octubre de 2008 contenía cuatro observaciones.
- ❖ El citado informe fue remitido a la EPS con Oficio N° 1148-2008/SUNASS-120, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de su recepción para la remisión de los descargos correspondientes a las nueve observaciones formuladas.
- ❖ El 09/01/2009 venció el plazo de recepción de los descargos a las observaciones formuladas en el citado informe de supervisión de campo.
- ❖ Mediante D.S. N° 068-2007-PCM<sup>1</sup> se declaró el estado de emergencia en el departamento de Ica y la provincia de Cañete del departamento de Lima<sup>2</sup> por el plazo de sesenta días, la que prorrogada hasta en siete oportunidades, habiendo culminado el 09/12/2008. En atención a dicha declaratoria de emergencia la SUNASS mediante Resolución de Consejo Directivo N° 057-2007-SUNASS-CD, dispuso la suspensión de los plazos de los procedimientos de reclamos, reconsideraciones, apelaciones y quejas, de los usuarios de los servicios de saneamiento; así como de los procedimientos administrativos de fiscalización, iniciados a las EPS ubicadas en las localidades comprendidas por la declaratoria de emergencia, en tanto dure la misma, es decir hasta el 09/12/2008.
- ❖ El Poder Ejecutivo mediante D.S. N° 084-2008-PCM<sup>3</sup> ha determinado que las condiciones de emergencia en los lugares afectados por el sismo ocurrido en agosto de 2007 se mantienen vigentes, por lo que ha resuelto declarar nuevamente el estado de emergencia en el departamento de Ica, en las provincias de Cañete y Yauyos del departamento de Lima, en las provincias de Castrovirreyna, Huaytará y los distritos de Acobambilla y Manta de la provincia de Huancavelica, del departamento de Huancavelica por el plazo de sesenta días.
- ❖ Por lo expuesto, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 003-2009-SUNASS-CD se dispuso suspender la tramitación de los procedimientos administrativos de fiscalización seguidos por la SUNASS, incluidos sus respectivos plazos, respecto a las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento ubicadas en el departamento de Ica, en las provincias de Cañete y Yauyos del departamento de Lima.

**II. OBJETIVO**

Concluir la supervisión de campo realizada a EMAPISCO S.A. del 27 al 30 de octubre de 2008.

<sup>1</sup> Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 16/08/2007

<sup>2</sup> Posteriormente esta declaratoria de emergencia fue extendida también a las provincias de Castrovirreyna, Huaytará y el distrito de Acobambilla de la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica y a la provincia de Yauyos en el departamento de Lima.

<sup>3</sup> Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25/12/2008

### III. ANÁLISIS

El artículo 14º del Reglamento de Supervisión, Fiscalización de las EPS<sup>4</sup> señala que luego de vencido el plazo para formular los descargos de la EPS, se procederá a formular el Informe Final del Procedimiento de Supervisión, el cual puede concluir en:

- Que las observaciones han sido subsanadas por la EPS, lo que será puesto en su conocimiento.
- Recomendación de imposición de medidas correctivas.
- Recomendación de registrar la conducta como antecedentes para posteriores acciones de supervisión, fiscalización y sanción.
- Recomendación de iniciar procedimiento administrativo sancionador<sup>5</sup>.

Al respecto, teniendo en cuenta que la EPS no ha remitido los descargos a pesar de haberse vencido el plazo establecido (19/1/2008), correspondería de acuerdo a lo establecido en el mencionado artículo 14º del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS la recomendación de imposición de medidas correctivas, la recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador o el registro de la conducta como antecedente para posteriores acciones de supervisión, fiscalización y sanción.

Sin embargo, la imposición de medidas correctivas así como el inicio de un procedimiento administrativo sancionador o el registro de una conducta como antecedente son acciones de fiscalización, las que en aplicación de la Resolución N° 003-2009-SUNASS-CD serían suspendidas<sup>6</sup> en cuanto a trámite y plazos, mientras se mantenga el estado de emergencia declarado por la Presidencia de Consejo de Ministros.

Por lo expuesto, se recomendará a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización formular en calidad de recomendaciones las acciones que conducirían al levantamiento de las observaciones con el fin de que la EPS EMAPISCO S.A. mejore el servicio prestado a sus usuarios en la medida que el estado de emergencia se lo permita.

#### Observación 01

**Incumplimiento:** Incumplimiento de la elaboración de un plan de emergencia

**Base normativa:** Artículo 108 – anexo 5 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

Se observa que la EPS no cuenta con medidas para asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencia. De acuerdo al artículo 66º del Reglamento de calidad de Prestación de los Servicios de Saneamiento, "las EPS deben seguir los lineamientos y orientaciones establecidos por la SUNASS en relación a las situaciones de emergencia, y adoptar las medidas que le permitan asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en tales casos. Dicha medida se encuentra en el Anexo 05. Estas medidas se han agrupado en cinco actividades: 2.1 adopción de la organización necesaria; 2.2 preparación del análisis de vulnerabilidad, 2.3 elaboración del plan de medidas de mitigación, 2.4, elaboración del plan de emergencia y 2.5 capacitación y divulgación".

Durante la supervisión campo a la EPS, se detectó que no cuenta con un Plan para mitigar los efectos de fenómenos naturales; tampoco cuenta con un Plan de Contingencias ocasionadas por interrupciones intempestivas y prolongadas de energía eléctrica que podría ocasionar desabastecimiento del servicio de agua potable.

