



# Introducción: funciones y competencias de la Sunass



## Institucionalidad del sector Saneamiento en el Perú

#### Principales actores del sector saneamiento



MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO (Ente rector)



ORGANISMO TÉCNICO DE LA
ADMINISTRACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SANEAMIENTO
(Organismo público técnico especializado)



GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES (Área Técnica Municipal)



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (Organismo regulador)

#### Prestadores de Servicios de Saneamiento

#### Servicios de saneamiento



- Servicio de agua potable.
- Servicio de alcantarillado sanitario.
- Tratamiento de aguas residuales.
- Disposición Sanitaria de excretas.



Empresas prestadoras (Urbano)



Operadores Especializados (Pequeña ciudad)

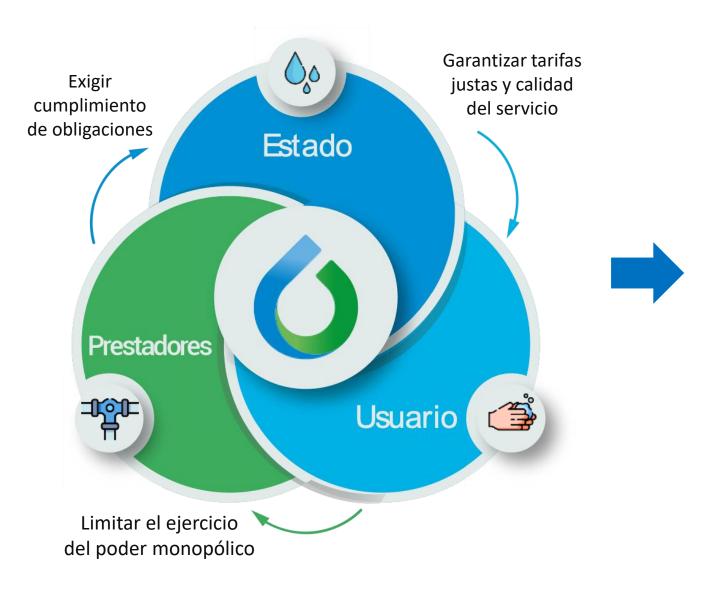


Unidades de Gestión Municipal (Pequeña ciudad / Rural)



Organizaciones Comunales (Rural)

# **SUNASS: Regulador Económico de los Servicios Saneamiento**



Es un organismo técnico, autónomo y descentralizado, adscrito a la PCM.

Se rige por la Ley Nro. 27332 LMOR (2000).

Garantiza el **equilibrio entre los intereses de los distintos agentes económicos** de forma imparcial, objetiva, técnica y transparente.

A partir del D. Leg. 1280 (Dic. 2016): Sunass amplia sus competencia a las pequeñas ciudades y al ámbito rural.



# Funciones y competencias de la SUNASS

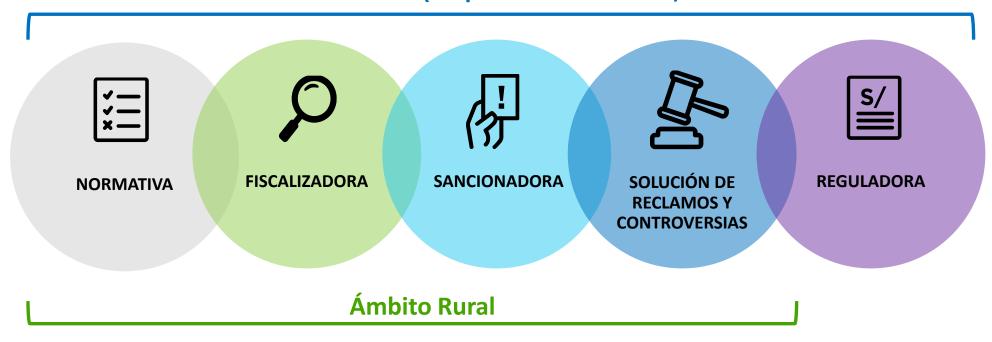
# Funciones de la SUNASS

(Antes de la Ley Marco)

#### Nuevas competencias de la SUNASS

(La Ley Marco incorpora nuevos ámbitos)

#### **Ámbito Urbano (Empresas Prestadoras)**



Pequeñas Ciudades (Ámbito urbano)





**Acciones** desplegadas por **SUNASS** en ámbito urbano atendido por **EPSEL S.A.** -**Fiscalización** 



# Acciones desplegadas por SUNASS - Año 2021

**Ámbito Urbano (EPSEL S.A.)** 





# SUPERVISIONES EJECUTADAS

1
ASPECTOS
OPERACIONALES

APLICACIÓN DE
ESTRUCTURA
TARIFARIA Y PRECIOS
DE LOS SERVICIOS
COLATERALES

CONTROL DE CALIDAD
DE LA FACTURACIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO – CANALES DE ATEBNCIÓN DE LA EP

CONFORMACIÓN Y USO DE FONDOS Y RESERVAS DE LA EP



MONITOREOS EJECUTADOS

**Ámbito Urbano (EPSEL S.A.)** 

1 CONTINUIDAD DE LA EP 1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN COVID19

FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL D.U. 036-2020 Y 111-2020







### Acciones desplegadas por SUNASS - Año 2021 Ámbito Urbano (EPSEL S.A.)

# 13 ATENCIONES DE DENUNCIA

Colapso del sistema de alcantarillado - P. J. Garcés - distrito José Leonardo Ortíz - provincia Chiclayo. Concluye que se iniciara una acción de supervisión debido a que el problema no fue solucionado.

Colapso del sistema de alcantarillado - P. J. Santos Chocano - distrito José Leonardo Ortíz - provincia Chiclayo. Concluye que se iniciara una acción de supervisión debido a que el problema no fue solucionado.

Colapso del sistema de alcantarillado - cdra. 20 de la Av. Bolívar - distrito José Leonardo Ortíz - provincia Chiclayo. Concluye que se iniciara una acción de supervisión debido a que el problema no fue solucionado.

Fuga en la red de agua potable cdra. 4 Calle Grau - distrito José Leonardo Ortíz - provincia Chiclayo. En proceso de atención.

Filtraciones de agua en el P. J. Vista Alegre - distrito y provincia Chiclayo. Concluye que se iniciara una acción de supervisión debido a que el problema no fue solucionado.

Desabastecimiento de agua en la Av. Miraflores cdra. 1 Urb. Miraflores - distrito Monsefú - provincia Chiclayo. Culminado, por atención de la EP.

Desabastecimiento de agua AA. HH. Nuevo Progreso - distrito y provincia Chiclayo. En proceso de atención.

Desabastecimiento de agua en la Urb. Las Villas de Chiclayo - distrito Pimentel - provincia Chiclayo. En proceso de atención.

Desabastecimiento de agua P. J. 13 de enero y Villa del Mar – La Pradera - distrito Pimentel - provincia Chiclayo. En proceso de atención.

Desabastecimiento de agua en P. J. La Ciudadela - distrito y provincia Chiclayo. Culminado por atención de la EP.

Desabastecimiento de agua en P. J. El Obelisco - distrito José Leonardo Ortíz - provincia Chiclayo. En proceso de atención.

Corte de agua potable en la manzana J de la Perla del Pacífico - distrito Pimentel - provincia Chiclayo. En proceso de supervisión, se emitieron dos (2) una medida correctiva, referida a brindar agua mediante camiones cisterna e implemente una acción que permita el abastecimiento de agua a dicho sector.

Desabastecimiento de agua P. J. Villa Santuario de la Paz - distrito Pimentel - provincia Chiclayo. Concluye que se iniciara una acción de supervisión debido a que el problema no fue solucionado.

# Acciones desplegadas por SUNASS - Año 2021

**Ámbito Urbano (EPSEL S.A.)** 

PROBLEMAS
DE ALCANCE
GENERAL
GESTIONADOS
CON EPSEL S.A
LA ATENCIÓN

Asistencia Técnica: Plan de Contingencia ante Déficit Hídrico

Asistencia Técnica: Protocolo para respuesta y restablecimiento del servicio ante alguna contingencia

Reporte a la EP

Generación de Orden de Trabajo por EP Seguimiento y monitoreo a la atención

**ATENCIÓN** 

52
INTERRUPCIONES
DEL SERVICIO DE
AGUA

5
FALTAS DE TAPA DE
BUZÓN

FUGAS DE AGUA

COLAPSOS DEL ALCANTARILLADO

84





Acciones desplegadas por SUNASS -Atención de Usuarios



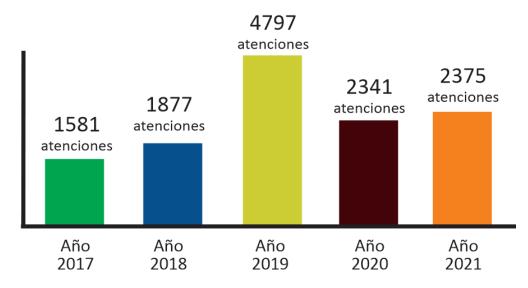
### **Atención a usuarios**

# Reporte de atenciones a usuarios del 1/01/2021 al 24/6/2021

Ámbitos	Operacional	peracional Comercial Otros		Total
EPSEL S.A.	523	1411	416	2350
Pequeñas ciudades	0	0	0	0
Rural	18	1	6	25
Total	541	1412	422	2375



# Evolución de atenciones desde el inicio de operaciones de ODS Lambayeque







# Gestión de la demanda de usuarios en Lambayeque

POR TIPO DE PROBLEMA Del 01/01/2021 al 24/06/2021

De las **2375** atenciones, el **59.5** % **son casos comerciales** y el **22.8** % **operacionales**. El resto corresponde al rubro "otros" (información sobre procedimiento de reclamos, sobre Sunass, etc.). Los temas más frecuentes fueron:

59.5%

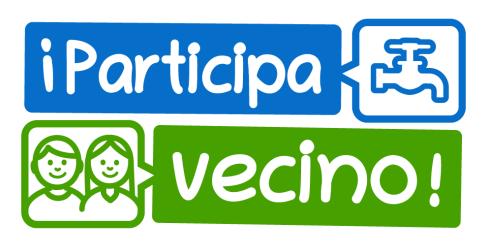
Problemas Comerciales	Total	%
Problemas con la facturación excesiva (consumo medido, promedio y asignación de consumo)	871	61.7%
Prestador no entrega oportunamente recibos	252	17.8%
Fraccionamiento D.U. 036-2020	87	6.2%
Otros	202	14.3%
TOTAL	1412	100%

Problemas Operacionales	Total	%
Atoro en red de alcantarillado	175	32.3%
Falta de agua en la zona	119	22%
No llegó camión cisterna	37	6.8%
Atoro en conexión domiciliaria de alcantarillado	32	5.9%
Aniego por rotura de tubería de agua	26	4.8%
Aniego por rotura de tubería de desagüe	14	2.6%
Otros	138	25.5%
TOTAL	541	100%

Sunass El regulador del agua potable

22.8%

# Implementación de espacios de participación ciudadana



Organízate y sé parte de la mejora de los servicios de saneamiento en tu barrio







#### ¿Qué busca?

Promover la participación de los usuarios en espacios de información (charlas y talleres), de diálogo (microaudiencias y audiencias públicas), y de representación (actividades con integrantes de los Consejos de Usuarios).

#### ¿Para qué?

Contribuir a la mejora de los servicios de saneamiento, a su mejor valoración, y al reconocimiento del rol del regulador.

#### ¿A quién va dirigido?

Grupos de usuarios organizados (juntas vecinales, junta de propietarios de edificios, asociaciones de comerciantes, etc.).



# **Microaudiencias y Talleres**

Más de 8000 familias de la región Lambayeque han sido beneficiadas por el programa, al ver solucionado sus problemas de saneamiento

TIPO DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACION CIUDADANA (a nivel de la región de Lambayeque)					
Año/ Tipo de Charlas y talleres Microaudiencia Total (usuarios-prestador)					
2020	5	57	62		
2021	17	15	32		
Total	22	72	94		

Las micro audiencias y/o talleres de Participación Ciudadana realizados, nos permitieron generar un espacio de participación de las entidades vinculadas al sector saneamiento, el gobierno local y los directivos de las organizaciones comunales y usuarios, con la finalidad de gestionar, atender y solucionar problemas puntuales que padecían en el servicio de saneamiento que prestan. Esto permitió generar compromisos de corto, mediano y largo plazo en la solución a la problemática identificada, mejorar la calidad de vida de la población en las localidades participantes y generar vínculos de coordinación entre SUNASS, el gobierno local, las entidades participantes, las organizaciones comunales y los usuarios.

Microaudiencias de la Sunass promueven la mejora del servicio de agua en el ámbito rural de Lambayeque



A la fecha, ¡Participa, vecino! ha permitido interactuar con 608 personas en 94 espacios de diálogo.

Con el apoyo de la Gerencia Ejecutiva de Vivienda y saneamiento, Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental y los gobiernos locales a través de sus alcaldes y ATM

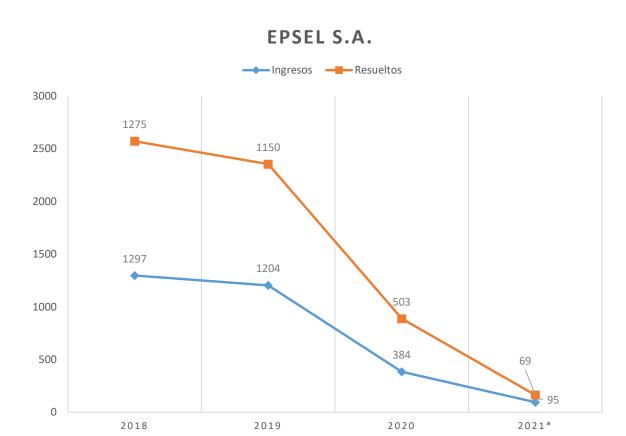




# Gestión de reclamos en segunda instancia

#### Reclamos atendidos en segunda instancia (apelación)

# TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO — TRASS



MATERIA	2018	2019	2020	2021*
AGUAS SUBTERRANEAS	1	0	0	0
ASIGNACIÓN DE CONSUMO	57	44	13	20
CONCEPTOS EMITIDOS	38	53	17	9
CONSUMO ATRIBUIBLE A OTRO SUMINISTRO	2	1	2	1
CONSUMO ATRIBUIBLE A USUARIO ANTERIOR DEL	5	11	0	0
CONSUMO MEDIDO	997	943	281	32
CONSUMO NO FACTURADO OPORTUNAMENTE	2	1	0	0
CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADO	37	31	9	4
CONSUMO PROMEDIO	104	89	47	24
FACTURACIÓN - VMA	1	1	2	0
TIPO DE TARIFA	43	26	8	1
PAGO NO PROCESADO	2	0	0	0
RECLAMO COMERCIAL NO RELATIVO A LA FACTURA	1	1	0	0
SIN CONSIGNAR	7	3	5	4
TOTAL	1297	1204	384	95

FALLOS	2018	2019	2020	2021*
<b>FUNDADO</b> **	733	801	280	42
INFUNDADO	169	227	141	11
IMPROCEDENTE	67	85	43	2
NULIDAD	15	26	20	10
DEVOLUCIÓN	4	11	16	4
DESESTIMIENTO	1	0	0	0
CONCILIADOS	275	0	3	0
OTROS	_ 11	_ 0	_ 0	0
TOTAL	1275	1150	503	69



<sup>\*</sup>Hasta Junio 2021

<sup>\*\*</sup> Incluye fallo fundado en parte y SAP



# Sanciones a los administrados



# Sanciones impuestas a EPSEL S.A. (2021)

#### Sanciones impuestas a EPSEL S.A.

AÑO	NRO. EXPEDIENTE	TEMA	INCUMPLIMIENTO	NRO. RESOLUCIÓN DE LA DS	SENTIDO	AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIV	OBSERVACIONES
2021	046-2020-PAS	Operacional	Por cada medida correctiva incumplida	14-2021- SUNASS-DS	Archivo en parte - AMONESTACIÓN ESCRITA - (Aplicación de la RCD N 018-2020- SUNASS-CD)		Las medidas correctivas tratan sobre el control de procesos de desinfección y tratamiento de agua potable.
2021	050-2020-PAS	Fondos y Reservas	Montos faltantes en las cuentas del fondo de inversión y reservas	26-2021- SUNASS-DS	AMONESTACIÓN ESCRITA (Aplicación de la RCD N 018-2020- SUNASS-CD) e imposición de 1 medida correctiva		Fondos de inversión y reservas.
2021	057-2020-PAS	Operacional	Por cada medida correctiva incumplida	30-2021- SUNASS-DS	Archivo en parte - AMONESTACIÓN ESCRITA - (Aplicación de la RCD N 018-2020- SUNASS-CD)	Agoto la vía administrativa - Resolución 036- 2020-SUNASS- GG	La medida correctiva fue archivada sobre programación y ejecución del mantenimiento preventivo de colectores y buzones.
2021	068-2020-PAS	Calidad	No comunicar a la SUNASS, dentro del plazo establecido, las interrupciones programadas: servicios de agua potable o alcantarillado	34-2021- SUNASS-DS	Archivo en parte - AMONESTACIÓN ESCRITA - (Aplicación de la RCD N 018-2020- SUNASS-CD)		No se comunico a SUNASS las interrupciones programadas de los servicios de agua potable y alcantarillado en las localidades de Picsi y Olmos.









# Medidas regulatorias adoptadas por la Sunass (2017-2020)



# Acciones regulatorias en el marco de la emergencia

#### Marzo

#### D.S. N° 044-2020-PCM

Declara el Estado de Emergencia Nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio

 Aseguramiento del acceso a servicios públicos y bienes y servicios esenciales.

#### **Abril**

#### D.U. 036-2020

Medidas para asegurar la continuidad de los servicios de saneamiento durante el Estado de Emergencia Nacional

- Fraccionamiento de recibos pendientes de pagos .
- Emplear recursos provenientes del FI y las reservas por MERESE, GRD y ACC para acciones de O&M.

#### Mayo

#### D.S. N° 080-2020-PCM

Reanudación de Actividades

- Aprobar la "Reanudación de actividades", la cual consta de cuatro (04) fases para su implementación.
- Criterios para el inicio de las fases.
- Protocolos Sanitarios de Operación ante el COVID-19.
- Supervisión y Fiscalización.

#### **R.C.D N° 012-2020-SUNASS-CD**

Aprueban "Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional"

 Medidas de facturación y acceso remoto a reclamos.

#### Junio

#### **R.C.D N° 016-2020-SUNASS-CD**

Aprueban el "Procedimiento de revisión tarifaria como consecuencia de la aplicación de las medidas dispuestas en el Título III del Decreto de Urgencia N° 036-2020"

 Revisión de los estudios tarifarios, metas de gestión y uso de fondos de inversiones y reservas.

#### R.C.D N° 018-2020-SUNASS-CD

Aprueban las "Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional"

 Medidas de fraccionamiento de pagos y suspensión de cierre del servicio.

#### **Agosto**

#### **R.C.D 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 Nacional"

 Facturación por promedio ante facturación atípica.

#### **Noviembre**

#### **R.C.D N° 039-2020-SUNASS-CD**

Aprueban disposiciones sobre el cierre de los servicios de saneamiento por falta de pago y dejan sin efecto el artículo 7 del Anexo de la Res. N° 018-2020-SUNASS-CD

 EP deben informar a los usuarios las deudas pendientes antes de realizar corte de los servicios.





# Determinación del área de la prestación



# Área de la Prestación de Servicios, ADP

El ADP es el ámbito de responsabilidad en la que los prestadores de servicios de saneamiento brindan dichos servicios e incluye el área potencial en la que podría brindarlos eficientemente. El área potencial se define de acuerdo a la implementación de la escala eficiente, la política de integración y otros criterios que determine la SUNASS.

Orienta la aplicación de los instrumentos de regulación, la asignación y planificación eficiente de los recursos públicos, y la participación privada.

**Reto:** Incorporar las oportunidades (integración, infraestructura óptima, actividades de O&M, MRSE, reúso, regulación diferenciada, etc.) dentro de los instrumentos regulatorios y planes institucionales de los actores del sector.





Otras acciones desplegadas por SUNASS en ámbito rural y pequeñas ciudades

### Acciones de Fiscalización

#### Ámbito rural y pequeñas ciudades

27

EVALUACIÓN O FISCALIZACIÓN RURAL



Evaluación o Fiscalización rural y de pequeñas ciudades:

Nos permitieron conocer la calidad de la prestación de los servicios de agua y la confiabilidad operativa de sus sistemas en la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural y de pequeñas ciudades, y en base a esto plantear recomendaciones que permitan mejorar la calidad del servicio de saneamiento que prestan. Estas recomendaciones se hacen de conocimiento de los prestadores, el gobierno local, la Gerencia Ejecutiva de Vivienda y Saneamiento de Lambayeque y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

**25** 

VERIFICACIONES IMPLEMENTACIÓN RECOMENDACION ES RURAL



Verificaciones de implementación de recomendaciones:

Nos permitieron conocer el grado de implementación de las recomendaciones realizadas en las evaluaciones y fiscalizaciones, que corresponden implementar al prestador y al gobierno local. Estas verificaciones realizadas se hacen de conocimiento de los prestadores, el gobierno local, la Gerencia Ejecutiva de Vivienda y Saneamiento de Lambayeque y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

19 VISITAS A ATM



#### Visitas a Área Técnica Municipal (ATM):

Las visitas al Área Técnica Municipal de los gobiernos locales realizadas, nos permitieron conocer que acciones de fiscalización viene realizando el ATM, dentro de la problemática, y la asistencia técnica que viene brindando a las Organizaciones Comunales (OC) de su ámbito. En base a esto coordinar acciones conjuntas que permitan mejorar la calidad del servicio de saneamiento.



## Otras acciones

#### Ámbito rural y pequeñas ciudades

18

CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES



#### Caracterización de Prestadores:

Nos permitieron recoger información sobre la situación actual de los servicios de saneamiento, así como información sobre factores económicos, sociales y ambientales; que permitan identificar vínculos, dinámicas y unidades de procesos a efectos de recomendar la estructura del mercado que coadyuve a la eficiencia y sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento, y por ende mejorar la calidad de vida de la población en las localidades visitadas.

74

ASISTENCIAS TÉCNICAS DE CUOTA FAMILIAR



#### Asistencia Técnica de Cuota Familiar:

Nos permitió explicar de manera detallada y personalizada a los directivos de cada organización comunal, la importancia de la implementación de la metodología, así como resolver sus dudas e inquietudes respecto a esta metodología, en los directivos de diversas organizaciones comunales del distrito. Esta implementación permitirá lograr la sostenibilidad del servicio porque cubrirá sus actividades operativas, entre ellos les permite realizar el análisis de calidad de agua para identificar si está en condiciones apto para consumo humano o en su defecto poder identificar otras alternativas como por ejemplo la construcción de otro pozo en mejores condiciones.



