

INFORME N° 366 -2009/SUNASS-120-F

A : **Ing. JOHNNY MARCHÁN PEÑA**
Gerente de Supervisión y Fiscalización

ASUNTO : Informe final de supervisión a EMAPISCO S.A.
(Supervisión de campo del 15 al 18 de setiembre de 2009)

REF. : Oficio N° 243-2009-EMAPISCO S.A.G.G.

FECHA : Lima, **23 NOV. 2009**

I. ANTECEDENTES

- ❖ El Informe N° 321-2009/SUNASS-120-F del 16/10/2009, elaborado como resultado de la supervisión de campo a EMAPISCO S.A. del 15 al 18 de setiembre de 2009 contenía cinco observaciones y dos recomendaciones.
- ❖ El citado informe fue remitido a la EPS con Oficio N° 872-2009/SUNASS-120¹, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de su recepción para la remisión de los descargos correspondientes a las cinco observaciones formuladas.
- ❖ El 09/11/2009 venció el plazo de recepción de los descargos a las observaciones formuladas en el citado informe de supervisión de campo.
- ❖ Con el oficio de la referencia, la EPS remitió sus descargos a las observaciones formuladas.
- ❖ Mediante D.S. N° 068-2007-PCM² se declaró el estado de emergencia en el departamento de Ica y la provincia de Cañete del departamento de Lima³ 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° 075-2007-PCM 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 Yayos 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

¹ Recibido por la EPS el 23/10/2009

² Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 16/08/2007

³ 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.

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 Yayos del departamento de Lima.

- ❖ El estado de emergencia ha sido prorrogado en diversas oportunidades con D.S. 087-2007-PCM, D.S. N° 097-2007-PCM, D.S. N° 011-2008-PCM, 026-2008-PCM, D.S. N° 040-2008-PCM, D.S. N° 054-2008-PCM, D.S. N° 068-2008-PCM, D.S. N° 084-2008-PCM, D.S. N° 011-22009-PCM, D.S. N° 026-2009-PCM, D.S. N° 043-2009-PCM, D.S. N° 061-2009-PCM y con D.S. N° 072-2009-PCM por sesenta días naturales a partir del 17/11/2009.
- ❖ 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 Yayos del departamento de Lima.

II. OBJETIVO

Concluir la supervisión de campo realizada a EMAPISCO S.A. del 15 al 18 de setiembre de 2009.

III. ANÁLISIS

El artículo 14º del Reglamento de Supervisión, Fiscalización de las EPS⁴ 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 sancionador⁵.

Al respecto, si bien la EPS ha remitido sus descargos, los que serán evaluados en el presente informe, en caso de no haber subsanado alguna observación, no se procederá con la acción de fiscalización y sanción que correspondería, dado que toda acción de fiscalización y sanción que se iniciaría a EMAPISCO S.A. en aplicación de la Resolución N° 003-2009-SUNASS-CD sería suspendida 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 que no hubieran sido subsanadas 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.

⁴ Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 015-2007-SUNASS-CD.

⁵ Las conclusiones anteriormente listadas no son necesariamente excluyentes.

Observación 01

Incumplimiento: Contenido mínimo de información en los comprobantes de pago
Base Normativa: Artículo 108º Modelo referencial de comprobantes de pago

Los comprobantes de pago que emite EMAPISCO S.A. no contienen la información de la subcategoría a la que pertenece el usuario, ni el horario de abastecimiento de agua potable, además en la información que existe al dorso del comprobante de pago se encuentra la estructura tarifaria y tarifas vigentes que no es concordante con la publicación realizada en El Peruano el 31/10/2008.

La EPS deberá efectuar las correcciones respectivas en los comprobantes de pago y remitir a la SUNASS dos comprobantes de pago por cada categoría en donde se aprecie las correcciones respectivas.

Descargo de la EPS

En el Informe nº 044-2009-EMAPISCO S.A./GC del 03/11/2009 la EPS manifiesta que se han efectuado las coordinaciones con la oficina de informática para que se efectúe las modificaciones y complementos al programa sobre el horario de abastecimiento y las subcategorías a la que pertenece cada usuario (Memorándum Nº 211-209-EMAPISCO GC y Memorándum Nº 221-09-EMAPISCOG.C.)

Sobre la estructura tarifaria y tarifas vigentes, adjuntan recibo en el que se visualiza en el dorso las correcciones realizadas.

Evaluación

La EPS ha modificado los valores de las estructuras tarifarias y tarifas que figuran en los recibos de agua potable y alcantarillado. Sin embargo, si bien ha iniciado los trámites para que se incluya en los recibos el horario de abastecimiento y la subcategoría, esto no ha sido completado.

Por lo expuesto, la observación no ha sido implementada en su totalidad y se mantiene en categoría de recomendación, la necesidad de incluir en los recibos de agua potable y alcantarillado información de la subcategoría a la que pertenece el usuario y el horario de abastecimiento.

Observación 02

Incumplimiento: Determinación del importe a facturar por agua potable.
Base Normativa: Artículo 90º del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

En la facturación del mes de agosto de 2009 se facturó al usuario con código Nº 1035092, categoría Estatal, un importe de S/. 179,06, al cual le correspondería una facturación de S/. 100,82. La EPS debe verificar el importe facturado y realizar los descargos pertinentes a la SUNASS con los sustentos respectivos y en el caso que corresponda deberá devolver el exceso facturado. Ver Anexo 10.

Descargo de la EPS

La EPS señala que el 27/02/2009 con acta de inspección 3095 se detectó que el inmueble estaba en construcción realizada por una constructora particular, por lo que para el mes de marzo de 2009 se procedió cambiar a la categoría

industrial, la misma que continúa hasta la fecha. Se adjuntó acta de inspección y ficha de reempadronamiento de usuarios.

