



Firmado digitalmente por:
MORILLO VIERA Mabel Juana
FAU 20158219855 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/11/2022 18:52:03-0500



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE SANCIONES

Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

N° 171-2022-SUNASS-DS

Lima, 9 de noviembre de 2022

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

- 1.1** Mediante la Resolución N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA de fecha 9.3.2022¹, la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho (**ODS**) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (**SUNASS**) inició un procedimiento administrativo sancionador (**PAS**) a **EPS SEDA AYACUCHO S.A. (Empresa Prestadora)** por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción² (RGFS), porque no habría implementado la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA. La indicada medida correctiva se cita a continuación:

"MEDIDA CORRECTIVA ÚNICA

Incumplimiento: *No haber cumplido con tramitar las solicitudes de atención de problemas de alcance general, de acuerdo con el procedimiento establecido.*

Base normativa: *Artículo 8 de las disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivados del Estado de Emergencia Nacional, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N° 018-2020-SUNASS-CD y el numeral 74.1 del artículo 74° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.)*

La Empresa Prestadora SEDA AYACUCHO S.A. deberá implementar el registro de atención de problemas de alcance general, conforme indica el procedimiento establecido en la base normativa.

Para acreditar el cumplimiento, la Empresa Prestadora Seda Ayacucho S.A., en un plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución; deberá remitir a la SUNASS, quince (15) expedientes con evidencias de atención de:

- a) *Problemas operacionales de alcance general*
- b) *Problemas comerciales no relativos a la facturación de alcance general*
- c) *Problemas comerciales relativos a la facturación de alcance general.*

¹ Notificada a la Empresa Prestadora el 14.2.2022, mediante correo electrónico de fecha 11.2.2022, con acuse de recibo de fecha 14.2.2022, desde la cuenta mesadepartes@epstacna.com.pe.

² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 18.1.2007 y modificatorias.



Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

Cada expediente debe contener lo siguiente:

1. *Consignar el correo electrónico del solicitante y el número de teléfono, conforme al artículo 8 de la RCD N° 018-2020-SUNASS-CD.*
2. *Consignar el nombre de la persona que recibió la solicitud y remitir al correo electrónico del solicitante el cargo de conformidad del Anexo 6 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.*
3. *Remitir el registro de la atención de los problemas de alcance general, consignándose los plazos conforme al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento”.*

- 1.2 Mediante el Oficio N° 090-2022-SEDA AYACUCHO/GG³, la **Empresa Prestadora** presentó sus descargos a la Resolución N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA.
- 1.3 A través de la Resolución N° 0011-2022-SUNASS-ODS-AYA de fecha 16.5.2022, la **ODS** rectificó de oficio el error material incurrido en la Resolución N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA, en el extremo correspondiente a la numeración del expediente de PAS.
- 1.4 A través del Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP, la **ODS** recomendó sancionar a la **Empresa Prestadora** con una multa ascendente a **0.003 UIT**, por haber incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el ítem I, numeral 48 del Anexo N° 4 del RGFS, referida a *"Por cada medida correctiva incumplida"*, por el incumplimiento de la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.
- 1.5 De acuerdo con el numeral 41.2 del artículo 41 del RGFS, con Oficio N° 223-2022-SUNASS-DS de fecha 22.9.2022⁴, la **DS** remitió a la **Empresa Prestadora** el Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP y el Memorándum N° 277-2022-SUNASS-ODS-AYA, otorgándole un plazo de cinco días hábiles para que, de considerarlo conveniente, se pronuncie sobre el mencionado informe.
- 1.6 Mediante el Oficio N° 333-2022-SEDA AYACUCHO/GG de fecha 29.9.2022⁵, la **Empresa Prestadora** presentó a la **DS** sus descargos respecto al Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP.
- 1.7 Mediante el **Informe de Decisión N° 163-2022-SUNASS-DS**, el cual forma parte integrante de la presente resolución⁶, la **DS** evaluó los descargos, así como

³ Recibido por la SUNASS el 5.4.2022, a través de la mesa de partes virtual, con número de expediente 2022-17154.

⁴ Notificado a la Empresa Prestadora, a través de casilla electrónica, según el cargo de notificación digital 2022-75503.

⁵ Recibido por la SUNASS el 29.9.2022, a través de la mesa de partes virtual.

⁶ Según el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444:

"Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo”.



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE SANCIONES

Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

el expediente **PAS**, concluyendo que la **Empresa Prestadora** resulta responsable por la comisión de la infracción tipificada en el ítem I, numeral 48 del Anexo N° 4 del RGFS, al haber incumplido la medida correctiva única impuesta mediante la Resolución N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.

II. Cuestiones a determinar

- 2.1** Si la **Empresa Prestadora** incurrió en la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS.
- 2.2** De haber incurrido la **Empresa Prestadora** en la infracción antes señalada, la sanción que corresponde imponerle.

III. Análisis

Competencia de la función sancionadora

- 3.1** De conformidad con el artículo 46 del ROF de la **SUNASS**, la **DS** es el órgano de línea responsable de determinar e imponer las sanciones correspondientes a los prestadores de los servicios de saneamiento en caso de incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y de las disposiciones emitidas por la **SUNASS**.
- 3.2** Por consiguiente, en ejercicio de las funciones detalladas en el artículo 47⁷ del ROF de la **SUNASS**, la **DS** procederá a resolver el presente **PAS**.

Comisión de la infracción

- 3.3** En el presente **PAS** se ha imputado a la **Empresa Prestadora** haber incurrido en la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS cuyo tenor es el siguiente: "*Por cada medida correctiva incumplida*".
- 3.4** Es importante destacar que cada medida correctiva comprende uno o varios mandatos y un plazo máximo para implementarlos. Por tanto, el incumplimiento del mandato o del plazo configura la comisión de la mencionada infracción.

⁷ **"Artículo 47.- Funciones de la Dirección de Sanciones**

Son funciones de la Dirección de Sanciones las siguientes:

- a) Resolver en primera instancia los procedimientos administrativos sancionadores.
- b) Verificar el cumplimiento de pago de las resoluciones de sanción y, de ser el caso, solicitar su ejecución coactiva.
- c) Evaluar y aprobar las solicitudes de compromiso de cese de actos que constituyen infracción.
- d) Resolver los recursos de reconsideración.
- e) Imponer medidas correctivas y cautelares en el marco de un procedimiento administrativo sancionador.
- f) Llevar el registro de sanciones impuestas por la **SUNASS**.
- g) Mantener actualizado el sistema de información de la **SUNASS**, referido a las sanciones a los prestadores de los servicios de saneamiento, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de Información.
- h) Elaborar y proponer directivas, lineamientos u otros documentos en materias de su competencia.
- i) Emitir informes de opinión técnica en materia de su competencia.
- j) Otras funciones que le asigne el Gerente General."

Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

- 3.5** Dado que el administrado tiene la obligación de cumplir las medidas correctivas que la **SUNASS** le impone, recae en éste el deber de presentar los documentos que demuestren su ejecución oportuna, no solo porque es un imperativo legal sino porque además el administrado está en mejores condiciones para producir la prueba.
- 3.6** En consecuencia, para que el administrado no sea declarado responsable de la comisión de este tipo de infracción debe demostrar lo siguiente:
- a) Que ejecutó las medidas correctivas oportunamente, o
 - b) Que está incurso en alguna de las causales de eximencia de responsabilidad administrativa previstas en el artículo 30 del RGFS.
- 3.7** Mediante Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP, la **OD** recomendó a la **Dirección de Sanciones (DS)** sancionar a la **Empresa Prestadora** con una multa ascendente a **0.003 UIT**, por haber incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el ítem I, numeral 48 del Anexo N° 4 del RGFS, referida a "*Por cada medida correctiva incumplida*", por el incumplimiento de la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.
- 3.8** Ahora bien, en la etapa de decisión la **Empresa Prestadora** tiene la oportunidad de contradecir los fundamentos señalados en la etapa instructora a través del Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP que justifican la imputación de la infracción, debido a ello presentó el Oficio N° 333-2022-SEDA AYACUCHO/GG y documentación, que a su entender, acreditarían la implementación de correctiva única, impuesta mediante la Resolución N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.
- 3.9** De la evaluación de la mencionada de la documentación, así como de la revisión del expediente **PAS**, la **DS**, mediante el **Informe de Decisión N° 163-2022-SUNASS-DS**, determinó lo siguiente:
- En la etapa de instrucción, la **Empresa Prestadora**, presentó registros de atención de problemas de alcance general en las localidades de Huamanga y Huanta, así como 15 expedientes, los cuales evidencian que esta dio cumplimiento a lo ordenado en la medida correctiva única impuesta con posterioridad al periodo otorgado para su implementación (12.11.2021-17.1.2022) y con posterioridad a la fecha de notificación del inicio del PAS (9.3.2022), en los cuales ha consignado el correo electrónico y el número de teléfono del usuario, así como el nombre de la persona que recibió la solicitud. Asimismo, ha adjuntado evidencias del correo electrónico remitiendo el anexo 6 al usuario.

De lo anterior, se advierte que la información remitida por la **Empresa Prestadora**, no acredita la implementación de la medida correctiva única impuesta con la Resolución N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA dentro del plazo otorgado (12.11.2021-17.1.2022), y tampoco acredita que esté



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE SANCIONES

Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

exenta de responsabilidad por dicho incumplimiento. No obstante, la implementación de la medida correctiva única con posterioridad al plazo otorgado será considerada como un atenuante en la determinación de la sanción a imponer.

- 3.10** De acuerdo con lo expuesto y de conformidad con los fundamentos y la conclusión del **Informe de Decisión N° 163-2022-SUNASS-DS**, la **DS** determina que la **Empresa Prestadora** resulta responsable por la comisión de la infracción tipificada en el ítem I, numeral 48 del Anexo N° 4 del RGFS.

Sanción a imponer

- 3.11** Sobre la sanción a imponer a la **Empresa Prestadora**, debe señalarse que la **SUNASS**, como parte de su función sancionadora, tiene competencia para imponer sanciones a las empresas prestadoras por el incumplimiento de las normas aplicables, de acuerdo con lo dispuesto en el literal d) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332; y con el numeral 4 del artículo 79 de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento⁸.
- 3.12** De otro lado, de acuerdo con los artículos 12 y 47 del ROF de la **SUNASS**⁹ así como el artículo 23 del RGFS, esta función es ejercida en primera instancia por la Dirección de Sanciones y en segunda instancia por la Gerencia General; debiendo la autoridad administrativa observar los principios referidos a la potestad sancionadora.
- 3.13** Al respecto, el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG) dispone lo siguiente:

"Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. *El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:*

[...]

1.4. Principio de Razonabilidad.- *Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido".*

⁸ Aprobado por Decreto Legislativo N° 1280 publicado en la separata de normas legales del diario oficial "El Peruano" el 29.12.2016.

⁹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM publicado en la separata de normas legales del diario oficial "El Peruano" el 9.8.2019.

Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

3.14 Asimismo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

"Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

[...]

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor."

3.15 Para la determinación de la multa se considerará que la **Empresa Prestadora** incurrió en la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS ("Por cada medida correctiva incumplida"), la cual conlleva la imposición de una multa Ad-Hoc independiente por el incumplimiento de cada medida correctiva.

Cabe indicar que esta multa implica la identificación del beneficio ilícito, la probabilidad de detección y los criterios de graduación previstos en el artículo 35 y el numeral 4.2 del Anexo N° 4 "Tabla de Infracciones, Sanciones y Escala de Multas" del RGFS, según la siguiente fórmula:

$$M = \frac{B}{P} * F$$

Donde:

M: Multa

B: Es el beneficio ilícito, que incluye los conceptos de ingreso ilícito, costo evitado y costo postergado.

P: Es la probabilidad de detección y sanción, cuyo nivel de probabilidad puede ser muy alta (P=1), alta (P=0.75), media (P=0.5), baja (P=0.25) o muy baja (P=0.1).

F: Es el factor de atenuantes y agravantes, cuyos componentes se presentan en Anexo N° 4 del RGFS.



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE SANCIONES

Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

3.16 De otro lado, también debe determinarse qué tipo de empresa infractora es la **Empresa Prestadora** a fin de establecer el monto máximo de la multa a aplicar, teniendo en cuenta los artículos 33 y 33-A del RGFS¹⁰.

3.17 Debido a ello, mediante el **Informe de Decisión N° 163-2022-SUNASS-DS** se recomienda la imposición de una sanción sobre la base de los siguientes criterios establecidos en el artículo 35 del RGFS:

- a) **Daño causado:** La **Empresa Prestadora** incumplió la medida correctiva única impuesta mediante la Resolución N° 0003- 2021-SUNASS-ODS-AYA. Ello afectó el debido cumplimiento de las disposiciones establecidas en las Resoluciones del Consejo Directivo Nos 012 y 018-2020-SUNASS-CD, con relación a la atención virtual a los usuarios en el marco del Estado de Emergencia Nacional por el Covid19. La afectación se considera al 100% de los usuarios, debido a que está referido a la generación de registros de control y llenado formatos.
- b) **Reincidencia:** la **Empresa Prestadora** fue sancionada por el incumplimiento de medidas correctivas con la Resolución de la Dirección de Sanciones N° 002-2021-SUNASS-DS, que quedó consentida el 2.2.2021 y con la Resolución N° 100-2021-SUNASS-DS, que quedó consentida el 17.12.2021. Por tanto, sí existe reincidencia porque la **Empresa Prestadora** volvió a cometer la misma infracción el **18.1.2022**; esto es, dentro del último año desde que dichas resoluciones quedaron firmes (del 2.2.2021 al 2.2.2022 y del 17.12.2021 al 17.12.2022).
- c) **Incumplimiento del compromiso de cese:** No existe compromiso de cese de actos por parte de la **Empresa Prestadora**.
- d) **Continuidad del incumplimiento:** No existe continuidad del incumplimiento, ya que la Empresa Prestadora implementó la medida correctiva única, aunque fuera de plazo.
- e) **Mitigación del daño causado por la conducta infractora:** La **Empresa Prestadora** evidenció la realización de acciones a efectos de mitigar el daño causado por la conducta infractora, al haber implementado la medida correctiva única impuesta, con posterioridad a la notificación de la resolución del inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- f) **Intencionalidad:** No ha acreditado intencionalidad.
- g) **Conducta durante el procedimiento:** La **Empresa Prestadora** no obstaculizó la labor de la **SUNASS** durante el presente PAS.

