

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA EPS EMAPAT S.A.

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO

N° 003-2021-OCI/9026-SOO

**ORIENTACIÓN DE OFICIO
EPS EMAPAT S.A.
TAMBOPATA-TAMBOPATA-MADRE DE DIOS**

**“VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN DEL
SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE A LOS
USUARIOS FINALES DE LA EPS EMAPAT S.A.”**

PERÍODO DE EVALUACIÓN:

DEL 23 DE MARZO AL 26 DE MARZO DE 2021

TOMO I DE I

TAMBOPATA, 26 DE MARZO DE 2021

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 003-2021-OCI/9026-SOO

**“VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE A LOS USUARIOS FINALES DE LA EPS
EMAPAT S.A.”**

ÍNDICE

	N° Pág.
I. ORIGEN	2
II. SITUACIONES ADVERSAS	2
III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO	5
IV. CONCLUSIÓN	5
V. RECOMENDACIONES	5
APÉNDICE	6

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 003-2021-OCI/9026-SOO

“VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE A LOS USUARIOS FINALES DE LA EPS EMAPAT S.A.”

I. ORIGEN

El presente informe de Orientación de Oficio se emite a mérito de lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional de la EPS EMAPAT S.A., registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG, con la orden de servicio n.º 2 9026-2021-003, en el marco de lo estipulado en la Directiva n.º 002-2019-CG/NORM, “Servicio de Control Simultáneo”, aprobada por Resolución de Contraloría n.º 115-2019-CG, de 28 de marzo de 2019 y modificatorias.

II. SITUACIONES ADVERSAS

En mérito de las diversas quejas de los Usuarios de esta EPS por el excesivo incremento de consumo del servicio de agua potable en estos últimos meses, este Órgano de control Institucional realizó la recopilación y análisis de la información solicitada, habiéndose identificado una (1) situación adversa que amerita la adopción de acciones para asegurar la continuidad del proceso.

La situación adversa identificada se expone a continuación:

LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO TAMBOPATA – EPS EMAPAT S.A. HABRÍA PROCESADO LA FACTURACIÓN DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE EN EXCESO A 105 USUARIOS, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2021, POR UN TOTAL DE 1508 m³, HECHO QUE AFECTARÍA EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD, TRANSPARENCIA, VERACIDAD Y EFICIENCIA DE LOS ACTOS Y OPERACIONES DE LA EMPRESA, EN PERJUICIO DIRECTO DEL PÚBLICO USUARIO.

a) Condición

Mediante oficio n° 024-2021-OCI-EPS EMAPAT S.A. de 12 de marzo de 2021, este Órgano de Control Institucional solicitó a la Gerencia de Operaciones la relación de usuarios a quienes se realizó el cambio de medidor de agua potable en los meses de octubre a diciembre de 2020, al respecto, mediante Carta N° 004-2021-GO-EPS EMAPAT S.A. de 24 de marzo de 2021, dicho Órgano de Línea remite la información solicitada.

Asimismo, este OCI efectuó la minuciosa revisión del consumo y facturación en metros cúbicos de cada usuario con nuevo medidor, durante los meses de enero y febrero del año en curso, mediante el Sistema Integrado de Información Comercial – SIINCO, **donde se pudo advertir que a 105 Usuarios (ver apéndice n.º 1) se les facturó consumo de agua potable en exceso, específicamente en el mes de febrero de 2021, en razón a que en el rubro “lectura anterior” se consignó consumo cero (0), sin tener en consideración que los nuevos medidores empezaron a ser instalados desde el mes octubre de 2020, tal como se puede apreciar en la Imagen n°.1, habiéndose, en consecuencia, omitido consignar en la factura la lectura del consumo anterior acumulado que realmente correspondía.**



Imagen n°.1

Dirección: PSJ. BUGAMBILAS MZ-D LT-5
RUC:
Actividad: VIVIENDA
N° de Recibo: 0001-3003276
Cód. Catastral: 001-007-0550-0057-01
Ruta: 20 Secuencia: 7950
FACTURACIÓN: FEBRERO-2021 CÓDIGO: 119659



