



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Expediente N° 021-2013-PAS

N° 015-2015-SUNASS-CD

Lima, 20 ABR. 2015

VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por SEDAPAL S.A. (EPS) contra la Resolución de Gerencia General N° 010-2015-SUNASS-GG (Resolución) y el Informe N° 016-2015-SUNASS-060;

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1.1 Mediante Resolución de Gerencia General N° 010-2015-SUNASS-GG se sancionó a la EPS por "No informar a la población en el plazo establecido por la SUNASS, sobre la ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor que afecta la continuidad y calidad del servicio", infracción prevista en el ítem c, numeral 12 del Anexo N° 4 del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS¹ (RGSFS); y se le sancionó con la imposición de una multa ascendente a 4.32 Unidades Impositivas Tributarias.

1.2 El 9 de marzo último, la EPS interpuso recurso de apelación contra la Resolución, argumentando lo siguiente:

a) Para la tipificación del supuesto de hecho de la infracción, la Gerencia General de la SUNASS debió verificar la concurrencia de los siguientes elementos objetivos:

- La ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor que afecta la continuidad y calidad del servicio. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización debió investigar la duración de la interrupción del fluido eléctrico que repercutió sobre la continuidad del servicio de agua potable.
- No informar a la población en el plazo establecido por la SUNASS. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización debió conocer la hora en que los afectados reportaron la interrupción del servicio y considerar que a partir de dicho momento la empresa tenía 24 horas para informar a la población sobre la ocurrencia del hecho descrito en el punto anterior, conforme a lo previsto en el artículo 74 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento².

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD y modificatorias.

² "74.1. Solicitudes de Atención de Problema de Alcance General:

a) Problemas operacionales de alcance general:

PROBLEMAS OPERACIONALES	Plazo máximo de inicio de acciones	Plazo máximo de solución
(...) 5 Cortes del servicio 5.1. Efectuar cortes del servicio no programados	24 horas	24 horas





Expediente N° 021-2013-PAS

- b) La sanción impuesta a SEDAPAL de 4.32 UIT no se encuentra sustentada. Si bien se advierten los criterios de determinación de la sanción contenidos en el artículo 35 del **RGSFS**³, no se verifican los parámetros objetivos que permitan fijar el monto de la sanción, lo cual constituye un acto arbitrario que vulnera el derecho de SEDAPAL.

La Gerencia General tiene el deber de sustentar la multa de 4.32 UIT impuesta mediante elementos objetivos que permitan justificar su imposición.

II. Cuestiones a determinar

De acuerdo con los antecedentes expuestos, corresponde determinar:

- 2.1** Si el recurso de apelación interpuesto reúne los requisitos de procedencia previstos en los artículos 207 y 209 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (**LPAG**).
- 2.2** En caso de reunir los requisitos indicados en el numeral anterior, si el recurso de apelación es fundado o no.

III. Análisis

- 3.1** El artículo 207 de la **LPAG** establece que el término para la interposición de los recursos administrativos es de quince días hábiles perentorios.

La **Resolución** fue notificada a la **EPS** el 16 de febrero -según se verifica en el cargo respectivo que obra en el expediente- y esta interpuso la apelación objeto de este pronunciamiento el 9 de marzo último. En este sentido, se concluye que fue interpuesto oportunamente.

- 3.2** De otro lado, el artículo 209 de la **LPAG** establece que el recurso de apelación se interpondrá, como en el presente caso, cuando se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

³ Artículo 35.- Criterios de determinación de la sanción

Al momento de determinar la sanción, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

(i) La magnitud del daño causado, considerando entre otros factores el número de conexiones afectadas.

(ii) El beneficio obtenido por la EPS como consecuencia de la infracción.

(iii) La intencionalidad de la EPS.

(iv) La relación de causalidad entre la conducta infractora y el daño ocasionado.

(v) La conducta de la EPS durante el procedimiento.

(vi) La continuación del incumplimiento.

(vii) La reincidencia, entendiéndose por reincidencia la comisión de una misma infracción en el transcurso de dos (2) años.

(viii) El impacto esperado de la sanción a aplicar.

(ix) La ocurrencia de caso fortuito o fuerza mayor, debiendo la EPS comunicar los hechos a la SUNASS antes que ésta detecte la comisión de una supuesta infracción.

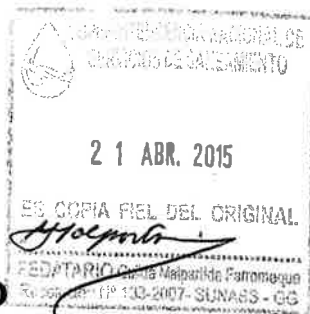
(x) Haber realizado las acciones necesarias a efectos de mitigar el daño que pueda causarse por la comisión de la infracción.

(xi) Que la conducta por la cual se vaya a sancionar tenga algún antecedente incluido en el Registro de Conductas al que se hace referencia en el artículo 40 del presente reglamento.

(xii) Incumplimiento del compromiso de cese de actos que constituyen infracción.

(xiii) La existencia del atenuante descrito en el artículo 30-A del presente Reglamento."





RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Expediente N° 021-2013-PAS

Finalmente, el recurso de apelación interpuesto por la **EPS** reúne los requisitos de procedencia previstos en los artículos 207 y 209 de la LPAG, por lo que corresponde determinar si es fundado o no.

