

---

**INFORME N° 002-2021-CU Sur**

---

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

**ASUNTO** : Plan Anual de Actividades del Consejo de Usuarios Sur para el año 2021.

**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 determina las disposiciones para el funcionamiento del Consejo de Usuarios Sur.
- 1.2 El 28 de enero de los corrientes se desarrolló la sesión virtual del Consejo de Usuarios Sur en la que las ODS de dicho ámbito presentaron las propuestas de actividades desarrolladas con cada representante regional del consejo de usuarios en dicho ámbito.

**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 el contenido del Plan Anual de Actividades del Consejo de Usuarios Sur para el año 2021.

**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 tienen 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.

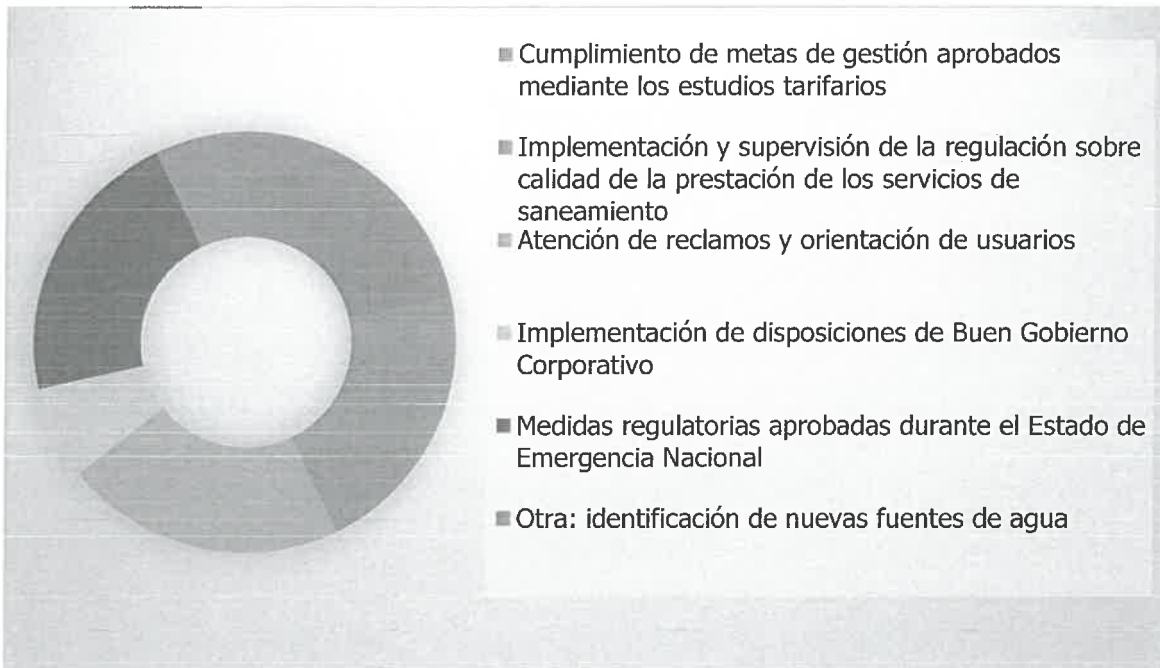
#### **IV.2. Identificación de temas de interés**

- 4.3 Para identificar los principales temas a abordar en las actividades del Consejo de Usuarios Sur durante el 2021, se tomó en cuenta los siguientes aspectos:
  - a. Resultados de la encuesta de percepción realizada a todos los integrantes de los Consejos de Usuarios de la Sunass.
  - b. Materias propuestas por sus miembros en la Sesión N° 002-2020-CU Sur realizada el 29 de diciembre de 2020.
  - c. Actividades propuestas por cada miembro del consejo de usuarios en coordinación con la ODS de su región, socializadas en la Sesión N° 001-2021-CU Sur, realizada el 28 de enero de los corrientes.

##### **a. Encuesta a miembros de los Consejos de Usuarios de la Sunass**

- 4.4 La encuesta aplicada estuvo relacionada a las materias de intervención de la Sunass en el ámbito urbano, rural y pequeña ciudad. Sobre el particular, en el ámbito urbano, los temas que mayor interés genera están relacionados con el cumplimiento de las metas de gestión de los estudios tarifarios, así como la supervisión de la calidad de prestación de los servicios de saneamiento.