Evaluación

La EPS ha cumplido con modificar la categoría tarifaria de acuerdo al uso del predio.

Sin embargo, se formulará una recomendación en lo que respecta a que la categoría industrial debe mantenerse solo mientras el predio esté en construcción.

Observación 03

Incumplimiento: Atención de solicitud de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación.

Base Normativa: Artículo 6º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento.

EMAPISCO S.A. no lleva el registro de la solución de los problemas operacionales ni la conformidad del usuario de dicha atención.

Para dar por implementada esta observación la EPS deberá remitir a la SUNASS los expedientes de dos solicitudes de atención de problemas operacionales hasta su solución en los formatos respectivos.

Descargo de la EPS:

La EPS adjunta dos reclamos operacionales en los que se puede visualizar la conformidad de la atención con la firma del usuario.

Evaluación:

Si bien es cierto que la EPS está evidenciando haber dado solución a los dos reclamos operacionales cuyas conformidades de atención se adjuntan, no está evidenciando contar con un registro de la atención de solicitud de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación donde conste la fecha de ingreso y la fecha de solución de los mismos.

Por lo expuesto, se mantendrá en calidad de recomendación la necesidad de contar con un registro de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación donde conste la fecha de ingreso y la fecha de solución de los mismos.

Observación 04

Incumplimiento: Registro de reclamos comerciales relativos a la facturación.

Base Normativa: Artículo 11º y numeral 8 del Anexo N° 01 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento.

EMAPISCO S.A. no registra los reclamos comerciales relativos a la facturación específicamente los reclamos por refacturación (el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo la EPS se lo cobra nuevamente).

Para dar por solucionado este problema la EPS deberá remitir a la SUNASS copia del expediente de un reclamo por refacturación que haya sido resuelto.

Descargo:

La EPS manifiesta que está adjuntando copia de dos expedientes de reclamo N° 738 y 855-2009 en los que se puede apreciar que los pagos dobles han sido materia de cancelación de los recibos de los meses siguientes, quedando a la fecha solo el recibo correspondiente al mes de noviembre en uno y un saldo de S/. 00.00 en el otro porque hasta la fecha ese ciclo no ha sido facturado.

Evaluación:

La EPS adjunta dos expedientes de reclamos por refacturación (usuario ya ha efectuado el pago del servicio y la EPS se lo cobra nuevamente), tal como se ha solicitado en la observación.

Sin embargo, es necesario que la EPS investigue las causas de que se genere este problema, por lo que se mantendrá en calidad de recomendación, la necesidad de que EMAPISCO S.A. logre una solución que efectivamente disminuya los reclamos por refacturación.

Observación 05

Incumplimiento: No se realizan análisis de sulfatos ni de nitratos.
Base Normativa: Oficio N° 046-2009-SUNASS

La EPS no ha realizado análisis requeridos por la SUNASS de sulfatos y nitratos y aún cuando las concentraciones halladas por el laboratorio SBS del Perú S.A.C. no arrojan resultados alarmantes, es necesario cumplir con el seguimiento de estos parámetros en el agua.

Para levantar esta observación la EPS debe remitir una programación para la realización de estos parámetros en la frecuencia solicitada por la SUNASS.

Descargo de la EPS:

La EPS manifiesta en el Informe N° 334-2009-EMAPISCO S.A./GERENCIA OPERACIONAL que la Oficina de Control de Calidad señala que la programación se realizará para el mes de noviembre según la disponibilidad de recursos. Los análisis se realizarán en un laboratorio particular debido a que el sismo del 15/08/2007 dañó el espectrofotómetro del laboratorio de la EPS.

Evaluación:

La EPS no ha cumplido con remitir la programación solicitada, ya que solo señala que la realizará en noviembre, razón por la cual se mantendrá la observación en calidad de recomendación.

IV. CONCLUSIONES

La EPS EMAPISCO S.A. ha implementado la observación N° 02 referida a la facturación según el uso del predio. Las observaciones N° 01, 03, y 04 han sido implementadas parcialmente y la observación N° 05 referida a una programación para la realización de análisis de sulfatos y nitratos no ha sido implementada.

En aplicación del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, corresponde recomendar las acciones de fiscalización y sanción correspondientes; sin embargo, 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° 072-2009-SUNASS-CD entre las que se encuentra EMAPISCO S.A.

Por lo expuesto, con el fin de que la EPS mejore el servicio prestado, se recomendará a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que las acciones que conducirían a la subsanación de las observaciones formuladas en el Informe N° 321-2009-SUNASS-120-F 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

EMAPISCO S.A. debe incluir en los recibos de agua potable y alcantarillado información de la subcategoría a la que pertenece el usuario y el horario de abastecimiento.

Recomendación 02

EMAPISCO S.A. debe contar con un registro de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación donde conste la fecha de ingreso y la fecha de solución de los mismos.

Recomendación 03

EMAPISCO S.A. debe investigar las causas que generan la existencia de reclamos por refacturación (usuarios a quienes se factura por pagos ya efectuados).

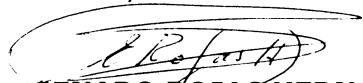
Recomendación 04

EMAPISCO S.A. debe remitir la programación para efectuar los análisis de sulfatos y nitratos en la frecuencia establecida por la SUNASS.

Recomendación 05

EMAPISCO S.A. debe mantener actualizado su catastro de usuarios con el fin de facturarles de acuerdo al uso del predio.

Atentamente,



Ing. GENARO ROJAS HERNÁNDEZ
Sub Gerente EPS Menores