DATOS DEL SUMINISTRO	DETALLE DE CONSUMO	DETALLE DE LOS IMPORTES FACTURADOS		
		DESCRIPCION	IMPORTE	
SERVICIOS PRESTADOS - AGUA CATEGORÍA: - Unil. Uso 1 DOMESTICO HORARIO DE ABASTECIMIENTO - Abast. 00:00 a 23:59	LECTURA ACTUAL 32 ANTERIOR 0 DIF. DE LECTURA m³ 32 CONSUMO FACT. m³ 32 Tipo Consumo: MEDIDO Mes Consumo: FEBRERO -2021	Agua Potable 97.52 Cargo Fijo 4.24		
	PERIODO DE CONSUMO Fecha Actual: 16/02/2021 Fecha Anterior:			
	MEDIDOR Numero: DA19100468 Fecha Inst: 03/11/2020 DUPLICADO WEB			
			Redondeo Anterior 0.04	
			Total Mes S/ 101.80	
	MENSAJE AL CLIENTE			
	Evite facturaciones por consumos elevados, instale una llave de paso general al interior de su predio, le sea muy útil para controlar el paso del servicio en caso de fugas internas.			
	FECHA DE EMISION	FECHA DE VENCIMIENTO		
	28/02/2021	31/03/2021	TOTAL S/ ****101.80	
	Se comunica al usuario que ante el incumplimiento en el pago de dos facturaciones mensuales vencidas o una de crédito derivada de un convenio, la empresa esta autorizada a realizar el cierre de los servicios, en atención de la RCD N°039-2020-SUNASS-CD.			

Fuente: <http://www.emapat.com.pe/consultaweb/home.php>

Elaborado por: Órgano de Control Institucional

Esta situación ha contravenido las siguientes normas:

b) Criterio

Manual de Organización y Funciones - MOF de la EPS EMAPAT S.A. aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 092-2019-GG-EPS-EMAPAT S.A. de 17 de julio de 2019.

"DEPARTAMENTO DE FACTURACION Y COBRANZA

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- c) Efectuar el control de calidad de facturación mensual, relacionada a la presentación de factura, determinar el costo de servicio de acuerdo al régimen tarifario, precios colaterales autorizados, tasas de intereses moratorios vigentes y otros.

(...)

g) *Cumplir estrictamente con las disposiciones del reglamento de comprobantes de pago vigentes por la SUNAT y procedimientos de facturación emitidos por la SUNASS.*

(...)

k) *Revisar y supervisar las alteraciones detectadas, disponiendo las inspecciones de campo que sean necesarias”.*

c) Consecuencia

El hecho advertido afectaría el principio de legalidad, transparencia, veracidad y eficiencia de los actos y operaciones de la empresa, en perjuicio directo del público usuario.

III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO

La documentación que el Jefe del Órgano de Control Institucional ha analizado durante el desarrollo del presente Servicio de Orientación de Oficio a la “Verificación del Sistema de Facturación del Servicio de Suministro de Agua Potable a los Usuarios Finales de la EPS EMAPAT S.A.”, se encuentra detallada en el Apéndice n° 1.

IV. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución del Servicio de Orientación de Oficio referido a la “Verificación del Sistema de Facturación del Servicio de Suministro de Agua Potable a los Usuarios Finales de la EPS EMAPAT S.A.”, **SE HA ADVERTIDO UNA (1) SITUACIÓN ADVERSA** que afecta o podría afectar el principio de legalidad, transparencia, veracidad y eficiencia de los actos y operaciones de la empresa, en perjuicio directo del público usuario, la misma que ha sido detallada en el presente informe.

V. RECOMENDACIONES

Hacer de conocimiento a la Titular de la Entidad que debe comunicar a este Órgano de Control Institucional, a través del Plan de Acción correspondiente, las acciones preventivas o correctivas que implemente su despacho con relación a la situación adversa identificada y detallada en el presente Informe de Orientación de Oficio.

5.1. **SE RECOMIENDA** a la Titular de la Entidad, disponer que la Gerencia de Comercialización, conjuntamente con el Departamento de Facturación y Cobranza efectúe la evaluación y control integral respecto al funcionamiento del Sistema Informático de Facturación, específicamente en cuanto respecta a la correcta y real emisión de los recibos por consumo de agua.