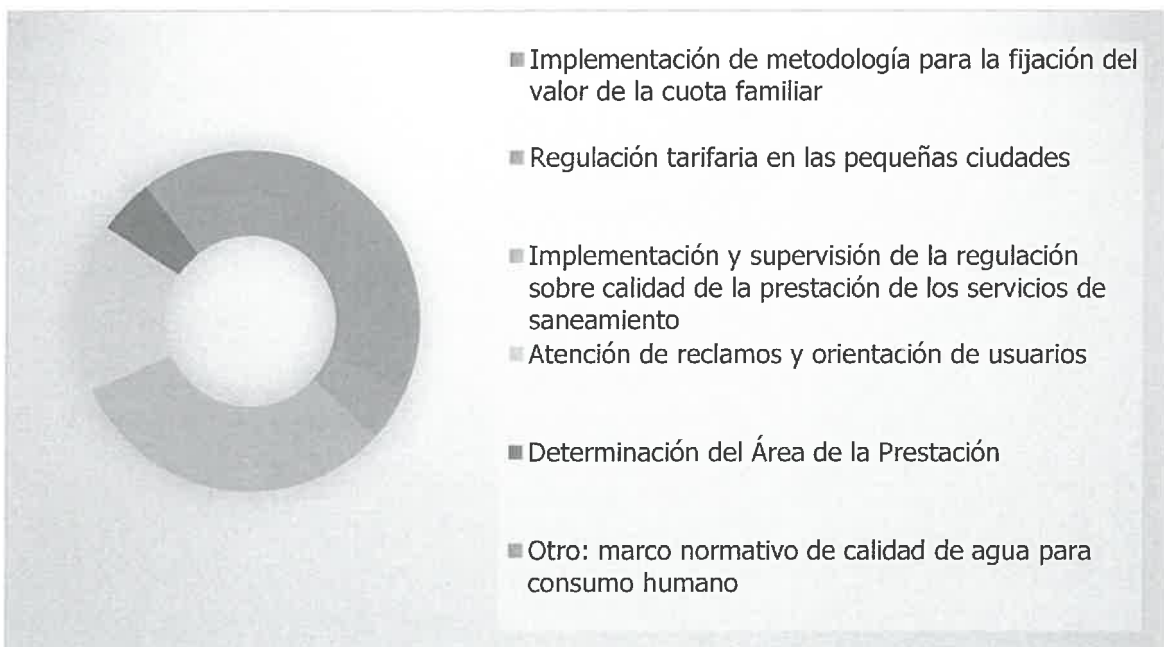
**Gráfico N° 1: Temas de interés sobre la regulación de los servicios en el ámbito urbano**



Elaboración: Dirección de Usuarios

- 4.5 Por su parte, en torno a las intervenciones de la Sunass en el ámbito rural y pequeña ciudad, la implementación y supervisión de la regulación sobre la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento y la implementación de la metodología para la fijación de la cuota familiar son los temas de mayor interés de los integrantes de los consejos de usuarios.

**Gráfico N° 2: Temas de interés sobre la regulación de los servicios en el ámbito rural y pequeña ciudad**



Elaboración: Dirección de Usuarios

## **b. Materias propuestas en la sesión del Consejo de Usuarios Sur realizada el 28 de diciembre de 2020**

- 4.6 El 28 de diciembre de 2020 se realizó la sesión del Consejo de Usuarios Sur en la que se presentó los principales temas de la agenda regulatoria de la Sunass para el año 2021, entre los que resaltan los siguientes aspectos:
- Aprobación de un nuevo marco normativo para la determinación de la tarifa por los servicios de saneamiento provistos por las empresas prestadoras, en la que se incluye el desarrollo de consulta pública para el diseño y socialización del Plan Maestro Optimizado elaborado por las empresas prestadoras.
  - Fortalecimiento del monitoreo y supervisión de prestadores.
  - Desarrollo de actividades con usuarios organizados para la atención de sus problemas a través de la plataforma Participa Vecino.
  - Evaluación del cumplimiento de objetivos regulatorios asociados a la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar
  - Aprobación e implementación progresiva de normativa de calidad para servicios administrados por las UGM y su fiscalización.
  - Aprobación e implementación progresiva de normativa de atención de reclamos en el ámbito rural y pequeña ciudad.
  - Evaluación de experiencias comparadas para la evaluación del modelo tarifario en la pequeña ciudad.