¹⁰ Disposiciones vigentes a la fecha en que la **Empresa Prestadora** cometió la infracción materia de sanción.

Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

Asimismo, se toma en consideración los siguientes elementos para la determinación de la multa:

- ❖ Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:
 - Costo evitado¹¹ la **Empresa Prestadora**, al no implementar la medida correctiva en el plazo otorgado (12.11.2021-17.1.2022, no cumplió con la normativa y obtuvo una reducción en sus costos.
- ❖ Probabilidad de detección de la infracción: aplica el valor de 1 debido a que la infracción está asociada al incumplimiento de medidas correctivas.

3.18 Sobre la base de las consideraciones anteriores, se obtuvo la siguiente multa, cuyo detalle se encuentra en el Anexo 1 del **Informe de Decisión N° 163-2022-SUNASS-DS** que forma parte integrante de la presente resolución:

Cuadro N° 1: Determinación de la multa

3. Factores Agravantes y Atenuantes									
MC	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F	Multa final [(B/P)*F]	Multa Final UIT
1	-	0.25	0.25	0.25	-0.10	0.00	-0.30	1.35	1,810.19
TOTAL (UIT)									0.39

3.19 En consecuencia, correspondería sancionar a la **Empresa Prestadora** por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS, con una multa que ascendería a 0.39 UIT.

Respecto de la facultad de imponer amonestación escrita

3.20 Cabe indicar que, la **DS**, en su calidad de órgano resolutorio del PAS, tiene la facultad de imponer amonestación escrita, según lo establecido en el artículo 34 del RGFS.

3.21 Sobre el particular, dicho artículo recoge dos supuestos: **a)** cuando el administrado haya efectuado las medidas necesarias para mitigar las consecuencias de su incumplimiento hasta antes de la emisión de la resolución de sanción y **b)** cuando considere que la imposición de una multa podría agravar las circunstancias del administrado en perjuicio de los usuarios.

Asimismo, dispone que si se advierte que el infractor, en el lapso de un año de cometida la nueva infracción, ha sido sancionado con amonestación escrita, mediante resolución que haya quedado firme o que haya agotado la vía administrativa, la nueva sanción a imponerse será de una multa.

3.22 Al respecto, tal y como se analizó en el numeral 3.9 de la presente resolución, la **Empresa Prestadora** ha evidenciado que realizó las medidas necesarias para mitigar las consecuencias de su incumplimiento hasta antes de la emisión de la

¹¹ Para determinar el beneficio ilícito se ha tomado en cuenta la información presentada por el área instructora



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE SANCIONES

Expediente N° 002-2022-SUNASS-ODS-AYA

presente resolución (implementó lo ordenado mediante la medida correctiva única con posterioridad al inicio de PAS).

- 3.23** Asimismo, se ha verificado que la **Empresa Prestadora** no ha sido sancionada con amonestación escrita, mediante resolución que haya quedado firme o que haya agotado la vía administrativa, en el lapso de un año de cometida la presente infracción.
- 3.24** En ese sentido, teniendo en consideración el literal a) del artículo 34 del RGFS, toda vez que la **Empresa Prestadora** efectuó las medidas necesarias para mitigar las consecuencias de su incumplimiento hasta antes de la resolución, la sanción a imponer será de amonestación escrita.

De conformidad con lo establecido en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332; la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento¹²; el Reglamento de Organización y Funciones de la **SUNASS**; el Reglamento General de Fiscalización y Sanción y lo recomendado en el **Informe Decisión N° 138-2022-SUNASS-DS**.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DECLARAR a EPS SEDA AYACUCHO S.A. responsable por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, respecto de la medida correctiva única impuesta mediante la Resolución N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA, de acuerdo con lo señalado en el numeral 3.10 de la presente resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a EPS SEDA AYACUCHO S.A. con una **amonestación escrita** por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del Ítem I del Anexo N° 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción.

Artículo 3°.- DISPONER que la presente resolución y el **Informe de Decisión N° 163-2022-SUNASS-DS**, sean notificados a **EPS SEDA AYACUCHO S.A.**

Regístrese y notifíquese.

FIRMADO DIGITALMENTE
Mabel MORILLO VIERA
Directora
Dirección de Sanciones

¹² Aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1280, publicada en la en la separata de normas legales del diario oficial *El Peruano* el 29.12.2016.

INFORME DE DECISIÓN N° 163-2022-SUNASS-DS

A : **Mabel MORILLO VIERA**
Directora de la Dirección de Sanciones

Asunto : Informe de Decisión en el marco del Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a EPS SEDA AYACUCHO S.A. mediante Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA.

Fecha : Lima, 9 de noviembre de 2022.

1. OBJETIVO

Evaluar el expediente PAS, el Informe Final de Instrucción N° 0200-2022-SUNASS-ODS-AYA-F y los descargos remitidos por EPS SEDA AYACUCHO S.A. (Empresa Prestadora), en la etapa de decisión, en el marco del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) iniciado mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción (RGFS)¹, referida al incumplimiento de la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.

2. ANTECEDENTES

- 2.1 Mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA de fecha 12.11.2021², la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho (ODS Ayacucho) impuso a la Empresa Prestadora la medida correctiva única, otorgándole un plazo máximo de ciento cuarenta (140) días hábiles para su implementación, el cual venció el 17.1.2022.
- 2.2 A través del Informe N° 0035-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP de fecha 3.3.2022, la ODS Ayacucho recomendó iniciar un PAS a la Empresa Prestadora por la presunta comisión de la infracción referida a “Por cada medida correctiva incumplida” tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS, al no haber implementado la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.
- 2.3 Con la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA de fecha 9.3.2022³, la ODS Ayacucho dispuso iniciarle un PAS a la Empresa Prestadora, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, referida a: “Por cada medida correctiva incumplida”, otorgándole un plazo de veinte (20) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación para la presentación de sus descargos. Adjuntó a dicha resolución el Informe N° 0035-2022-SUNASS-ODS-AYA-F.
- 2.4 Mediante el Oficio N° 090-2022-SEDA AYACUCHO/GG⁴, la Empresa Prestadora presentó sus descargos a la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA.
- 2.5 A través de la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0011-2022-SUNASS-ODS-AYA de fecha 16.5.2022, la ODS Ayacucho rectificó de oficio el error material incurrido en la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA de fecha 09 de marzo de 2022, en el extremo correspondiente a la numeración del expediente de PAS, conforme al siguiente detalle:

¹ Denominación modificada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2021-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial “El Peruano” el 3.12.2021.

