

A : ING. JOHNNY MARCHAN PEÑA
Gerente de Supervisión y Fiscalización (e)

ASUNTO : Informe final de supervisión de campo a la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L realizado del 05 al 07 de noviembre de 2008.

FECHA : Lima, 04 de marzo de 2009.

I. ANTECEDENTES

La SUNASS, mediante Oficio N° 973-2008/SUNASS-120¹, comunicó a la Gerencia General de la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L que, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 32° y 35° del Reglamento General de la SUNASS y el artículo 13° del Reglamento de Supervisión y Fiscalización y Sanción de la EPS, se efectuaría la supervisión de campo a sus instalaciones, los días del 05 al 07 de noviembre de 2008.

Mediante Oficio N° 1165-2008/SUNASS-120, de fecha 23 de diciembre de 2008², se remite a la Gerencia General de la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.LTDA el Informe de Supervisión N° 367-2008/SUNASS-120-F en el cual se plantea siete (07) observaciones producto de las acciones de supervisión, dándole un plazo máximo de diez (10) días hábiles para el levantamiento de las mismas.

Con Oficio N° 003-2009/EPS.AGUAS.DEL.ALTIPLANO.S.R.Ltda/G.G.³, la Gerencia General de la EPS remite a esta Superintendencia parte de los descargos correspondientes a las observaciones N° 03, 04, 05, 06 y 07 formuladas en el Informe de Supervisión. Asimismo, la EPS solicita plazo adicional de 20 días para subsanar las observaciones pendientes.

Mediante Oficio N° 076-2009/SUNASS-120, de fecha 21 de enero de 2009⁴, esta Gerencia le confiere a la EPS veinte (20) días hábiles adicionales al Informe N° 367-2008-SUNASS-120-F, remitido mediante Oficio N° 1165-2008-SUNASS-120, plazo que vence el miércoles 11 de febrero del presente año.

Con Oficio N° 016-2009-EPS.AGUAS.DEL.ALTIPLANO SRLtda/GG⁵, la Gerencia General de la EPS remite los descargos planteados en el Informe N° 367-2008-SUNASS-120-F.

I. OBJETIVO

Evaluar los descargos remitidos por la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L a las siete (07) observaciones formuladas en el Informe de Supervisión de Campo N° 367-2008-SUNASS-120-F.

II. ANÁLISIS

El artículo 14° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización de las EPS⁶ señala que recibido el descargo o vencido el plazo establecido, se procederá con la elaboración del informe Final del Procedimiento de Supervisión, el cual puede concluir en:

- a) Que las observaciones han sido subsanadas por la EPS, lo que será puesto en su conocimiento.

¹ Recepcionado por la EPS el 05 de noviembre de 2008.

² Recepcionado por la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L el 31 de diciembre de 2008.

³ Recepcionado por la SUNASS el 14 de enero de 2009.

⁴ Recepcionado por la EPS el 26 de enero de 2009.

⁵ Recepcionado por la SUNASS el 20 de febrero de 2009

⁶ Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 028-2007-SUNASS-CD.

- b) Recomendación de imposición de medidas correctivas.
- c) Recomendación de registrar la conducta como antecedentes para posteriores acciones de supervisión, fiscalización y sanción.
- d) Recomendación de iniciar procedimiento administrativo sancionador⁷ (PAS).

Al respecto, en el Anexo I del presente informe se ha realizado el análisis de los descargos presentados por la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.LTDA

III. CONCLUSIONES

De las siete (07) observaciones formuladas en el Informe de supervisión campo a la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda., efectuado en el mes de noviembre de 2008, se aprecia que seis (06) observaciones han sido superadas, una (01) observación se ha considerado conveniente recomendar el registro de conducta como antecedente para posteriores de supervisión (observación N° 04). En el siguiente cuadro se resume la situación actual de las observaciones.

CUADRO N° 01

Observaciones	Situación
Observación N° 01	Superada
Observación N° 02	Superada
Observación N° 03	Superada
Observación N° 04	Registro de conducta
Observación N° 05	Superada
Observación N° 06	Superada
Observación N° 07	Superada
Observación N° 08	Superada

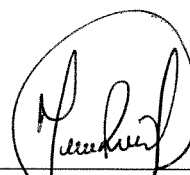
Se da por concluido el proceso de supervisión de campo realizada a la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda.

IV. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización:

- a) Dar por concluido el proceso de supervisión de campo efectuado en el mes de noviembre de 2008 a EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda.
- b) Registrar conducta a la observación N° 04, como antecedente para posteriores acciones de supervisión.

