
INFORME N° 001-2021-CU Sur

PARA : **Luis Alberto ACOSTA SULLCAHUAMÁN**
Gerente General (e)

ASUNTO : Actividades ejecutadas en el 2020 con el Consejo de Usuarios Sur

FECHA : 17 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 Sur.
- 1.2 En el año 2020, marcado por el distanciamiento social y la adaptación a las actividades mediante espacios virtuales, el Consejo de Usuarios Sur 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 Sur, realizada los días 4 y 5 de diciembre de 2019.
- 1.3 Por su parte, cabe precisar que 2 miembros de este órgano consultivo renunciaron por lo que estuvo funcionando con solo 4 miembros elegidos en el año 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 Sur durante el año 2020.

IV. ANÁLISIS

IV.1. Competencia del Consejo de Usuarios Sur

- 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. Vacancia de miembros

- 4.3 La señora Shirley Noheli Apaza Bernedo, en el 2019, comunicó su renuncia al cargo de miembro del Consejo de Usuarios Sur por la región Puno, la cual fue aceptada a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 055-2019-SUNASS-CD.
- 4.4 Del mismo modo, el 30 de setiembre de 2020, el señor Nilton César Rojas Contreras comunicó su renuncia al cargo de miembro del Consejo de Usuarios Sur por la región Apurímac, la cual fue aceptada en sesión del Consejo Directivo de la Sunass a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 036-2020-SUNASS-CD.

IV.3. Propuesta de Valor del Consejo de Usuarios Sur

- 4.5 En la Sesión N° 003-2019-CU Sur, el Consejo de Usuarios Sur 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.
- 4.6 En ese sentido, el valor público de las actividades del Consejo de Usuarios Sur se orientará a:

- Canalizar las demandas de los usuarios de los servicios de saneamiento y sus organizaciones en torno a la prestación y regulación de los servicios de saneamiento.
 - Incorporar la perspectiva y el aporte de los usuarios de los servicios de saneamiento y sus organizaciones en la mejora de la prestación y fortalecimiento de la actividad regulatoria a cargo de la Sunass.
- 4.7 Así, para poder canalizar las demandas de los usuarios de los servicios de saneamiento y sus organizaciones, las actividades claves que han de realizarse se orientan a:
- Desarrollar reuniones con los usuarios y organizaciones de la sociedad civil para recoger sus propuestas respecto de sus principales demandas.
 - Validar las propuestas generadas por el CU Sur con informantes claves a través de reuniones o entrevistas.
- 4.8 Por su parte, con la finalidad de incorporar la perspectiva y el aporte de los usuarios de los servicios de saneamiento y sus organizaciones en torno a las demandas que se han identificado, se proyectó desarrollar intervenciones orientadas a:
- Realizar reuniones con usuarios y sus agentes interesados de alcance local para identificar sus propuestas de solución a las demandas priorizadas.
 - Desarrollar entrevistas y reuniones con actores claves de alcance local para validar y retroalimentar las propuestas identificadas por los usuarios de los servicios de saneamiento.

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

- 4.9 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 Sur 2020

Fortalecimiento de capacidades				
ODS	Fecha de ejecución	Denominación	Objetivo de la intervención	Productos obtenidos
Arequipa	29.05.2020	Gestión de reclamos en ámbito rural e implementación de recomendaciones	Brindar asistencia técnica para la implementación de un procedimiento de atención de reclamos y pautas generales para la implementación de recomendaciones.	Acuerdos para la implementación de recomendaciones (el informe de la ODS Arequipa no indica cuáles).
Arequipa	01.10.2020	Presentación de disposiciones normativas emitidas por la Sunass durante el Estado de Emergencia Nacional por la COVID-19.	Informar al miembro del CU sobre las normativas emitidas.	Miembro del CU informado.

Cusco	10.06.2020	II Taller de capacitación a las ATM sobre cuota familiar	Compartir experiencias del trabajo que desarrolla con las OC de Huanoquite, Accha y Omacha	Miembro del CU informado.
Cusco	15.04.2020 15.06.2020	Reunión virtual de socialización de las acciones del regulador en el periodo de Emergencia Nacional, del RCD N° 015-2020-SUNASSCD y Proyecto de resolución del Reglamento de Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en Pequeñas Ciudades RCD N° 014-2020- SUNASS-CD	Informar al miembro del CU sobre las normativas emitidas	Miembro del CU informado.
Cusco	28.05.2020	Seminario Defensa del Consumidor y usuarios, en el marco de los servicios supervisados por INDECOPI, OSINERMINING, OSITRAM, OSIPTEL Y SUNASS	Informar al miembro del CU sobre las normativas emitidas	No indica
Cusco	08.05.2020	Exposición de las funciones del Consejo de Usuarios Cusco y continuidad del servicio, ante la Plataforma Interinstitucional de Saneamiento de la Región Cusco	Informar sobre las funciones de CU de la Sunass	No indica
Cusco	14.08.2020	Informar sobre el contenido de la RCD N° 023-2020-SUNASS-CD. Aprueban el Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales, y la RCD N° 025-2020-SUNASS-CD Aprueban disposiciones especiales para asegurar el control de las facturaciones basadas en diferencias de lecturas de medidor en el marco del Estado de Emergencia	Mantener informado al miembro del CU	Miembro del CU informado.
Cusco	26.08.2020	Participación en el taller virtual del Benchmarking: Buenas prácticas en la adecuada desinfección del agua.	Mantener informado al miembro del CU	Miembro del CU informado.
Cusco	22.09.2020	Informar el contenido de la RCD N° 029-2020-SUNASS-CD. Aprueban el Reglamento de Calidad en la prestación de los servicios de saneamiento	Mantener informado al miembro del CU	Miembro del CU informado.

		en pequeñas ciudades. (setiembre)		
Cusco	12.11.2020	Reunión virtual para conocer sobre la situación de las fuentes de agua que abastecen a la ciudad del Cusco y la continuidad del servicio.	Mantener informado al miembro del CU	Miembro del CU informado.
Cusco	30.11.2020	Informar sobre el contenido de la RCD N° 039-2020-SUNASS-CD. Aprueban disposiciones sobre el cierre de los servicios de saneamiento por falta de pago.	Mantener informado al miembro del CU	Miembro del CU informado.
Cusco	15.12.2020	Taller para socializar las buenas prácticas que se vienen realizando en las Organizaciones Comunales de Chamaca para mejorar la prestación del servicio en las zonas rurales.	Mantener informado al miembro del CU	Miembro del CU informado.
Moquegua	11.06.2020	Taller de capacitación sobre cuota familiar	Difundir las actividades realizadas sobre cuota familiar	Miembro del CU informado.
Moquegua	06.08.2020	Benchmarking de los servicios de saneamiento en el ámbito rural – Organizaciones Comunales 2020	Capacitar a las OC y conocer las experiencias en gestión de los servicios de saneamiento que realizan las Organizaciones Comunales en la región Moquegua	Miembro del CU informado.
Moquegua	22.10.2020	Taller de capacitación sobre el Reglamento General de la Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento y sobre el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS.	Capacitar y recoger opiniones y aportes relacionados a la implementación de la normativa.	No indica
Tacna	30.10.2020	Taller Informativo virtual: "Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar en organizaciones comunales".	Capacitar al miembro del CU	Miembro del CU informado.
Tacna	13.11.2020	Taller: "Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos".	Capacitar al miembro del CU	Miembro del CU informado.
Tacna	30.11.2020	Taller de orientación sobre el Procedimiento de Autorización Excepcional a las municipalidades para la	Capacitar a miembro del CU	Miembro del CU informado.

		Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades,		
Actividades orientadas a la generación de valor público				
Arequipa	28.05.2020	Perspectivas y avances de la prestación de los servicios de saneamiento a usuarios comerciales durante el Estado de emergencia.	Brindar información a los agremiados de la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Arequipa sobre los aspectos normativos de la facturación de los servicios durante el estado de emergencia. En el caso de Consejero, dar a conocer la función de CU y la articulación para canalizar la demanda en la atención a usuarios.	No indica
Arequipa	21.09.2020	Mecanismos de atención virtual de reclamos.	El representante del Consejo de Usuarios dio a conocer la función de CU y la articulación para canalizar la demanda en la atención a usuarios.	No indica
Arequipa	30.09.2020	Resultados del monitoreo de la prestación de los servicios de saneamiento en el C.P. Orcopampa e implementación de las recomendaciones.	Presentar resultados del monitoreo rural a los gobiernos locales y canalizar acuerdos para la implementación de las recomendaciones.	No indica
Tacna	29.12.2020	Reunión sobre la cuota familiar en organizaciones comunales de Tacna.	Recabar información relevante sobre la implementación de la cuota familiar en organizaciones comunales de Tacna.	No indica

4.10 Asimismo, en la región Arequipa el servicio de agua potable se interrumpió en los meses de verano, por lo que Guillermo Noriega Aquise, representante de dicha región en el CU Sur, participó en la verificación *in situ* que la ODS de dicha región realizó con motivo de la interrupción del servicio por exceso de precipitaciones.

4.11 Del mismo modo, con motivo de la publicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2019-SUNASS-CD que aprueba el proyecto de "Metodología para Determinar el Área de Prestación de Servicios", el 21 de enero de 2020, el Consejo de Usuarios Sur presentó ante la Sunass recomendaciones a la propuesta normativa publicada para comentarios, siendo tales:

- Explicitar los criterios para identificar al prestador principal sobre el cual se centra el análisis en la Fase de Delimitación del Área de Estudio.
- Incorporar el análisis de vínculos de naturaleza social y cultural en la Fase Propositiva para que las unidades de proceso que se determinen y la estructura

de mercado propuesta contribuyan a la sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento en su dimensión social, donde se tomen en cuenta las costumbres y relaciones culturales y sociales entre las comunidades, agentes interesados y usuarios.

- Incorporar el recojo de información que permita conocer las relaciones de los usuarios y agentes sociales vinculados a la fuente de agua y a la prestación de los servicios de saneamiento en la Fase de Caracterización a nivel de prestador, para contar con insumos para el análisis de vínculos de naturaleza social y cultural en la Fase Propositiva; así como identificar potenciales conflictos en la configuración de las estructuras de los mercados a ser gestionadas con un enfoque preventivo.

IV.5. Resultado de actividades ejecutadas en el 2020

- 4.12 Se desarrollaron 18 actividades de capacitación sobre aspectos vinculados a la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, Mecanismos de Retribución de los Servicios Ecosistémicos, Medidas para la autorización excepcional para que los gobiernos locales se constituyan en prestadores, entre otros.
- 4.13 Debido a la limitada conectividad, se han desarrollado 4 intervenciones con usuarios y prestadores para conocer los principales retos en torno a los servicios de saneamiento. El aprendizaje de las intervenciones realizadas permitirá que en el 2021 se desarrollen intervenciones orientadas a resultados.

Atentamente,

Francisco Sucapuca Sucapuca
Coordinador del Consejo de Usuarios Sur

c.c. Arch.