## **c. Sesión N° 001-2021-CU Sur**

- 4.7 A partir de los temas mencionados en el párrafo previo, cada miembro del CU Sur y la ODS de su región se han reunido para formular propuestas de actividades que fueron socializadas con todos los integrantes en la sesión realizada el 28 de enero. En dicha reunión, se propuso el desarrollo de actividades orientadas a:
- Continuidad de la prestación del servicio de agua potable y la necesidad de modificar el marco normativo sobre el particular.
  - Mayor conocimiento de los alcances de las estructuras tarifarias de las empresas prestadoras acciones orientadas al incremento de la cobertura de los servicios de saneamiento.
  - Mayor cobertura del servicio de agua potable, con especial atención en el ámbito rural.
- 4.8 Para abordar los temas de interés propuestos se desarrollarán actividades de información para identificar las características institucionales de cada tema, luego se generarán espacios para conocer el alcance de las intervenciones de la Sunass y actores involucrados. A partir de estas acciones el Consejo de Usuarios Sur podrá contar con insumos para formular propuestas al regulador en representación de los usuarios.
- 4.9 Adicionalmente, se incorporan actividades al plan anual en atención a las medidas regulatorias que la Sunass apruebe durante el año y las acciones de coyuntura que demande el involucramiento de los miembros del Consejo de Usuarios Sur como órgano consultivo.

### IV.3. Plan Anual de Actividades del Consejo de Usuarios Sur

4.10 De acuerdo con las disposiciones del artículo 12 del Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios el Plan Anual de Actividades es elaborado y aprobado por mayoría simple de sus integrantes y debe estar enmarcado en los objetivos y competencias de la Sunass. Asimismo, contiene el objetivo de cada actividad, cronograma y necesidades presupuestales proyectadas.

4.11 En ese sentido, en la Tabla N° 1 se indican las actividades que el Consejo de Usuarios Sur desarrollaría en atención a los principales temas propuestos para propiciar la generación de valor público.

**Tabla N° 1: Propuesta de actividades del Consejo de Usuarios Sur 2021**

Denominación de la actividad	Objetivo	Región	Cronograma de ejecución
<b>Tema priorizado:</b> Continuidad de la prestación del servicio de agua potable y la necesidad de modificar el marco normativo sobre el particular.			
Reunión con prestador para conocer los resultados de la implementación de Plan de Contingencia de las Empresas Prestadoras EPS Moquegua y EPS Ilo S.A.	Conocer la experiencia de las EPS y sus propuestas para mejorar el plan de contingencia de las Empresas Prestadoras.	Moquegua	Mayo
Reunión virtual con usuarios organizados para conocer las necesidades de los usuarios en relación a la calidad de prestación del servicio de agua potable.	Identificar principales demandas de los usuarios organizados en torno a la prestación del servicio de agua potable	Arequipa	Marzo
Reuniones con usuarios organizados de la región Puno	Identificar principales demandas de los usuarios organizados en torno a la prestación del servicio de agua potable	Puno	Abril-noviembre
Presentación de medidas adoptadas por el regulador para asegurar la prestación del servicio de agua potable	Informar sobre el alcance de las medidas regulatorias adoptadas por la Sunass y el estado de su implementación.	Cusco Apurímac Tacna	Febrero-abril
Reunión de trabajo con representantes de autoridades locales vinculadas a la provisión de agua potable	Conocer el alcance de las intervenciones de las autoridades locales en torno a la provisión del servicio de agua potable.	Cusco Apurímac Tacna	Abril-mayo
<b>Tema priorizado:</b> Mayor conocimiento de los alcances de las estructuras tarifarias de las empresas prestadoras y acciones orientadas al incremento de la cobertura de los servicios de saneamiento			
Presentación de medidas adoptadas por el regulador en relación a la actualización tarifaria de las EPS en cada región.	Informar sobre las estrategias desarrolladas para asegurar la prestación de los servicios de saneamiento y el incremento de la cobertura de agua potable.	Cusco Apurímac Tacna	Abril-mayo

Reunión de trabajo con autoridades sectoriales que desarrollan intervenciones vinculadas al incremento de la cobertura de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano.		Arequipa Puno Moquegua	
<b>Tema priorizado:</b> Mayor abastecimiento del servicio de agua potable en el ámbito rural.			
Taller para conocer el avance en la implementación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por organizaciones comunales en el Ámbito Rural del distrito de Torata.	Conocer las dificultades que enfrentan las OC del distrito de Torata en el cumplimiento de sus obligaciones	Moquegua	Marzo
Reunión virtual con funcionarios de las ATM de los gobiernos locales de la región Arequipa sobre la función supervisora y fiscalizadora de Sunass y las obligaciones del prestador.	Identificar principales demandas de los usuarios organizados en torno a la prestación del servicio de agua potable	Arequipa	Mayo/junio
Focus group mediante uso de medios remotos, con representantes de OC y ATM sobre el impacto de la RCD N° 028-2018-SUNASS-CD.	Conocer las necesidades de las organizaciones comunales para el cumplimiento de sus obligaciones aprobadas en la RCD N° 028-2018-SUNASS-CD "Metodología para la fijación del valor de la Cuota Familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.	Tacna Moquegua	Noviembre /diciembre

4.12 Cabe indicar que el desarrollo de las actividades propuestas en la Tabla N° 1 no representa un presupuesto adicional, en la medida de que se realizarán en forma virtual. Asimismo, se debe precisar que con el inicio del mandato de los nuevos miembros del CU Sur se revisarán y actualizarán las actividades propuestas en este informe.

4.13 Como se indicó en los párrafos previos, las acciones de atención de coyuntura se incorporarán de acuerdo a la aprobación de proyectos normativos y/o tarifarios. Adicionalmente, se tomará en cuenta las circunstancias que signifiquen alguna afectación de los derechos de los usuarios.

4.14 Por su parte, las diferentes actividades propuestas apuntan a materializar los objetivos del órgano consultivo los cuales se resumen en la Tabla N° 2.



**Tabla N° 2: Productos previstos de las actividades del Consejo de Usuarios Sur**

Tema priorizado	Actividad	Producto esperado
<p>Continuidad de la prestación del servicio de agua potable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con prestador para conocer los resultados de la implementación de Plan de Contingencia de las Empresas Prestadoras EPS Moquegua y EPS Ilo S.A.</li> <li>• Presentación de medidas adoptadas por el regulador para asegurar la prestación del servicio de agua potable</li> <li>• Reunión de trabajo con representantes de autoridades locales vinculadas a la provisión de agua potable.</li> </ul>	<p>Identificación de principales retos y medidas adoptadas para asegurar el incremento de la continuidad de los servicios de saneamiento en el ámbito del CU Sur.</p> <p>Identificación de oportunidades de acción del regulador.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión virtual con usuarios organizados para conocer las necesidades de los usuarios en relación a la calidad de prestación del servicio de agua potable.</li> <li>• Reuniones con usuarios organizados de la región Puno</li> </ul>	<p>Identificación de necesidades de diferentes grupos de usuarios en torno a la continuidad de la prestación del servicio de agua potable.</p> <p>Formular recomendaciones a la Sunass para atender las necesidades priorizadas.</p>
<p>Mayor conocimiento de los alcances de las estructuras tarifarias de las empresas prestadoras y acciones orientadas al incremento de la cobertura de los servicios de saneamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de medidas adoptadas por el regulador en relación a la actualización tarifaria de las EPS en cada región.</li> <li>• Reunión de trabajo con autoridades sectoriales que desarrollan intervenciones vinculadas al incremento de la cobertura de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano.</li> </ul>	<p>Identificación de principales retos para el incremento de la cobertura de los servicios de saneamiento y las oportunidades de acción del regulador y del consejo de usuarios.</p>
<p>Mayor abastecimiento del servicio de agua potable en el ámbito rural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller para conocer el avance en la implementación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por organizaciones comunales en el Ámbito Rural del distrito de Torata.</li> <li>• Reunión virtual con funcionarios de las ATM de los gobiernos locales de la región Arequipa sobre la función supervisora y fiscalizadora de Sunass y las obligaciones del prestador.</li> <li>• Focus group mediante uso de medios remotos, con representantes de OC y ATM sobre el impacto de la RCD N° 028-2018-SUNASS-CD.</li> </ul>	<p>Identificación de principales retos y medidas adoptadas por los prestadores del ámbito rural para mejorar la calidad de prestación del servicio de agua potable.</p> <p>Identificación de oportunidades de acción del regulador.</p>

4.15 Finalmente, las diferentes actividades requieren de acciones de fortalecimiento de capacidades de este órgano consultivo, las cuales son comunes en todas las regiones por lo que, en coordinación con la Secretaría Técnica de los Consejos de Usuarios, se realizarían en forma general desde la sede central.

**V. CONCLUSIÓN**

El Consejo de Usuarios Sur propone el desarrollo de acciones mencionadas en la Tabla N° 1 para hacer incidencia en torno a los temas priorizados en su ámbito de intervención y a propiciar la generación de valor público.

Atentamente,

**Francisco Sucapuca Sucapuca**  
Coordinador del Consejo de Usuarios Sur

c.c. Arch.