² Notificada a la Empresa Prestadora el día 12.11.2021.

³ Notificada a la Empresa Prestadora el 9.3.2022, mediante mesa de partes virtual.

⁴ Recibido por la SUNASS el 5.4.2022, a través de la mesa de partes virtual, con número de expediente 2022-17154.

DICE:

“(…)
Expediente N° MC-0003-2022-SUNASS-ODS-AYA …”

DEBE DECIR:

“(…)
Expediente PAS-0002-2022-SUNASS-ODS-AYA …”

- 2.5 A través del Memorándum N° 277-2022-SUNASS-ODS-AYA, la ODS Ayacucho remitió a la Dirección de Sanciones (DS) el Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP de fecha 22.9.2022, y le recomendó sancionar a la Empresa Prestadora con una multa ascendente a 0.003 UIT, por haber incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el ítem I, numeral 48 del Anexo N° 4 del RGFS, referida a “Por cada medida correctiva incumplida”, por el incumplimiento de la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.
- 2.6 Con el Oficio N° 223-2022-SUNASS-DS de fecha 22.9.2022⁵, de conformidad con el numeral 41.2.1 del artículo 41 del RGFS, la DS remitió a la Empresa Prestadora el Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP y el Memorándum N° 277-2022-SUNASS-ODS-AYA, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que, de considerarlo conveniente, se pronuncie sobre el mencionado informe antes de la emisión de la respectiva resolución.
- 2.7 Mediante el Oficio N° 333-2022-SEDA AYACUCHO/GG de fecha 29.9.2022⁶, la Empresa Prestadora remitió su respuesta al Oficio N° 223-2022-SUNASS-DS, respecto al Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.
- 3.2 Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias (RCPSS).
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 018-2020-SUNASS-CD de fecha 15.6.2020, que aprobó las Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional.

4. ANÁLISIS

4.1 Del cumplimiento del plazo para la presentación de descargos al Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP

La Empresa Prestadora presentó su pronunciamiento y descargos al Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP, dentro del plazo otorgado, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1. Verificación del cumplimiento del plazo para la presentación de respuesta al Informe Final de Instrucción N° 200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP

Notificación ⁷	Plazo (días hábiles)	Vencimiento	Fecha de presentación de descargos
22.9.2022	5	29.9.2022	29.9.2022

⁵ Notificado a la Empresa Prestadora, a través de casilla electrónica, según el cargo de notificación digital 2022-75503.

⁶ Recibido por la SUNASS el 29.9.2022, a través de la mesa de partes virtual.

⁷ Fecha en que la Empresa Prestadora recibió el Informe Final de Instrucción N° 0200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP.
Página 2 de 12 Expediente PAS 0002-2022-SUNASS-ODS-AYA

4.2 Análisis en la etapa de Decisión

4.2.1 Respetto al incumplimiento de la Medida Correctiva Única:

“MEDIDA CORRECTIVA ÚNICA

Incumplimiento: No haber cumplido con tramitar las solicitudes de atención de problemas de alcance general, de acuerdo con el procedimiento establecido.

Base normativa: Artículo 8 de las disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivados del Estado de Emergencia Nacional, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N° 018-2020-SUNASS-CD y el numeral 74.1 del artículo 74° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.)

La Empresa Prestadora SEDA AYACUCHO S.A. deberá implementar el registro de atención de problemas de alcance general, conforme indica el procedimiento establecido en la base normativa.

Para acreditar el cumplimiento, la Empresa Prestadora Seda Ayacucho S.A., en un plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución; deberá remitir a la SUNASS, quince (15) expedientes con evidencias de atención de:

- a) Problemas operacionales de alcance general
- b) Problemas comerciales no relativos a la facturación de alcance general
- c) Problemas comerciales relativos a la facturación de alcance general.

Cada expediente debe contener lo siguiente:

1. Consignar el correo electrónico del solicitante y el número de teléfono, conforme al artículo 8 de la RCD N° 018-2020-SUNASS-CD.
2. Consignar el nombre de la persona que recibió la solicitud y remitir al correo electrónico del solicitante el cargo de conformidad del Anexo 6 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.
3. Remitir el registro de la atención de los problemas de alcance general, consignándose los plazos conforme al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

Descargos presentados por la Empresa Prestadora en la Etapa de Decisión

Mediante Informe N° 113-2022-SEDA AYACUCHO/GC, adjuntado en el Oficio N° 333-2022-SEDA AYACUCHO/GG de fecha 29.9.2022, la Empresa Prestadora presentó su pronunciamiento y descargos respecto al Informe Final de Instrucción N° 0200-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP, expresando lo siguiente:

(...)

“Considerando que el personal de atención de problemas de alcance general (reclamos operacionales) se encontraba inicialmente a cargo del Departamento de Imagen Institucional y Educación Sanitaria y de la Gerencia de Administración y Finanzas hasta el año 2021, razón por el cual con INFORME N° 015-2022-SEDA AYACUCHO-GC/DAC de fecha 17 de enero de 2022, se solicitó personal para atención de reclamo operacionales por teléfono y web a cargo de la Gerencia Comercial, a fin de atender las solicitudes de atención de problemas de alcance general de acuerdo con el procedimiento establecido en la normativa vigente. La contratación de personal se realiza desde el mes de febrero de 2022 y en coordinación con la Gerencia Operacional se inicia con la atención de reclamos operacional cumpliendo los procedimientos establecidos en la normativa vigente. La atención de solicitudes de atención de problemas de alcance general es responsabilidad de la Gerencia Operacional, sin embargo, la Gerencia Comercial siempre ha coordinado a través de reuniones para orientar al personal de las áreas involucradas de la Gerencia Operacional y la Gerencia Huanta para la correcta implementación de atención de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

La atención de solicitudes de atención de problemas de alcance general es responsabilidad de la Gerencia Operacional, sin embargo, la Gerencia Comercial siempre ha coordinado a través de reuniones para orientar al personal de las áreas involucradas de la Gerencia Operacional y la Gerencia Huanta para la correcta implementación de atención de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

A la fecha se viene atendiendo los reclamos operacionales de acuerdo al procedimiento establecido en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento canalizando y coordinando a través del personal contratado para tal fin.”.

Finalmente, como parte de sus recomendaciones señaló lo siguiente:

- “3.1. Actualmente se viene atendiendo los reclamos operacionales en base al procedimiento establecido en la normativa vigente.*
- 3.2. Se debe garantizar la contratación del personal para la recepción, registro y seguimiento de atención de solicitudes de atención de problemas de alcance general.”*

Por otro lado, adjunto al Informe N° 113-2022-SEDA AYACUCHO/GC, la Empresa Prestadora presentó el Informe N° 230-2022-SEDA AYACUCHO-GC/DAC de fecha 28.9.2022, en el cual indicó lo siguiente:

“En atención al OFICIO N.º 223-2022-SUNASS-DS. Informo los siguientes:

- a. En el año 2016, se tubo la visita del Economista Jose Luis Heredia funcionario de la SUNASS - Lima, quien dejo una serie de recomendaciones para el estricto cumplimiento de la normativa vigente.*
- b. Con INFORME N° 105-2016-RECLAMOS OPERACIONALES URGENTE, la suscrita solicito a mi jefe inmediato, que la Gerencia Operacional debe cumplir con la atención de los reclamos operacionales en atención a la normativa.*
- c. Con INFORME N° 283-2019-SEDA AYACUCHO-GC/DCAC, la suscrita solicita exhorte a la Gerencia Operacional para el cumplimiento de los reclamos operacionales de acuerdo a la normativa.*
- d. Con el INFORME N° 179-2021-ABSOLUCION DE OBSERVACIONES DE LA SUNASS, comunico que la Gerencia General mediante la Oficina de Imagen Institucional, atendían los reclamos operacionales; quienes podrían detallar al respecto sobre la atención de las mismas, y no cumplan con la normativa.*
- e. Con INFORME N° 223-2021-SOBRE OBSERVACIONES DE LA SUNASS, comunico que la Gerencia de Administración y Finanzas, contrata personal para la atención de los reclamos operacionales, donde se observa que esta gerencia no cumple con la normativa vigente en la atención de las mismas. Como puede evidenciar el control y monitoreo de los reclamos operacionales estaban bajo el cargo de la Gerencia General y Gerencia de Administracion y Finanzas, cuando la SUNASS – ODS Ayacucho, inicio con la fiscalización de estos reclamos, estás gerencias comprendieron de que no esta dentro de sus funciones estas acciones y autorizan la contratación de personal para estas acciones,*
- f. Con INFORME N° 015-2022- CONT. PERS. RECLAMO OPERACIONAL POR TELEFONO. Se contrata un personal para la atención de los reclamos operacionales bajo mi cargo, a quien se le capacito sobre la atención de los reclamos operacionales de acuerdo al reglamento vigente.*
- g. Con el INFORME N° 016-2022- CUMPLIMIENTO DE RECLAMOS OPERACIONALES, la suscrita procede a exigir, monitorear y coordinar con los Jefes de los Departamentos de la Gerencia Operacional, sobre el estricto cumplimiento de la normativa para la atención de los reclamos operacionales. (desde la instalación del sistema, capacitación y otros)*
- h. Y con el INFORME N° 022-2022- ACUERDOS PARA RECLAMOS OPERACIONALES, en reunión de trabajo se determino las rsponsabilidades de cada área para el cumplimiento de todo lo indicado.”*

En dicho informe concluyó lo siguiente:

- “1. Señor Gerente, como puede apreciar esta Jefatura ha realizado una serie de tramites para el cumplimiento de la normativa vigente en los reclamos operacionales desde años anteriores, lamentablemente ya esta fuera de mi alcance la toma de desiciones y el accionar de las áreas que le compete. A quienes puse en alerta sobre posibles sanciones u otros por la SUNASS, de este y demás casos.*
- 2. Y mencionar que por estas observaciones de la SUNASS ODS Ayacucho, ha sido posible la implementación de los reclamos operacionales de acuerdo al reglamento desde finales del año 2021, se ha logrado mejorar este procedimiento por constantes reuniones de trabajo y apoyando en la capacitación a nuestros compañeros de trabajo de la Gerencia Operacional.*
- 3. Además, solicitar a la SUNASS tome en consideración todo lo indicado, por que cuando se inicio con la COVID – 19, hubo ocurrencias que imposibilitó la atención de los reclamos de acuerdo a la normativa.*

La Empresa Prestadora adjuntó los siguientes documentos:

- Informe N° 222-2022-SEDA AYACUCHO/GO-4.0, derivada de la Gerencia Operacional, el mismo que adjunta los antecedentes respectivos en 35 folios.
- Informe N° 113-2022-SEDA AYACUCHO/GC, derivada por la Gerencia Comercial, adjuntando los antecedentes respectivos en 335 folios.
- Informe N° 0281-2022-SEDA AYACUCHO/GSH, derivado por la Gerencia de la Sucursal Huanta, adjuntando los antecedentes en 3 folios.

Evaluación en la etapa de decisión

La ODS Ayacucho inició un PAS a la Empresa Prestadora por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGS, referida a “Por cada medida correctiva incumplida”, con relación a la medida correctiva única referida a no haber cumplido con tramitar las solicitudes de atención de problemas de alcance general, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, según lo evaluado en el Informe N°0035-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP de fecha 3.3.2022.

En primer lugar, cabe señalar que, según la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA, el plazo otorgado para la implementación de la presente medida correctiva única fue de 140 días hábiles, el cual venció el 17.01.2022.

En la presente etapa de decisión, la Empresa Prestadora mediante el Informe N° 230-2022-SEDA AYACUCHO-GC-DAC de fecha 28.9.2022, argumentó lo siguiente:

- *“Considerando que el personal de atención de problemas de alcance general (reclamos operacionales) se encontraba inicialmente a cargo del Departamento de Imagen Institucional y Educación Sanitaria y de la Gerencia de Administración y Finanzas hasta el año 2021, razón por el cual con INFORME N° 015-2022-SEDA AYACUCHO-GC/DAC de fecha 17 de enero de 2022, se solicitó personal para atención de reclamo operacionales por teléfono y web a cargo de la Gerencia Comercial, a fin de atender las solicitudes de atención de problemas de alcance general de acuerdo con el procedimiento establecido en la normativa vigente.”*

Dicho argumento, está referido a la gestión de la Empresa Prestadora, lo cual es de su total responsabilidad; por tanto, se determina que no constituye un argumento válido; además, las acciones señaladas por la Empresa Prestadora como realizadas para la implementación de la medida correctiva única, fueron desarrolladas después del plazo otorgando (12.11.2021-17.1.2022).

Asimismo, en el Informe N° 230-2022-SEDA AYACUCHO-GC-DAC, señaló las acciones realizadas para la contratación de un personal exclusivo para la atención de las solicitudes de atención de problemas de alcance general, el cual viene laborando desde el 2.2.2022, según lo precisado en el Informe 222-2022-SEDA AYACUCHO/GO-4.0. Es decir, fecha posterior al periodo otorgado para la implementación de la medida correctiva única impuesta (12.11.2021-17.1.2022).

Por otro lado, en el Informe N° 230-2022-SEDA AYACUCHO-GC-DAC hace mención de que cuando se dio inicio del COVID-19, hubo ocurrencias que imposibilitaron la atención de los reclamos de acuerdo a la normativa. Al respecto, se debe señalar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva se dio inicio el 12.11.2021 y venció el 17.1.2022; esto es, periodo después de la declaratoria de emergencia (15.3.2020). Por tanto, no constituye un argumento válido.

No obstante, se ha analizado el expediente PAS, advirtiendo que, en la etapa de instrucción, la Empresa Prestadora, como parte de sus medios probatorios presentó registros de atención de problemas de alcance general en las localidades de Huamanga y Huanta, así como 15 expedientes, los cuales evidencian que la Empresa Prestadora dio cumplimiento a lo ordenado en la medida correctiva única impuesta con posterioridad al periodo otorgado para su implementación (12.11.2021-17.1.2022) y con posterioridad a la fecha de notificación del inicio del PAS (9.3.2022), en los cuales ha consignado el correo electrónico y el número de teléfono del usuario, así como el nombre de la persona que recibió la solicitud. Asimismo, ha adjuntado evidencias del correo electrónico remitiendo el anexo 6 al usuario. Sin embargo, ello no la exime de responsabilidad por el incumplimiento imputado.

En tal sentido, se concluye que la información remitida por la Empresa Prestadora, en la etapa de decisión, no acredita la implementación de la medida correctiva única impuesta con la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA dentro el plazo otorgado (12.11.2021-17.1.2022), tampoco acredita que esté exenta de responsabilidad por dicho incumplimiento.

Por lo tanto, se determina que la Empresa Prestadora resulta responsable de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS, referida a “Por cada medida correctiva incumplida”, relativa a la medida correctiva única, correspondiendo determinar la sanción a aplicar. No obstante, **la implementación de la medida correctiva única con posterioridad al plazo otorgado será considerada como un atenuante en la determinación de la sanción a imponer.**

5. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN A APLICAR A LA EMPRESA PRESTADORA

- 5.1 En la presente evaluación, se ha encontrado que la Empresa Prestadora resulta responsable de la comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS, “Por cada medida correctiva incumplida”, con relación a la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0003-2021-SUNASS-ODS-AYA de fecha 9.3.2022.
- 5.2 El plazo otorgado para la implementación de la medida correctiva única, estuvo comprendido entre el 12.11.2021 y el 17.1.2022. Por tanto, la comisión de la infracción se configuró el **18.1.2022**.

El ítem I del Anexo N° 4 del RGFS, tipifica la conducta de la Empresa Prestadora vinculada al incumplimiento de las medidas correctivas, como infracción pasible de sanción y corresponde a:

48	Por cada medida correctiva incumplida
----	---------------------------------------

Asimismo, según el concurso de infracciones establecido en el Artículo 31 del RGFS, cuando en el marco de un PAS, concurren varias conductas que den lugar a infracciones independientes, detectadas en una misma acción de supervisión, se aplicará la suma del monto de las multas propuestas para cada una de las infracciones, hasta el máximo del doble de la multa de aquella infracción que represente el mayor monto expresado en UITs.

Al respecto, en el presente caso, teniendo en cuenta que se trata del incumplimiento de una medida correctiva única, no es aplicable el concurso de infracciones, por lo que la multa a aplicar será la misma que resulta del cálculo efectuado.

Cabe precisar que, conforme lo establece el mismo anexo, esta infracción está clasificada como multa ad-hoc, para lo cual se deberá identificar el beneficio ilícito (B) que obtuvo la Empresa Prestadora como consecuencia de incumplir la medida correctiva impuesta, así como la probabilidad de su detección (P). Esto es, la multa (M) será calculada considerando la siguiente fórmula:

$$M = \frac{B}{P} * F$$

Donde:

- B: Es el beneficio ilícito, que incluye los conceptos de ingreso ilícito, costo evitado y costo postergado.
- P: Es la probabilidad de detección y sanción, cuyo nivel de probabilidad puede ser muy alta ($P=1$), alta ($P=0.75$), media ($P=0.5$), baja ($P=0.25$) o muy baja ($P=0.10$)
- F: Es el factor de atenuantes y agravantes, cuyos componentes se presentan en la Tabla N° 4.2 del Anexo N° 4 del RGFS.

Respecto del nivel de probabilidad de detección y sanción, corresponde a la probabilidad de que el administrado sea detectado infringiendo la norma y sea sancionado por la Sunass. Su valor será determinado considerando la modalidad o forma en que la SUNASS detecte al administrado infringiendo la norma. En el presente caso, de acuerdo con la tabla N° 4.1 del Anexo N° 4 del RGFS, esta es “Muy alta”, toda vez que la infracción está asociada al incumplimiento de medidas correctivas, por lo que corresponde aplicar un $P=1$.

Con relación al beneficio ilícito, se tendrá en cuenta si la medida correctiva única incumplida conlleva a un ingreso ilícito (relacionado al incremento en los ingresos imputables al acto ilícito), un costo postergado (gastos, costos o inversiones que debieron realizarse en un momento determinado y no se efectuaron oportunamente, obteniéndose un beneficio por el valor del dinero en el tiempo) o a un costo evitado (disminución en los costos debido a no haber realizado gastos, costos o inversiones que requiere la normativa, con la particularidad que dichos costos no serán realizados).

Al respecto, en este caso, el incumplimiento de la medida correctiva única impuesta, conllevó a un costo evitado; toda vez, que la Empresa Prestadora, al no implementar la medida correctiva en el plazo otorgado (12.11.2021-17.1.2022, no cumplió con la normativa y obtuvo una reducción en sus costos. Para determinar el beneficio ilícito se ha tomado en cuenta la información presentada por el área instructora.

Por otro lado, según el numeral 3.1 de la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0003-2022-SUNASS-ODS-AYA, la Empresa Prestadora es del Tipo 2⁸. Consecuentemente, según lo dispuesto en el artículo 33 del RGSS, puede ser sancionada con una amonestación escrita o con una multa tope de 100 UIT y no deberá exceder el 20% del ingreso tarifario mensual promedio de la Empresa Prestadora de los últimos seis (6) meses, el cual asciende a 361.69 UIT⁹. Por tanto, **la multa tope asciende a 100 UIT**.

Finalmente, para la determinación de la multa se tomarán en consideración los criterios establecidos en el artículo 35 del RGFS, como se describe a continuación:

1. Daño causado: La Empresa Prestadora incumplió la medida correctiva única impuesta mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 0003-2021-SUNASS-ODS-AYA. Ello afectó el debido cumplimiento de las disposiciones

⁸ Teniendo en cuenta que el INFORME N° 0035-2022-SUNASS-ODS-AYA-ESP (en el que se determina el incumplimiento) es del 03.03.2022, el número total de conexiones de agua potable alcanzado por la Empresa Prestadora al término de los seis meses anteriores se encuentra en el rango de 15,001 a 150,000 conexiones. Por lo tanto, la Empresa Prestadora es del Tipo 2, según lo establecido en el artículo 33 del RGFS.

⁹ Corresponde al periodo marzo a agosto de 2021, para el que los ingresos tarifarios promedio mensual fueron S/ 1,663,769.21.

establecidas en las Resoluciones del Consejo Directivo Nos 012 y 018-2020-SUNASS-CD, con relación a la atención virtual a los usuarios en el marco del Estado de Emergencia Nacional por el Covid19. La afectación se considera al 100% de los usuarios, debido a que está referido a la generación de registros de control y llenado formatos.

2. Reincidencia: Sí existe reincidencia de la conducta infractora, según el Registro de Sanciones de la Sunass, toda vez que la Empresa Prestadora fue sancionada por el incumplimiento de medidas correctivas con la Resolución de la Dirección de Sanciones N° 002-2021-SUNASS-DS, que quedó consentida el 2.2.2021 y con la Resolución N° 100-2021-SUNASS-DS, que quedó consentida el 17.12.2021. Por tanto, sí existe reincidencia porque la Empresa Prestadora volvió a cometer la misma infracción el **18.1.2022**; esto es, dentro del último año desde que dichas resoluciones quedaron firmes (del 2.2.2021 al 2.2.2022 y del 17.12.2021 al 17.12.2022).
3. Incumplimiento de compromiso de cese de actos que constituyen infracción: La Empresa Prestadora no solicitó el compromiso de cese para la medida correctiva incumplida.
4. La continuidad del incumplimiento: No existe continuidad del incumplimiento, ya que la Empresa Prestadora implementó la medida correctiva única, aunque fuera de plazo.
5. Haber realizado las acciones necesarias para mitigar el daño que pueda causarse como consecuencia de la comisión de la infracción: La Empresa Prestadora evidenció la realización de acciones a efectos de mitigar el daño causado por la conducta infractora, al haber implementado la medida correctiva única impuesta, con posterioridad a la notificación de la resolución del inicio del procedimiento administrativo sancionador.
6. La intencionalidad de la empresa prestadora: No se evidenció intencionalidad para cometer la infracción, por parte de la Empresa Prestadora en el incumplimiento de la medida correctiva materia del PAS que se evalúa en este informe.
7. La conducta de la empresa prestadora durante el procedimiento: La Empresa Prestadora presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción dentro del plazo otorgado (29.9.2022), y no se ha evidenciado que haya obstaculizado las labores de la Sunass durante la etapa de investigación de este PAS.

De acuerdo con el análisis efectuado, se ha determinado que la sanción que se impondría a la Empresa Prestadora es una multa ascendente a **0.39** UIT, por haber incurrido en la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS, según lo indicado en el numeral 4.2 del presente informe (ver detalle del cálculo en el **Anexo 1**).

Cabe señalar que, el importe de la multa calculada en esta etapa de decisión de 0.39 UIT, varía respecto a la calculada por la DF (0.003 UIT), debido a que, en la etapa de decisión, se ha considerado el beneficio ilícito como un costo evitado, por tratarse de acciones que debió efectuar la Empresa Prestadora en un periodo determinado, para dar cumplimiento a la normativa oportunamente, así como se ha considerado la afectación al 100 % de los usuarios.

- 5.3 No obstante, del análisis efectuado en el numeral 4.2 del presente informe, se advierte que la Empresa Prestadora acreditó el cumplimiento de lo ordenado en la medida correctiva única con posterioridad al periodo otorgado para su implementación (12.11.2021-17.1.2022) y con posterioridad a la fecha de notificación del inicio del PAS (9.3.2022). Por tanto, se analizará si es aplicable una amonestación escrita, según lo establecido en el literal a) del Artículo 34 del RGFS.

El Artículo 34 del RGFS establece lo siguiente:

“Artículo 34.- Facultad del órgano resolutorio

La Dirección de Sanciones o la Gerencia General, según corresponda, de acuerdo al análisis que efectúen, tienen la facultad de imponer amonestación escrita en alguno de los siguientes casos:

- a) Cuando el administrado haya efectuado las medidas necesarias para mitigar las consecuencias de su incumplimiento hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.*
- b) (...).*

La nueva sanción a imponerse será de una multa si se advierte que el infractor, en el lapso de un año de cometida la nueva infracción, ha sido sancionado con amonestación escrita, mediante resolución que haya quedado firme o que haya agotado la vía administrativa.”

Al respecto, cabe precisar que la Empresa Prestadora, en el lapso de un año de cometida la nueva infracción (18.1.2022-18.1.2023), no ha sido sancionada con amonestación escrita, mediante resolución que haya quedado firme; por tanto, sí le es aplicable lo establecido en el literal a) del Artículo 34 del RGFS.

Por lo anterior, se concluye que, en aplicación de lo establecido en el literal a) del Artículo 34 del RGFS, corresponde **sancionar a la Empresa Prestadora con la imposición de una amonestación escrita**, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS, referida a “Por cada medida correctiva incumplida”, con relación a la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.

6. CONCLUSIONES

- 6.1 Se ha acreditado que la Empresa Prestadora es responsable de la comisión de la infracción tipificada en el numeral 48 del ítem I del Anexo N° 4 del RGFS, referida a “Por cada medida correctiva incumplida”, con relación a la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA, según lo indicado en el numeral 4.2 del presente informe.
- 6.2 De acuerdo con el análisis efectuado, se ha determinado que corresponde sancionar a la Empresa Prestadora con la imposición de una **amonestación escrita**, tal como se señala en el numeral 5.3 del presente informe.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1 Declarar a la Empresa Prestadora responsable por la comisión de la infracción tipificada en el ítem I, numeral 48 del Anexo N° 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, al haber incumplido la medida correctiva única, impuesta mediante la Resolución de la Oficina Desconcentrada de Servicios Ayacucho N° 003-2021-SUNASS-ODS-AYA.
- 7.2 Sancionar a la Empresa Prestadora con la imposición de **amonestación escrita**, por la comisión de la infracción señalada en el numeral 7.1 del presente informe.

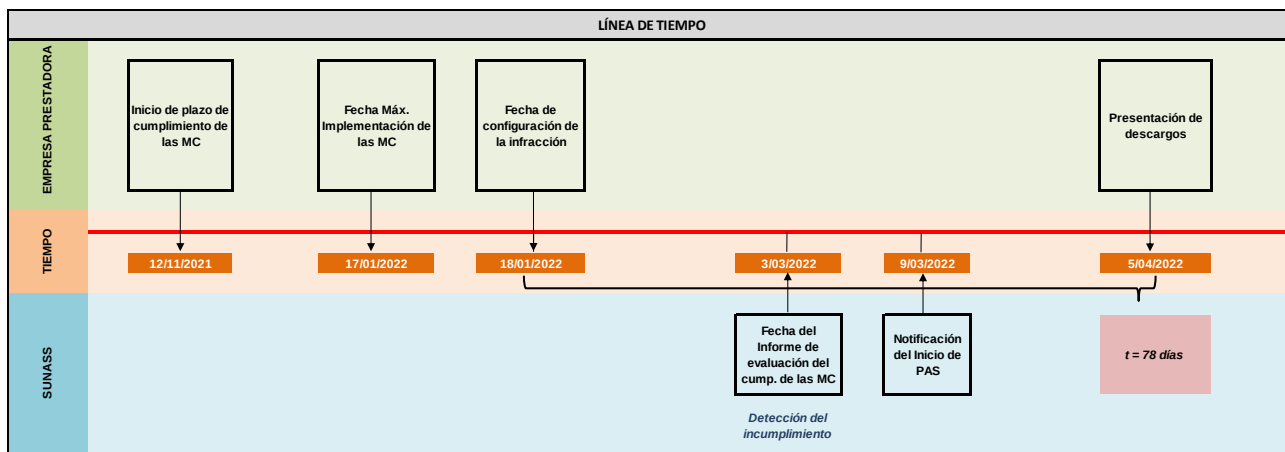
Atentamente,

FIRMADO DIGITALMENTE

Ing. Rosanita TUNJAR TAFUR
Especialista – DS

ANEXO N° 1. Determinación de la multa que se impondría a la Empresa Prestadora (1 de 3)

1.1 Línea de tiempo



1.2 Cálculo de la multa

Determinación de la Multa a aplicar a la EPS SEDA AYACUCHO S.A.					
Expediente:	0002-2022-PAS	Nº de Infracción:	I - 48	WACC (según ET):	4.51%
Resolución:	0003-2022-SUNASS-ODS-AYA	Descripción de la Infracción:	Por cada medida correctiva incumplida	WACCm:	0.368%
Nro. conexiones totales de agua potable:	64,549	Valor de UIT 2022 :	4,600 (*)	WACCd:	0.012%
Tipo EPS	Tipo 2				

1. Determinación de Multa Tope:			Tipo de EPS	# conex. Tot. Agua	Multa Tope (UIT)
Tipo 1 - 20% del ingreso tarifario mensual promedio o 50 UIT			Tipo 1	< 15,000	50
Tipo 2 - 20% del ingreso tarifario mensual promedio o 100 UIT			Tipo 2	15,001 - 150,000	100
Tipo 3 - 20% del ingreso tarifario mensual promedio o 250 UIT			Tipo 3	150,001 - 1'000,000	250
Tipo 4 - 20% del ingreso tarifario mensual promedio o 500 UIT			Tipo 4	> 1'000,001	500

1.1. Ingreso tarifario mensual promedio (S/):	—		Probabilidad de detección: P Muy alta 1.00 Alta 0.75 Media 0.50 Baja 0.25 Muy baja 0.10		
1.2. 20% ingreso tarifario:	S/:	1,663,769.21			
	UIT:	361.69			
1.3 Multa tope:					
	(a) Multa tope (UIT):	100			

(*) : D.S. N° 398-2021-EF (<https://www.sunat.gob.pe/indicestasa/uit.html>)

ANEXO N° 1. Determinación de la multa que se impondría a la Empresa Prestadora (2 de 3)

1.2 Cálculo de la multa

2. Determinación de la multa

2.1 Detalle de cálculo del beneficio ilícito

Medida Correctiva Única	Clase de multa	Tipo de beneficio ilícito	Periodo de incumplimiento de la MC (dc)	Costo requerido para cumplir la MC (S/)	Comentarios (Fuentes de los costos)
1 No haber cumplido con tramitar las solicitudes de atención de problemas de alcance general, de acuerdo con el procedimiento establecido.	Ad-hoc	Costo evitado	78	1,328.13	Información del área instructora

2.2 Cálculo del beneficio ilícito y la multa base

Medida Correctiva	Costo evitado / Ingreso ilícito $I^*[(1+WACCd)^n]$	Costo postergado $I^*[(1+WACCd)^n]-1]$	Beneficio ilícito (B)	Probabilidad de detección (P)	Multa base (B/P) en S/.
1 No haber cumplido con tramitar las solicitudes de atención de problemas de alcance general, de acuerdo con el procedimiento establecido.	1,340.88	-	1,340.88	1	1,340.88

1.3 Factores agravantes y atenuantes

3. Factores Agravantes y Atenuantes

MC	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F	Multa final $[(B/P)*f]$	Multa Final UIT
1	-	0.25	0.25	0.25	-0.10	0.00	-0.30	1.35	1,810.19
TOTAL (UIT)									0.39

1.4 Multa que se impondría a la Empresa Prestadora

4. Multa a imponer:

Multa calculada	0.39 UIT
Multa tope	100 UIT
Multa a imponer	0.39 UIT

Elaboración: Sunass - DS

ANEXO N° 1. Determinación de la multa que se impondría a la Empresa Prestadora (3 de 3)

1.5 Tabla de factores de agravantes y atenuantes

Factores agravantes y atenuantes		
f1 Daño causado a los usuarios del servicio		
1. Menos de 25% de conexiones activas afectadas	Agravante	0.10
2. Más de 25% hasta 50% de conexiones activas afectada	Agravante	0.15
3. Más de 50% hasta 75% de conexiones activas afectada	Agravante	0.20
4. Más de 75% de conexiones activas afectadas	Agravante	0.25
f2 Reincidencia de la infracción		
5. La empresa prestadora ha cometido la misma infracción dentro del plazo de un año desde que quedó firme la	Agravante	0.25
f3 Circunstancias en la comisión de la infracción		
6. La infracción es producto del incumplimiento del compromiso de cese de actos que constituyen infracción.	Agravante	0.3
7. La empresa prestadora continúa cometiendo la conducta infractora inclusive con posterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador.	Agravante	0.25
f4 Mitigación del daño causado por la conducta infractora		
8. La empresa prestadora realiza acciones necesarias para subsanar parcialmente el daño causado por la conducta infractora, con anterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador.	Atenuante	-0.15
9. La empresa prestadora realiza acciones necesarias para subsanar totalmente el daño causado por la conducta infractora, con posterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador.	Atenuante	-0.10
10. La empresa prestora realiza acciones necesarias para subsanar parcialmente el daño causado por la conducta infractora, con posterioridad a la notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador.	Atenuante	-0.08
f5 Intencionalidad en la conducta de la EPS infractora		
11. La empresa prestora cometió la infracción intencionalmente (con dolo).	Agravante	0.50
f6 Conducta durante el procedimiento		
12. La empresa prestadora colabora y remite información oportunamente.	Atenuante	-0.30
13. La empresa prestadora obstaculiza la labor de la SUNASS.	Agravante	0.30
f1+f2+f3+f4+f5+f6		
F = 1+f1+f2+f3+f4+f5+f6		