3.3 Respecto a la supuesta falta de verificación de los elementos objetivos de la infracción imputada a la **EPS**:

Conforme se aprecia de la Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 034-2013-SUNASS-GSF, el presente procedimiento administrativo sancionador (PAS) tiene como origen el incumplimiento por parte de la **EPS** de lo dispuesto por el literal b) del artículo 77 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (**RGCPSS**):

"b) Interrupciones imprevistas

Las EPS deberán informar a los afectados tan pronto como tenga conocimiento del hecho por los medios disponibles, en cuanto a la magnitud del problema, las razones que motivaron la interrupción y el momento del restablecimiento del servicio. La comunicación a la SUNASS deberá realizarse tan pronto como la EPS tenga conocimiento del hecho, vía fax o al correo electrónico gsf@sunass.gob.pe o al que indique la SUNASS. En ambos casos se requerirá constancia de recepción, se deberá regularizar la comunicación con la entrega en mesa de partes de la SUNASS.

La EPS podrá contar con medio de comunicación como líneas de emergencia para informar a los usuarios de los hechos ocurridos."

Así, la **EPS** ha sido sancionada por la comisión de la infracción prevista en el ítem c, numeral 12 del Anexo N° 4 del RGSFS:

"No informar a la población en el plazo establecido por la SUNASS, sobre la ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor que afecte la continuidad y calidad del servicio."

En efecto, se le imputa a la **EPS** no haber comunicado a los usuarios afectados, tan pronto como tuvo conocimiento, sobre la interrupción del servicio de agua potable ocurrida el 3 de marzo de 2013. No siendo materia de sanción, como señala equivocadamente la **EPS** en su recurso, no dar atención a problemas operacionales en un plazo mayor a 24 horas, desde que se presentó la solicitud de atención del problema de alcance general, plazo previsto en el artículo 74.1 del **RGCPSS**.

Cabe precisar que si bien el incumplimiento del referido plazo fue materia de observación por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización⁴, posteriormente se determinó que la **EPS** acreditó su cumplimiento, conforme se señala en el Informe N° 098-2013-SUNASS-120-F que forma parte del expediente, razón por la cual no se le inició un PAS respecto de la referida observación.

⁴ Informe N° 098-2013-SUNASS-120-F mediante el cual se evalúan las acciones adoptadas por la **EPS** respecto de la restricción del servicio del servicio de agua potable producida el 3 de marzo de 2013.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento





Expediente N° 021-2013-PAS

Ahora bien, con relación a la infracción imputada a la EPS, de lo actuado se verifica que el 3 de marzo de 2013 se produjo un corte del servicio de energía eléctrica, lo cual según lo informado por la EPS originó que dejen de funcionar equipos de bombeo de agua y la rotura de tubería matriz y de conexiones domiciliarias (debido a que las válvulas reductoras de presión se quedaron fijas en la posición de regulación que venían operando al momento del corte), siendo necesario interrumpir el servicio en ciertos sectores de los distritos de Santiago de Surco, San Isidro, Surquillo, Lince, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador.

De acuerdo a la información que obra en el expediente, el servicio de agua potable se restituyó progresivamente, variando el tiempo de reposición entre 4 y 20 horas, habiendo utilizado la **EPS** el *call center* AQUAFONO como medio para comunicar a los usuarios sobre el corte del servicio.

Al respecto, cabe señalar que el artículo 77 del **RGCPSS** establece que la **EPS** debe informar a los usuarios afectados sobre la interrupción del servicio a través de los medios disponibles, obligación que en el presente caso, dado el tiempo de duración (entre 4 y 20 horas) y la magnitud de los afectados (65,692 conexiones de agua potable, lo que representa el 4.3% de las conexiones domiciliarias de agua potable), se puede considerar válidamente cumplida a través del servicio AQUAFONO. En este sentido, queda claro que la necesidad de utilizar otros medios de comunicación masiva, debe encontrarse en relación directa con la magnitud de la interrupción que, de ser más prolongada o afectar a una mayor cantidad de usuarios, ameritará recurrir a otros medios de comunicación adicionales, de tal manera que se garantice que los usuarios estén informados oportuna y adecuadamente.

De acuerdo a lo antes señalado, este Consejo determina que la conducta de la **EPS** no se encuentra inmersa en la infracción prevista en el ítem c, numeral 12 del Anexo N° 4 del **RGSFS** y, por tanto, corresponde revocar la **Resolución** y disponer el archivamiento.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 35 y 36 del Reglamento General de la SUNASS, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM; y el artículo 44 del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD y modificatorias; el artículo 209 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; con la opinión favorable del Gerencia de Asesoría Jurídica, en la sesión de Consejo Directivo del 9 de abril de 2015;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **SEDAPAL S.A.** y, en consecuencia, **REVOCAR** la Resolución de Gerencia General N° 010-2015-SUNASS-GG y disponer el archivamiento del procedimiento administrativo sancionador.

Artículo 2º.- **DECLARAR** agotada la vía administrativa.



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Expediente N° 021-2013-PAS

Artículo 3º.- DISPONER la publicación de la presente resolución en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Regístrese, notifíquese y publíquese.



Fernando MOMIY HADA
Presidente del Consejo Directivo



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento