



ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
SEDAPAR S.A.

INFORME DE AUDITORÍA N° 026-2025-2-0263-AC

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
SEDAPAR S.A.

AREQUIPA-AREQUIPA-AREQUIPA

**"QUIEBRES POR RECLAMOS DE PRINCIPALES
CONTRIBUYENTES DE SEDAPAR S.A."**

**PERÍODO: 1 DE ENERO DE 2021 AL 28 DE FEBRERO DE
2025**

**TOMO I-X
AREQUIPA - PERÚ
OCTUBRE - 2025**

**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"**



000001

INFORME DE AUDITORÍA N° 026-2025-2-0263-AC

“QUIEBRES POR RECLAMOS DE PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE SEDAPAR S.A.”

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	Pág.
I. ANTECEDENTES	3
1.1. Origen	3
1.2. Objetivos	3
1.3. Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance	3
1.4. De la entidad o dependencia	4
1.5. Notificación de las desviaciones de cumplimiento	5
1.6. Aspectos relevantes	5
II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO	6
III. OBSERVACIONES	14
IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS	209
V. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS	210
VI. CONCLUSIONES	210
VII. RECOMENDACIONES	211
VIII. APÉNDICES	212



INFORME DE AUDITORÍA N° 026-2025-2-0263-AC

"QUIEBRES POR RECLAMOS DE PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE SEDAPAR S.A." PERÍODO: 1 DE MARZO DE 2021 AL 28 DE FEBRERO DE 2025

I. ANTECEDENTES

1.1 Origen

La Auditoría de Cumplimiento a la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa Sociedad Anónima, en adelante "Sedapar S.A." y/o "la Entidad", corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2025 del Órgano de Control Institucional de Sedapar S.A., registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.º 2-0263-2025-001, iniciado mediante oficio n.º 123-2025-CG/OC0263 de 15 de mayo de 2025, en el marco de lo previsto en la Directiva n.º 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y el "Manual de Auditoría de Cumplimiento", aprobados mediante Resolución de Contraloría n.º 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias.

1.2 Objetivos

Objetivo general

Determinar si las notificaciones de resoluciones de los reclamos presentados por los usuarios, relacionados con la facturación por los servicios de agua potable, desagüe y otros, durante el periodo 2021 al 2025; y, con pronunciamiento del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, fueron tramitados conforme al procedimiento establecido en la normativa aplicable y disposiciones internas.

Objetivos específicos

- Establecer si las notificaciones realizadas por Sedapar S.A. se efectuaron en cumplimiento con la normativa y lineamientos aplicables.
- Establecer si las resoluciones elaboradas y refrendadas por el departamento de Post Venta para la atención de reclamos, se encuentran conforme lo establece los lineamientos y normativa aplicable y en concordancia con los objetivos y fines institucionales.

1.3 Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance

Materia de Control

La Auditoría de Cumplimiento tiene como materia de control los quiebres de reclamos de principales contribuyentes de Sedapar S.A., comprende las actividades desarrolladas en el procedimiento de atención de reclamos y resueltos en última instancia por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, de los Principales Contribuyentes de Sedapar S.A. durante los periodos 2021 a 2025, correspondiendo al macro proceso Sistema de Tesorería, proceso Operaciones Financieras de Ingresos; y, materia examinada Percepción o Recaudación de Fondos.

La auditoría se realizó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 295-2021-CG de 23 de diciembre de 2021 y modificatorias, así como la Directiva n.º 001-2022-CG/NORM denominada "Auditoría de Cumplimiento" y el "Manual de Auditoría de Cumplimiento", aprobados mediante Resolución de Contraloría n.º 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias.

Materia Comprometida

La materia comprometida corresponde a la emisión de resoluciones en atención a los reclamos presentados por principales contribuyentes de Sedapar S.A. en primera instancia, en contravención de la normativa de la materia, generando perjuicio económico de S/ 979 389,35, en desmedro de los intereses económicos de Sedapar S.A.

Alcance

La auditoría de cumplimiento comprende el período de 1 de marzo de 2021¹ al 28 de febrero de 2025, siendo la unidad orgánica examinada el Departamento de Post Venta, dependencia directa de la Gerencia de Servicios al Cliente de Sedapar S.A. y el ámbito geográfico donde se realizó la auditoría es el distrito, provincia y departamento de Arequipa.

1.4 De la entidad o dependencia

Sedapar S.A. pertenece al sector de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en el nivel de gobierno regional.

Sedapar S.A. es una sociedad administrada a través del régimen legal especial societario establecido en el Decreto Legislativo n.º 1280 de 29 de diciembre de 2016, Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, sujetándose asimismo a sus normas reglamentarias aprobadas por Decreto Supremo n.º 019-2017-VIVIENDA de 26 de junio de 2017. Las municipalidades provinciales de la región Arequipa (Arequipa, Camaná, Caravelí, Islay, Castilla, Caylloma, Condesuyos y La Unión) conforman su participación accionaria.

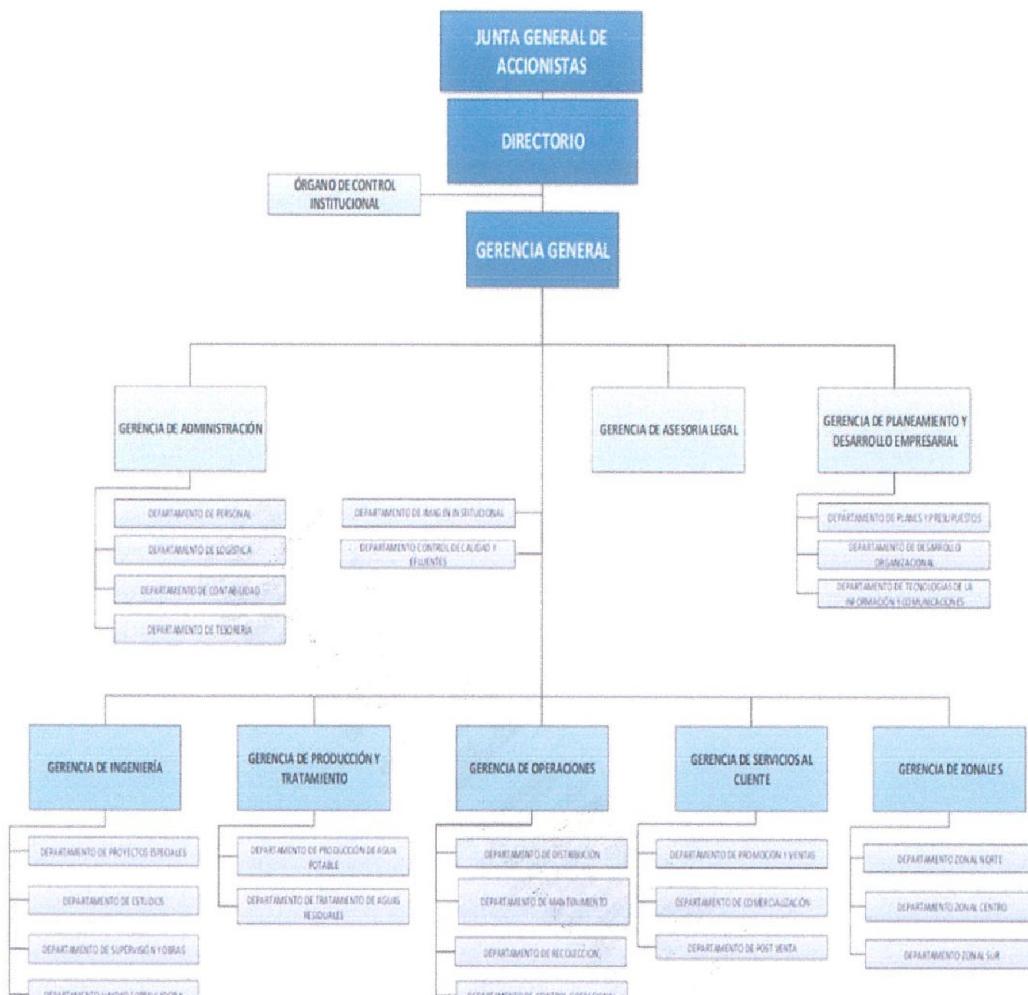
La finalidad de la Entidad es la prestación del servicio de agua potable, a través de conexiones domiciliarias y piletas públicas, y del servicio de alcantarillado; teniendo como función principal la de producir, supervisar y controlar la captación, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable a los lugares de consumo y su utilización doméstica, comercial e industrial. Entre otros, se encarga de la recolección, conducción, tratamiento y disposición final de las aguas servidas.

Las funciones de la Entidad básicamente son las siguientes:

- Producir, supervisar y controlar la captación, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable a los lugares de consumo y su utilización doméstica, comercial e industrial.
- Recolección, conducción, tratamiento y disposición final de las aguas servidas.

A continuación, se muestra la estructura orgánica gráfica de Sedapar S.A. aprobada mediante Resolución n.º 1271-2024/S-20000 de 27 de mayo de 2024:

¹ Reclamo emitido en marzo 2021.



Fuente: Resolución n.º 1271-2024/S-20000 de 27 de mayo de 2024.

1.5 Notificación de las desviaciones de cumplimiento

En aplicación de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas con Resolución de Contraloría n.º 295-2021-CG de 23 de diciembre de 2021 y modificatorias; la Directiva n.º 001-2022-CG/NORM, "Auditoría de Cumplimiento" y el Manual de Auditoría de Cumplimiento, aprobados con Resolución de Contraloría n.º 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias; así como al marco normativo que regula la notificación electrónica emitida por la Contraloría se cumplió con el procedimiento de notificación de las desviaciones de cumplimiento a las personas comprendidas en los hechos observados a fin que formulen sus comentarios o aclaraciones.

1.6 Aspectos relevantes

Durante el desarrollo de la auditoría de cumplimiento no se identificaron aspectos relevantes².

² Estando a lo establecido en el numeral 163 del Manual de Auditoría de Cumplimiento, se considera como aspectos relevantes entre otros, el reconocimiento de logros significativos alcanzados durante la gestión examinada, así como, la adopción de correctivos por la propia administración, durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, que haya permitido superar hechos observables.

II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Cabe señalar, que las deficiencias reveladas no constituyen necesariamente todos los aspectos de control interno que podrían ser situaciones reportables, debido a que estas fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, procesos, actividades y sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría, y no con el propósito de evaluar en su conjunto la estructura de control interno de la entidad.

Como resultado de la evaluación a la estructura de control interno de la materia examinada se concluye lo siguiente:

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE NO CONTEMPLA LA PRESENTACIÓN VIRTUAL DE RECLAMOS, NI LA NOTIFICACIÓN DIGITAL DE RESOLUCIONES, SITUACIÓN QUE PONDRIÁ EN RIESGO LA EFICIENCIA, CALIDAD Y LEGALIDAD DEL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS VÍA WEB.

De la revisión del Manual de Procedimientos “Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente”³ (Apéndice n.º 4), se advirtió que el mencionado documento no contempla la presentación virtual de reclamos, ni la notificación digital de sus resoluciones⁴, tal como se detalla a continuación:

a) **“4.2.1. Atención de reclamos - primera instancia”**, que precisa como paso 1:

“El usuario presenta su reclamo **en las ventanillas de atención al usuario, adjuntando recibo cuestionado (...)**” (el resaltado es agregado).

De la misma manera se puede advertir que en el paso 29 del procedimiento anterior, establece para el responsable “Auxiliar de Atención al Cliente”:

“Recepciona resoluciones. **Son remitidas a los reclamantes, vía Courier (...)**” (el resaltado y subrayado es agregado).

b) **“4.2.2. Atención de reconsideración”**, que refiere como paso 1:

“El usuario presenta, **en el módulo de Reclamos, el recurso impugnatorio de reconsideración, formato N° 8**” (el resaltado es agregado).

Asimismo, se advierte que en el paso 16 del procedimiento antes mencionado, establece para “Auxiliar de Atención al Cliente”:

“Recepciona resoluciones. **Son emitidas a los reclamantes, vía Courier (...)**” (el resaltado es agregado).

c) **“4.2.3 Atención de apelación (segunda instancia)”** que indica como paso 1, que el usuario:

“Presenta recurso impugnatorio de apelación, formato N° 7, **al auxiliar de Atención al Cliente**”.

³ Aprobado con Resolución n.º 981-2019/S-20000 de 24 de octubre de 2019 “Manual de Procedimientos “Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente” (Apéndice n.º 4), que se encuentra vigente a la fecha.

⁴ Lo indicado fue ratificado por el Profesional de Atención al Cliente en el cuestionario aplicado el 9 de junio de 2025 (Apéndice n.º 5).

Adicionalmente, en el paso 8 del procedimiento anterior, se preceptúa para el "Auxiliar Atención al Cliente" lo siguiente:

"Recepciona oficio, recibo refacturado y notificación. Envía expediente a usuario, vía Courier" (el resaltado es agregado).

Conforme a lo señalado anteriormente, se evidencia que el Manual de Procedimientos "Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente" (Apéndice n.º 4), solo considera la presentación de reclamos en "primera y segunda instancia" por la modalidad física (ventanillas) a pesar de que en la práctica la Entidad considera también como válida la presentación virtual de los reclamos a través de su Oficina Virtual⁵; tal como se puede advertir en la página web de la Entidad:

IMAGEN N° 1
PORTAL WEB DE ACCESO A LA OFICINA VIRTUAL DE SEDAPAR SA

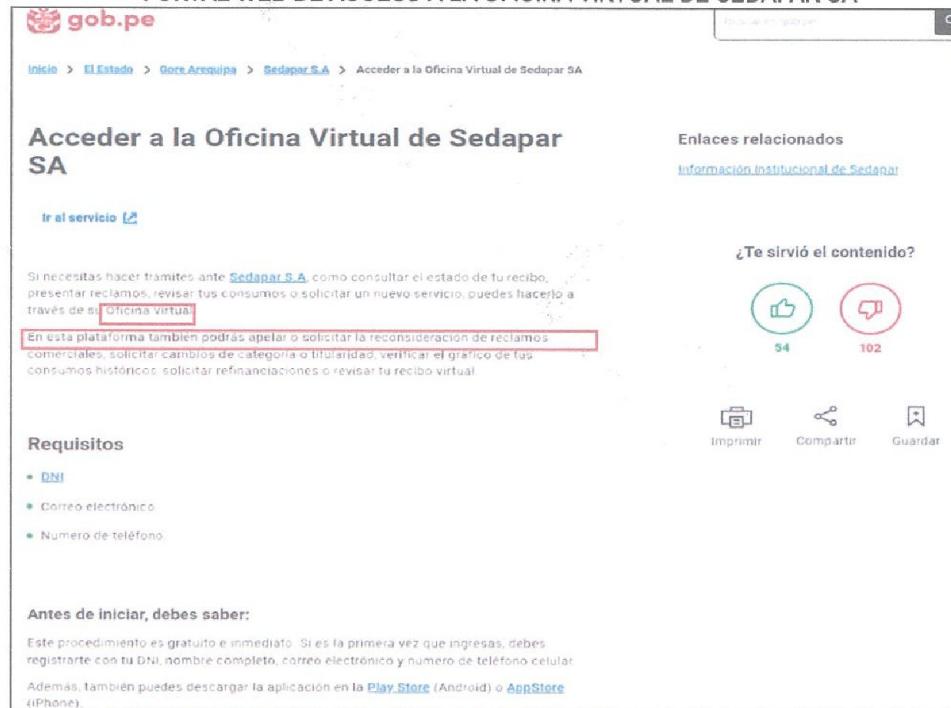


IMAGEN N° 1
PORTAL WEB DE ACCESO A LA OFICINA VIRTUAL DE SEDAPAR SA

Acceder a la Oficina Virtual de Sedapar SA

Si necesitas hacer trámites ante [sedapar.s.a](#), como consultar el estado de tu recibo, presentar reclamos, revisar tus consumos o solicitar un nuevo servicio, puedes hacerlo a través de su [Oficina Virtual](#). En esta plataforma también podrás apelar o solicitar la reconsideración de reclamos comerciales, solicitar cambios de categoría o titularidad, verificar el gráfico de tus consumos históricos, solicitar refinanciaciones o revisar tu recibo virtual.

Requisitos

- DNI
- Correo electrónico
- Número de teléfono

Antes de iniciar, debes saber:

Este procedimiento es gratuito e inmediato. Si es la primera vez que ingresas, debes registrarte con tu DNI, nombre completo, correo electrónico y número de teléfono celular. Además, también puedes descargar la aplicación en la [Play Store](#) (Android) o [AppStore](#) (iPhone).

Fuente: <https://www.gob.pe/43004-acceder-a-la-oficina-virtual-de-sedapar-sa>.

Elaborado por: Comisión Auditora.

La imagen precedente permite evidenciar que, actualmente, la Oficina Virtual de la Entidad recibe reclamos de los usuarios de manera virtual. Sin embargo, esta actividad no se encuentra formalmente documentada como procedimiento en el Manual de Procedimientos "Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente" (Apéndice n.º 4). Asimismo, no se especifica las tareas que componen dicha actividad, las responsabilidades de cada persona o área en el procedimiento, los formatos y formularios a emplearse, las autorizaciones requeridas, los recursos necesarios y la normativa legal que deben cumplir.

Es importante precisar que, la citada actividad se encuentra normada en el literal c) "Por web", del numeral 11.1 del artículo 11º "Formas de presentación de los reclamos" del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado con Resolución de Consejo Directivo n.º 015-2023-SUNASS-SC de 04 de mayo de 2023,

⁵ <https://www.gob.pe/43004-acceder-a-la-oficina-virtual-de-sedapar-sa>

que señala: "Será facultad de la Empresa Prestadora implementar el reclamo por página web, en cuyo caso será facultad del titular de la conexión interponerlo, llenando el formato indicado para ello (Formato N° 2). El sistema deberá proporcionar una constancia de recepción en todos los casos".

Lo anteriormente expuesto inobservó la siguiente normativa:

- **Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG** vigente desde el 3 de noviembre de 2006 que aprueba las Normas de Control Interno.

"I. Normas Generales de Control Interno

(...)

3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.

(...)

3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

(...)

02 Cualquier modificación en los procesos, actividades y tareas producto de mejoras o cambios en las normativas y estándares deben reflejarse en una actualización de la documentación respectiva.

(...)"

La situación descrita, pone en riesgo la eficiencia, calidad y legalidad del proceso de presentación de reclamos vía web.

La situación expuesta fue ocasionada por la inacción de los funcionarios y servidores de la Entidad al no haber actualizado el Manual de Procedimientos "Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente", incluyendo la actividad de presentación virtual de reclamos, y la notificación digital de sus resoluciones.

2. FALTA DE CAPACIDAD OPERATIVA PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DEL ELEVADO NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD, ASÍ COMO ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE POST VENTA, PONE EN RIESGO LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS, EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS LEGALES ESTABLECIDOS POR SUNASS, ASÍ COMO, INCONSISTENCIAS Y ERRORES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

De la evaluación del diseño y efectividad de control interno⁶ al Departamento de Post Venta (Apéndice n.º 6), se ha identificado que el mencionado departamento no cuenta con personal suficiente para atender de manera oportuna la totalidad de reclamos recibidos, dado que el personal asignado realiza otras funciones adicionales, lo que podría afectar la calidad y oportunidad del servicio brindado a los usuarios.