<sup>4</sup> Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 015-2007-SUNASS-CD.

<sup>5</sup> Las conclusiones anteriormente listadas no son necesariamente excluyentes.

<sup>6</sup> La EPS opera en la provincia de Pisco, ubicada en el departamento de Ica.

Al respecto, se requiere que la EPS cumpla con lo dispuesto por el artículo 66° y el anexo N° 05 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, debiendo remitir a la SUANSS un informe con el cronograma de implementación del plan de emergencia.

#### **Recomendación a la EPS**

La EPS debe elaborar y remitir a la SUNASS el Plan de Medidas de Mitigación de Impactos y Plan de Acción de Emergencias, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 66° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

#### **Observación 02**

**Incumplimiento:** Falta de Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas  
**Base normativa:** Artículo 88 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

Se observa que la empresa sí cumple con llevar un registro de las facturaciones atípicas, sin embargo, no elabora informes operacionales de atípicos que incluyan las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser sujeto de seguimiento y verificación, según lo normado por el artículo 88, inciso 88.6 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Al respecto, se requiere que la EPS elabore el respectivo informe operacional de atípicos dispuesto en el artículo 88°, inciso 88.6 del indicado Reglamento y comunique a esta Superintendencia su implementación.

#### **Recomendación a la EPS**

La EPS debe aplicar el procedimiento de control de calidad de las facturaciones basadas en las diferencias de lecturas para los casos de consumo atípico, incluyendo el informe operacional de atípicos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 88° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento

#### **Observación 03**

**Incumplimiento:** Aplicación de los formatos establecidos en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios  
**Base Normativa:** Formatos 1 y 2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento

Se observa que la EPS no aplica los formatos de atención de reclamos establecido por el Reglamento General de Reclamos de Usuarios.

Al respecto, se requiere que la EPS informe a esta Superintendencia sobre las acciones tomadas para actualizar su proceso de atención de reclamos, el mismo que deberá incluir el uso de los formatos 1 y 2 establecidos por el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento.

#### **Recomendación a la EPS**

La EPS debe incluir en los procedimientos de atención de reclamos el uso de los formatos 1 y 2 establecidos por el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento.

#### **Observación 04**

**Incumplimiento:** Envío de información mediante el SICAP  
**Base Normativa:** Infracción tipificada en el numeral F-24 del anexo N° 3 del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS.

Se observó que la EPS no está remitiendo la información por el SICAP, en las fechas periódicas previstas por la norma.

Al respecto, se requiere que la EPS complete el envío de los formatos pendientes del SICAP, ver anexo 4, de acuerdo a su período y medio de reporte establecido en el anexo del Reglamento de

Supervisión, Fiscalización y Sanción y según lo señalado en la Circular N° 001-2007-SUNASS-030.

#### **Recomendación a la EPS**

La EPS debe remitir la información requerida vía SICAP en los formatos y los plazos establecidos previamente por la SUNASS, completando la información que se encuentre faltante a la fecha.

#### **IV. CONCLUSIONES**

La EPS EMAPISCO S.A. no ha remitido los descargos a las cuatro observaciones formuladas en el Informe N° 357-2008-SUNASS-120-F, elaborado como resultado de la supervisión de campo realizada del 27 al 30 de octubre de 2008.

En aplicación del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, corresponde recomendar las acciones de fiscalización y sanción correspondientes, Sin embargo, teniendo en cuenta que la Resolución N° 003-2009-SUNASS-CD suspende la tramitación de los procedimientos administrativos de fiscalización seguidos por la SUNASS, incluyendo sus respectivos plazos, de las EPS ubicadas en las provincias declaradas en emergencia por el D.S. N° 084-2008-SUNASS-CD entre las que se encuentra EMAPISCO S.A., se recomendará con el fin de que la EPS mejore el servicio prestado, las acciones que conducirían a la subsanación de las observaciones formuladas en el Informe N° 379-2008-SUNASS-120-F se recomendará a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que éstas se mantengan en calidad de recomendaciones.

#### **V. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización lo siguiente:

- a) Dar por concluido el proceso de supervisión de campo a EMAPISCO S.A.
- b) En aplicación de la Resolución N° 003-2009-SUNASS-CD, que suspende los procedimientos administrativos de fiscalización se deben efectuar las siguientes recomendaciones a EMAPISCO S.A.:

##### **Recomendación 01**

La EPS debe elaborar y remitir a la SUNASS el Plan de Medidas de Mitigación de Impactos y Plan de Acción de Emergencias, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 66° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

##### **Recomendación 02**

La EPS debe aplicar el procedimiento de control de calidad de las facturaciones basadas en las diferencias de lecturas para los casos de consumo atípico, incluyendo el informe operacional de atípicos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 88° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento

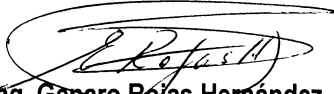
##### **Recomendación 03**

La EPS debe incluir en los procedimientos de atención de reclamos el uso de los formatos 1 y 2 establecidos por el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento.

**Recomendación 04**

La EPS debe remitir la información requerida vía SICAP en los formatos y los plazos establecidos previamente por la SUNASS, completando la información que se encuentre faltante a la fecha.

Atentamente,



**Ing. Genaro Rojas Hernández**  
**Sub Gerente de Supervisión de EPS Menores**