5.2. **SE RECOMIENDA** a la Titular de la Entidad, implementar, si así lo considera, una Comisión conformada por funcionarios idóneos de esta EPS, que tenga bajo su responsabilidad la investigación de los hechos expuestos en el presente informe, a fin de determinar, de ser el caso, la identidad y responsabilidad de funcionarios y servidores en la facturación excesiva de consumo de agua en perjuicio de los usuarios, dando cuenta documentada a este OCI.

Tambopata, 26 de marzo de 2021

EPS EMAPAT S.A.
Empresa Municipal de Servicios de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata Sociedad Anónima

Gustavo Tapia Montoya
Jefe del Órgano de Control Institucional-OCI
Puerto Maldonado-26 de marzo de 2021

APÉNDICE n.º 1

DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD

1. LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO TAMBOPATA – EPS EMAPAT S.A. HABRÍA PROCESADO LA FACTURACIÓN DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE EN EXCESO A 105 USUARIOS, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2021, POR UN TOTAL DE 1508 m³, HECHO QUE AFECTARÍA EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA DE LOS ACTOS Y OPERACIONES DE LA EMPRESA, EN PERJUICIO DIRECTO DEL PÚBLICO USUARIO.

Nº	Documento
1	Carta N° 004-2021-GO-EPS EMAPAT S.A. de 24 de marzo de 2021, relación de usuarios a quienes se realizó el cambio de medidor de agua potable en los meses de octubre a diciembre de 2020
2	Relación de usuarios a los que se facturó consumo de agua en exceso
3	Copias de recibos de agua de los usuarios a los que se facturó en exceso.
4	Guia del Usuario de la SUNASS sobre Facturación de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado



Puerto Maldonado, 26 de marzo de 2021

OFICIO N° 027-2021-OCI-EPS EMAPAT S.A.

Señora Ingeniera
CARMEN QUISPE AUCCA
Gerente General
EPS EMAPAT S.A.
Presente. –

Asunto : **Comunicación de Informe de Orientación de Oficio N° 003-2021-OCI/9026-SOO.**

Ref. : a) Artículo 8° de la Ley n.° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
b) Directiva N° 002-2019-CG/NORM "Servicio de Control Simultáneo" aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 115-2019-CG, de 28 de marzo de 2019.
c) Resolución N° 100-2020-CG, Adicionan Sexta Disposición Complementaria Final a la Directiva N° 002-2019-CG/NORM "Servicio de Control Simultáneo"

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, previo cordial saludo, con relación a la normativa de la referencia, en razón de haberse ejecutado el Servicio de Control de Orientación de Oficio denominado: "Verificación del Sistema de Facturación del Servicio de Suministro de Agua Potable a los Usuarios Finales de la EPS EMAPAT S.A."

Al respecto, como resultado del Servicio de Control de Orientación de Oficio efectuado, **se ha identificado una (1) situación adversa** que puede afectar el principio de legalidad, transparencia, veracidad y eficiencia de los actos y operaciones de la empresa, en perjuicio directo del público usuario, las cuales se exponen en el Informe adjunto al presente.

En tal sentido, me permito recomendarle, señora Gerente General, valorar la situación adversa comentada y disponer se adopten las acciones preventivas que estime pertinentes, las cuales deben ser comunicadas a este Órgano de Control Institucional de la EPS EMAPAT S.A. **EN UN PLAZO NO MAYOR DE DIAZ (10) DÍAS HÁBILES**, en el Formato N° 17 de la Directiva n.° 002-2019-CG - "Servicio de Control Simultáneo", el mismo que se anexa al presente.

Cabe señalar que, por la naturaleza de la materia de control (hechos y actos de un proceso en curso) y el carácter selectivo del servicio de control, el presente documento no es señal de conformidad, por lo que no limita el ejercicio de control posterior a cargo del Sistema Nacional de Control.

Es propicia la oportunidad, señora Gerente General, para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,



EPS EMAPAT S.A.
Entidad Proveedor de Servicios de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata - Sociedad Anónima
Gustavo Tapia Manroya
JEFE (O) DEL ORGANISMO DE CONTROL INSTITUCIONAL - 06
Puerto Maldonado - Región Madre de Dios

EPS EMAPAT S.A.
SECRETARÍA GERENCIAL GENERAL
N° DE EXP.
FECHA **26 MAR 2021**
HORA **13:59** PUNTO **119**
FIRMA