

---

**INFORME N° 001-2021-CU Oriente**

---

**PARA** : **José Manuel ZAVALA MUÑOZ**  
Gerente General (e)

**ASUNTO** : Actividades ejecutadas en el 2020 con el Consejo de Usuarios Oriente

**FECHA** : 12 de marzo de 2021

---

**I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2019-SUNASS-CD se aprobó el Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la Sunass en el cual se establecen las disposiciones para el funcionamiento del Consejo de Usuarios Oriente.
- 1.2 En el año 2020, marcado por el distanciamiento social y la adaptación a las actividades mediante espacios virtuales, el Consejo de Usuarios Oriente desarrolló actividades en las regiones en coordinación con las ODS de este ámbito, con la finalidad de implementar la propuesta de valor de este órgano consultivo elaborado y aprobado en la Sesión N° 003-2019-CU Oriente, realizada los días 14 y 15 de noviembre de 2019.

**II. BASE LEGAL**

- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y su modificatoria.
- Reglamento de la Ley N° 27332, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM y su modificatoria.
- Resolución de Consejo Directivo N° 030-2019-SUNASS-CD que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la Sunass.

**III. OBJETIVO**

Informar a la Gerencia General sobre las actividades ejecutadas por el Consejo de Usuarios Oriente durante el año 2020.

**IV. ANÁLISIS**

**IV.1. Competencia del Consejo de Usuarios Oriente**

- 4.1 El artículo 9-A de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, Ley Marco) establece que los organismos reguladores contarán con uno o más consejos de usuarios, cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado.
- 4.2 El consejo de usuarios tiene entre sus objetivos: representar los intereses de los usuarios de los servicios de saneamiento en las consultas sobre las políticas y normas que aprueba la Sunass; y fomentar la participación de los usuarios para recoger

consultas, propuestas y opiniones para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento. Para ello tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a. Emitir opinión respecto de las funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, así como de solución de controversias y atención de reclamos bajo el ámbito de competencia de la Sunass.
- b. Participar en las audiencias públicas que se realicen referidas al marco regulatorio de competencia de la Sunass.
- c. Realizar eventos académicos, en coordinación con los órganos respectivos de la Sunass, sobre los aspectos regulatorios bajo el ámbito de competencias de la Sunass.
- d. Recibir y presentar al Consejo Directivo de la Sunass las consultas de los usuarios, con relación a las políticas y normas que el organismo regulador aprueba.
- e. Proponer líneas de acción que se consideren convenientes para mejorar la calidad de la prestación de los servicios bajo el ámbito de competencia de la Sunass.
- f. Absolver las consultas y solicitudes de opinión que efectúe la Sunass.
- g. Aprobar el Plan Anual de Actividades y rendir cuentas de su ejecución ante la Gerencia General de la Sunass.
- h. Otras funciones previstas en leyes y reglamentos de la materia.

#### **IV.2. Propuesta de Valor del Consejo de Usuarios Oriente**

- 4.3 En la Sesión N° 003-2019-CU Oriente, el Consejo de Usuarios Oriente aprobó a la propuesta de valor y actividades estratégicas a materializar el objetivo de estos órganos consultivos siendo tales: representar los intereses de los usuarios de los servicios de saneamiento en las consultas sobre las políticas y normas que aprueba la Sunass; y fomentar la participación de los usuarios para recoger consultas, propuestas y opiniones para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento bajo el ámbito regulatorio de la Sunass.
- 4.4 En ese sentido, el valor público de las actividades del Consejo de Usuarios Oriente se centró en:
  - Desarrollar espacios para articular los intereses de los usuarios en la actividad reguladora.
  - Formular propuestas desde la perspectiva del usuario para mejorar la regulación de los servicios de saneamiento.
- 4.5 Así, para concretar espacios para articular los intereses de los usuarios en la actividad reguladora, se realizó reuniones con los usuarios y organizaciones de la sociedad civil, en forma presencial y virtual, para identificar sus necesidades y socializar los problemas identificados con los usuarios
- 4.6 Por su parte, con la finalidad de formular propuestas desde la perspectiva del usuario para mejorar la regulación de los servicios de saneamiento, se proyectó desarrollar intervenciones orientadas a:

- Desarrollar estudios cualitativos (Focus group, encuestas cualitativas, entrevistas) para determinar las propuestas.
- Desarrollar investigaciones para generar evidencia sobre las necesidades de los usuarios, con el apoyo de la academia (universidades y centros de investigación) y difundir los hallazgos.

#### IV.4. Ejecución de las actividades durante el año 2020

4.7 Este órgano consultivo realizó múltiples actividades en el año 2020 las cuales estuvieron centradas en el fortalecimiento de capacidades de sus integrantes y en la generación de valor público. El resumen de las actividades se detalla en la Tabla N° 1.

**Tabla N° 1: Actividades ejecutadas por el Consejo de Usuarios Oriente 2020**

<b>Fortalecimiento de capacidades</b>				
<b>ODS</b>	<b>Fecha de ejecución</b>	<b>Denominación</b>	<b>Objetivo de la intervención</b>	<b>Productos obtenidos</b>
Amazonas	21.05.2020	Taller de difusión sobre ejes temáticos de localidad de Jazan.	Conocer la problemática en los servicios de saneamiento y que los prestadores tengan la participación directa con los usuarios.	Miembro del CU informado.
Amazonas	29.05.2020	Microaudiencia de Participación Ciudadana remota en el distrito de Ocallí, Provincia de Luya, región de Amazonas.	Conocer la problemática en los servicios de saneamiento y brindar propuestas de solución ante la problemática.	No indica
Amazonas	20.08.2020	Taller de excepcionalidad e integración de prestadores para la localidad de la Peca.	Conocer los requisitos y beneficios de la excepcionalidad.	Miembro del CU informado.
Amazonas	15.09.2020	Taller de excepcionalidad e integración de prestadores para la localidad de Cajaruro.	Conocer los requisitos y beneficios de la excepcionalidad.	Miembro del CU informado.
Ucayali	25.05.2020	Sistema Web ATM Sunass, para la recolección de información de las áreas técnicas municipales.	Capacitar al miembro del CU.	No indica
Ucayali	24.07.2020	CONVERSATORIO INFORMATIVO con la EPS EMAPACOP S.A. sobre la prestación de los servicios de agua y saneamiento frente a la pandemia COVID – 19.	Explicación sobre las acciones realizadas por el prestador durante el estado de emergencia.	No indica
Ucayali	30.07.2020	TALLER VIRTUAL "Aplicación de la Metodología para la Implementación de la Cuota Familiar"	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Ucayali	31.07.2020	TALLER VIRTUAL "Socialización del reglamento de la calidad de la prestación de los servicios de	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.

		saneamiento en el ámbito rural"		
Ucayali	31.08.2020	TALLER VIRTUAL "Procedimiento de autorización excepcional a los municipios para prestar los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades"	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
San Martín	05.06.2020	Taller: "Situación de los Servicios de Saneamiento durante pandemia".	Conocer sobre situación de los Servicios de Saneamiento durante pandemia COVID-19	Miembro del CU informado.
Loreto	11.06.2020	Videoconferencia: Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos y sus avances en la región Loreto.	- Fortalecer las capacidades del miembro del CU Loreto, sobre el proceso, avances e importancia de implementar los MRSEH en la cuenca del Nanay, para la sostenibilidad del servicio de agua potable en la ciudad de Iquitos. - Identificar las competencias de los miembros de la Plataforma de Buena Gobernanza.	Miembro del CU informado.
Loreto	25.09.2020	Videoconferencia: II TALLER VIRTUAL BENCHMARKING DE ORGANIZACIONES COMUNALES, JASS Ex Petroleros I – Zona compartió experiencia en el adecuado proceso de desinfección del agua.	Fortalecer las capacidades del miembro del CU Loreto, sobre la situación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, proceso de desinfección del agua en organizaciones comunales y conocer el buen trabajo que está realizando la junta directiva de la JASS Ex Petroleros I – Zona.	Miembro del CU informado.
San Martín	07.05.2020	Videoconferencia: "Retos y Desafíos del sector agua y saneamiento en el ámbito Rural en la región San Martín en el contexto del Covid 19".	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
San Martín	29.06.2020	Videoconferencia: "Reglamento de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales en el ámbito rural".	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
San Martín	21.12.2020	Videoconferencia: "Reglamento de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito pequeñas ciudades".	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
<b>Actividades orientadas a la generación de valor público</b>				
Madre de Dios	31.07.2020	Reunión con usuarios del Centro Poblado de Triunfo – Distrito Las Piedras Provincia Tambopata, región Madre de Dios.	Socializar el proceso de integración de la JASS el Triunfo a la EPS EMAPAT SA, a partir de la quincena de mes de agosto en medios y otros espacios.	No indica

Madre de Dios	26.08.2020	Reunión con usuarios del Centro Poblado menor La Joya distrito Tambopata, Provincia de Tambopata, región Madre de Dios.	Recabar información sobre la percepción de los servicios de saneamiento en el sector La Joya para canalizar ante los representantes de la EPS EMAPAT SA.	No indica
Madre de Dios	26.09.2020	Reunión con usuarios del Sector de Barrio Nuevo de la ciudad de Puerto Maldonado, distrito de Tambopata Provincia Tambopata, región Madre de Dios.	Recabar información sobre la percepción de los servicios de saneamiento en el sector Barrio Nuevo para canalizar ante los representantes de la EPS EMAPAT SA.	No indica
Madre de Dios	29.10.2020	Reunión con usuarios de la ciudad de Boca Colorado, Provincia de Manu, región Madre de Dios.	Recabar información sobre la percepción de los servicios de saneamiento en la ciudad de Boca Colorado para canalizar ante los representantes de la EPS EMAPAT SA.	No indica
Madre de Dios	04.11.2020	Reunión con usuarios de la ciudad de Iberia, provincia de Tahuamano, región Madre de Dios.	Recabar información sobre la percepción de los servicios de saneamiento en la ciudad de Iberia para canalizar ante los representantes de la EPS EMAPAT SA.	No indica
Madre de Dios	11.12.2020	Reunión con usuarios de la ciudad de Huepetue, provincia de Manu, región Madre de Dios.	Recabar información sobre la percepción de los servicios de saneamiento en la ciudad de Huepetue para canalizar ante los representantes de la EPS EMAPAT SA.	No indica

#### **IV.5. Resultado de actividades ejecutadas en el 2020**

- 4.8 Se desarrollaron 15 actividades de capacitación sobre aspectos vinculados a la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, autorización excepcional a los municipios para prestar los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades y aplicación de la metodología para la fijación de la cuota familiar.
- 4.9 Debido a la limitada conectividad, se han desarrollado 6 intervenciones con usuarios y prestadores para conocer los principales retos en torno a los servicios de saneamiento en la región Madre de Dios. El aprendizaje de las intervenciones realizadas permitirá que en el 2021 se desarrollen intervenciones orientadas a resultados.

Atentamente,



**Jesús Rascón Barrios**  
Coordinador del Consejo de Usuarios Oriente