Atentamente,



Ing. Melina Zúñiga Tejada
Especialista de la GSF
de la SUNASS

⁷ Las conclusiones anteriormente listadas no son necesariamente excluyentes.

**ANEXO I: Evaluación de la implementación de las observaciones consignadas en el Informe de Supervisión de Campo N° 367-2008-SUNASS-120-F
Acción realizada en campo a la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.LTDA entre los días 05 al 07 de noviembre de 2008**

OBSERVACIÓN	DESCARGO DE LA EPS	EVALUACIÓN DE LA SUNASS
<p>Observación N° 01: COMERCIAL Incumplimiento: Reglamento General de Reclamos Base Normativa: Artículo 18° citación a reunión del Reglamento General de Reclamos de Usuarios, modificado con R.C.D. N° 088-2007-SUNASS-CD.</p> <p>Se observó que la EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.LTDA no esta cumpliendo con el procedimiento de atención de reclamos. La EPS no consigna en el formato N° 04 los documentos que han sido explicados y puestos a la vista del reclamante, además de información básica como la fecha de realización de la Reunión de Conciliación y la firma del representante de la EPS.</p> <p>Al respecto, la EPS debe dar cumplimiento a lo dispuesto en la citada norma y remitir a la SUNASS un informe documentado sobre las acciones que adoptó la empresa prestadora para subsanar la observación, debiendo anexar copias de dos (02) reclamos resueltos por la EPS. Para tan fin se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles.</p>	<p>Mediante Oficio N° 002-2009/EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRLtda, el Gerente General de la EPS remite dos (02) expedientes de reclamos comerciales de los usuarios: Perlaños Cayo Gabino y Jara Jara Mortino donde se aprecia el cumplimiento y consignación del formato N° 04 (Acta de Reunión para Conciliación), la firma del representante de la EPS.</p>	<p>Situación: Superada La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L. ha cumplido con realizar las acciones correspondientes para dar por superada de la presente observación.</p>
<p>Observación N° 02: COMERCIAL Incumplimiento: Al cierre del servicio. Base Normativa: Artículo 113° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, RCD 011-2007-SUNASS-CD.</p> <p>Se detectó que existen usuarios con más de <u>12 meses de deuda</u> y se encuentran en situación de activos (usuarios con códigos N°s <u>4311 y 1847 con 23 y 61 meses de deuda</u>). La EPS estaría incumpliendo con el Artículo 113° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, además de estar perjudicando los ingresos de la EPS dado</p>	<p>Mediante Oficio N° 002-2009/A.C.EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRLtda, el Gerente General de la EPS señala que el motivo de la imposibilidad del corte del servicio se debe a tener pocos años de existencia como EPS independiente, al haberse separado de la administración de la EPS SEDAJULIACA S.A en el año 2000. Actualmente, la EPS ha implementado una Oficina de Cobranza Morosa, con la finalidad de recuperar a los usuarios inactivos, dándoles la oportunidad de ponerse al día en los pagos a través de un convenio fraccionado y a la vez eso permitirá que con el aporte de esos usuarios se mejore la calidad del servicio.</p>	<p>Situación: Superada La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda. ha cumplido con remitir las acciones correspondientes para dar por superada la presente observación.</p>

OBSERVACION

DESCARGO DE LA EPS

EVALUACION DE LA SUNASS

que en caso de no efectuar el corte no podría cobrar por el consumo que se realice en adelante. Al respecto, la EPS debe sustentar el motivo de la imposibilidad de ejecución del corte del servicio.

Observación N° 03: CALIDAD DEL AGUA

Incumplimiento: Al proceso de desinfección del agua Base Normativa: Artículo 64° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, R.C.D N° 011-200.

Los equipos de medición de turbidez, cloro y pH no se encuentran debidamente calibrados y verificados con los estándares correspondientes de calibración, no contando con los registros correspondientes de los mismos, lo que significaría que los resultados obtenidos de los análisis de cloro, turbidez y pH no serían confiables.

La EPS deberá remitir a la SUNASS copia de los certificados; asimismo, deberá elaborar un programa de mantenimiento de equipos, reposición de reactivos e insumos y contar con la asignación presupuestal correspondiente que sustente la implementación de la presente observación.

Observación N° 04: OPERACIONAL

Incumplimiento: Proceso del tratamiento de agua Base Normativa: Artículo 55° literal a) del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, RCD 011-2007-SUNASS-CD.

La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.LTDA no tiene implementado el control de procesos en la planta de tratamiento N° 02. La EPS deberá disponer su implementación; para lo cual se formulará un programa de control de los procesos; así como contar con el personal

Mediante Oficio N° 004-2009/EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRLtda, la Gerencia General de la EPS informó que ha realizado el mantenimiento y calibración de los equipos de turbidez, cloro, balanza electrónica y pHmetro, Como medios probatorios la EPS remite:

- Copia de las facturas N° 0002-029378, 0002-029320.
- Certificados de calibración del turbidímetro, colorímetro, balanza, pHmetro.
- Asimismo, adjunta los informes técnicos de mantenimiento realizado por la empresa Omega S.A.

Situación: Superada

La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda. ha cumplido con remitir los medios de prueba que permiten dar por superada la presente observación.

Mediante Oficio N° 004-2009/EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRLtda, la Gerencia General de la EPS señala que durante la supervisión de la SUNASS la planta de tratamiento N° 02 y la estación de bombeo Caisson se encontraban en periodo de prueba, toda vez que la primera etapa del proyecto fue recepcionada en el mes de setiembre de 2008 y en prueba hasta fines de año. En diciembre del mismo año se iniciaron los trabajos de la segunda etapa, por lo que actualmente se encuentra fuera de funcionamiento.

Situación: Registrar conducta

La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda. ha cumplido parcialmente con la implementación de la observación quedando pendiente remitir el programa de control de la planta cuando ésta entre en funcionamiento. Por lo tanto, haciendo un análisis costo-beneficio se ha considerado conveniente registrar la conducta como

OBSERVACIÓN	DESCARGO DE LA EPS	EVALUACIÓN DE LA SUNASS
<p>calificado con el fin de optimizar los recursos con la consecuente mejora de la calidad del agua producida; debiendo remitir el programa de control de procesos y los medios probatorios de su implementación.</p>	<p>La EPS indica que se encuentra implementando el programa de control de procesos y que será remitido antes de que entre en funcionamiento la Nueva Planta de tratamiento (fines de mayo de 2009).</p> <p>Sin embargo remite copia del cuaderno de ocurrencias de la planta de tratamiento y de la estación de bombeo, así también remite <u>acta del mantenimiento y desinfección de las instalaciones, copia del registro de las purgas realizadas en las redes, fotografías del inicio de los trabajos de la segunda etapa del proyecto de mejoramiento y ampliación de la red de agua potable en la ciudad de Ayaviri, construcción de la casa fuerza, casa química y reservorio.</u></p>	<p>antecedente para posteriores acciones de supervisión.</p>
<p>Observación N° 05: CALIDAD DEL AGUA Incumplimiento: Muestreo de la calidad de agua para análisis bacteriológico. Base Normativa: Artículo 50° del Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, RCD 011-2007-SUNASS-CD, modificado con Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD.</p> <p>Durante la supervisión de campo se detectó que la EPS no cumple con la <u>frecuencia de muestreo de la calidad del agua potable de los parámetros coliformes a la salida de la planta de tratamiento y reservorios, así como aluminio en las redes de distribución.</u></p> <p>La EPS deberá dictar las directivas internas necesarias a fin de que el área de control de calidad realice los análisis correspondientes e implemente un registro especial de los resultados, debiendo remitir a esta Superintendencia una copia de éste último.</p>	<p>Mediante Oficio N° 004-2009/EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRLtda, la Gerencia General de la EPS señala en la actualidad no cuentan con un laboratorio adecuado para la realización de los análisis físico-químico y bacteriológico, por lo que quien realiza dichos análisis es la DIRESA de Puno o en su defecto la EPS SEDAJULIACA S.A. Actualmente, las muestras tomadas en los reservorios y en diversos puntos de la red han sido enviadas para los análisis correspondientes.</p> <p>Asimismo, para el análisis de Aluminio se está viendo la necesidad de contratar los servicios del laboratorio Z-VICORP de Arequipa quien es la única cercana a Ayaviri que cuenta con la certificación debida. Actualmente, la EPS se encuentra en espera de la cotización de los servicios del laboratorio.</p> <p>La EPS remite copia de los resultados de análisis bacteriológico de los reservorios N° 01 y 02. Se encuentran pendiente los resultados de aluminio.</p>	<p>Situación: Superada</p> <p>La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda. ha cumplido con remitir las acciones correspondientes para dar por superada la presente observación.</p>

OBSERVACIÓN	DESCARGO DE LA EPS	EVALUACION DE LA SUNASS
<p>Observación N° 06: CALIDAD DEL AGUA Incumplimiento: Concentración del cloro residual libre. Base Normativa: Primera disposición transitoria y final del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, RCD 011-2007-SUNASS-CD.</p> <p>Se detectó que la muestra de agua analizada in situ correspondiente a los usuarios: i) Tacca Escobedo Andrés ubicado en Jr. Puno N° 904, ii) Turpo Villa Felipe ubicado en Jr. Ciudad de San Martín N-16, iii) Cáceres Calderón Estanislao ubicado en Jr. Condromilla s/n de la localidad de Ayaviri contenían un concentración de cloro residual libre de 0.06 mg/l, 0.04 mg/l y 0.07 mg/l respectivamente, presentado valores menores a la concentración mínima establecida igual a 0.5 mg/l.</p> <p>La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.TDA deberá disponer el control para que el proceso de desinfección en el sistema de agua potable realice en forma eficiente y permanente, debiendo remitir a esta Superintendencia los reportes de cloro residual, purga, análisis bacteriológico de los puntos donde las muestras resultaron menor a 0.5 mg/l.</p>	<p>Mediante Oficio N° 004-2009/EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRLtda, la Gerencia General de la EPS, remite los descargos del área de control de calidad, donde se menciona que efectivamente durante la supervisión de campo se encontraron concentraciones de cloro menor a lo establecida por esta Superintendencia, es por ello que se programó la purga de seis (06) puntos cercanos a los puntos de muestreo que dieron origen a la presente observación.</p> <p>Los puntos fueron los siguientes: Av. Perú, Prolongación el Progreso, Jr. Ayacucho, Jr. Condormilla, Jr. La Unión y Jr. Puno. Adjunta como medio de prueba los resultados de cloro, tres análisis bacteriológicos realizados por la DIRESA de los puntos observados, copia del registro de purgas y las facturas de los insumos que intervienen en el proceso de desinfección.</p>	<p>Situación: Superada</p> <p>La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda ha cumplido con remitir los medios de prueba que permiten dar por superada la presente observación.</p>
<p>Observación N° 07: OPERACIONAL Incumplimiento: Mantenimiento de la infraestructura. Base Normativa: Artículo 70° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, RCD 011-2007-SUNASS-CD, modificado con Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD.</p> <p>Durante la supervisión se detectó que: a) los equipos de dosificación de cloro gas de marca Wallace & Tieman con capacidad de 50 lb/día y marca superior, ubicado en la caseta de desinfección de los reservorios de almacenamiento R-1 y R-2 se encuentran operando de forma inadecuada por encontrarse inoperativos los dispositivos de control de</p>	<p>Mediante Oficio N° 004-2009/EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRLtda, la Gerencia General de la EPS remite los descargos sobre las acciones adoptada para: i) mejorar el funcionamiento de los equipos de dosificación de cloro ubicado en la planta de tratamiento, ii) el mantenimiento de la válvula e infraestructura de la planta de tratamiento.</p> <p>I. Con respecto al equipo de dosificación de cloro (reservorio N° 01) la EPS señala que se ha realizado el cambio del inyector del dicho equipo, cambiándose por la marca Regal, además se realizó el mantenimiento del otro dosificador</p>	<p>Situación: Superada</p> <p>La EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.Ltda ha cumplido con remitir los medios de prueba que permiten dar por superada la presente observación.</p>

OBSERVACIÓN	DESCARGO DE LA EPS	EVALUACIÓN DE LA SUNASS
<p>dosificación (rotámetros) y difusores; no siendo posible controlar la dosis del insumo. b) <u>falta de mantenimiento preventivo de la válvula Check ubicada en el caisson de la captación del río Ayaviri.</u> c) <u>falta de mantenimiento de la infraestructura de la planta de tratamiento de agua N° 01.</u></p> <p>Al respecto, se requiere a la EPS reparar los <u>equipos mencionados y realizar el mantenimiento a la infraestructura de la planta de tratamiento de agua considerando además la formulación de un programa de mantenimiento preventivo en el Plan Operativo Anual 2009.</u></p>	<p>ubicado en el Reservorio N° 02. Adjunta como medio de prueba fotos y copia del recibo por Honorarios N° 001-0055 emitido por el Técnico que realizo el mantenimiento.</p> <p>II. Con relación a la planta de tratamiento, la EPS ha remitido el cronograma 2009 para el mantenimiento y limpieza de las distintas unidades.</p> <p>Respecto a la reparación de la válvula Check, por el momento todavía no se ha hecho mantenimiento preventivo debido a que se ha dado prioridad al mantenimiento de la estación de bombeo N° 01. Culminados los trabajos la EPS se compromete a remitir fotos y copia de los recibos de mantenimiento efectuado.</p>	