Al respecto, se ha evidenciado que el 15 de diciembre de 2023, el jefe de Departamento de Post Venta mediante informe n.º 243-2023/S-70300 de 15 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 7), puso de conocimiento del Gerente de Servicio al Cliente, la falta de personal para la atención de resoluciones en primera instancia, entre otras labores

⁶ Cuestionario del 3 de junio de 2025 aplicado al Jefe de Departamento de Post Venta (Apéndice n.º 6).

necesarias, siendo este el único documento mediante el cual se informa de la falta de personal; sin embargo a la fecha **"persiste la falta de personal"** conforme a lo manifestado verbalmente y registrado en el cuestionario emitido por la comisión auditora el 9 de junio de 2025 (Apéndice n.º 6).

De la igual manera, se identificó que existe una alta rotación del personal en el Departamento de Post Venta, que realiza las funciones de notificaciones electrónicas y físicas de la resolución de los reclamos presentados por los usuarios del servicio, según lo manifestado por el Gerente de Servicios al Cliente, en la aplicación del cuestionario del 9 de junio de 2025. (Apéndice n.º 8), dicha situación podría afectar la continuidad operativa, del servicio, incrementando el riesgo de incumplimiento de plazos normativos establecidos por SUNASS, debilitando el control interno y la segregación de funciones. Además, impactaría negativamente en la calidad del servicio al usuario, generando inconsistencias y errores en la atención de reclamos.

Lo anteriormente expuesto inobservó la siguiente normativa:

- **Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG** vigente desde el 3 de noviembre de 2006 que aprueba las Normas de Control Interno.

"I. Normas Generales de Control Interno

(...)

1. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EL AMBIENTE DE CONTROL

(...)

1.5 Administración de recursos humanos

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad.

Comentarios:

01 La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica en el elemento humano. De allí la importancia del desempeño de cada uno de los miembros de la entidad y de cuán claro comprendan su rol en el cumplimiento de los objetivos. En efecto, la aplicación exitosa de las medidas, mecanismos y procedimientos de control implantados por la administración está sujeta, en gran parte, a la calidad del potencial del recurso humano con que se cuente.

(...)"

3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.

(...)

3.2. Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

Comentarios:

01 Las funciones deben establecerse sistemáticamente a un cierto número de cargos para asegurar la existencia de revisiones efectivas. Las funciones



asignadas deben incluir autorización, procesamiento, revisión, control, custodia, registro de operaciones y archivo de la documentación.

02 La segregación de funciones debe estar asignada en función de la naturaleza y volumen de operaciones de la entidad.
 (...)”

Los hechos descritos ponen en riesgo la atención oportuna de los expedientes de reclamos, el cumplimiento de los plazos legales establecidos por SUNASS, así como, inconsistencias y errores en el proceso de atención de reclamos.

La situación expuesta fue ocasionada por la inacción de los funcionarios y servidores de la Entidad que no han informado y tomado acciones sobre la falta de personal y alta rotación del mismo en el Departamento de Post Venta.

3. RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS EN VENTANILLA A CARGO DE PRACTICANTES PREPROFESIONALES Y PROFESIONALES, GENERA EL RIESGO DE INCREMENTAR ERRORES Y OMISIONES EN SU REGISTRO

La Comisión Auditora realizó una evaluación del diseño y efectividad de control interno⁷ (Apéndice n.º 6), en la cual, se identificó que, en el Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, vienen realizando sus prácticas profesionales y pre profesionales trece (13) personas de diversas carreras universitarias, detalladas a continuación:

CUADRO N° 1
RELACIÓN DE CONVENIOS DE PRÁCTICAS EN EL DEPARTAMENTO DE POST VENTA

Nº	CONVENIO	PROFESIÓN Y/O CARRERA
1	027-2025-PER	Bachiller en Administración de Empresas
2	084-2025-PER	Estudiante de la Carrera de Derecho
3	091-2025-PER	Egresado de la Escuela Profesional de Comunicación Social
4	092-2025-PER	Egresado de la Escuela Profesional de Comunicación Social
5	098-2025-PER	Bachiller en Administración de Empresas
6	105-2025-PER	Bachiller en Cs. de la Comunicación
7	106-2025-PER	Bachiller en Derecho
8	111-2025-PER	Bachiller en Psicología
9	129-2025-PER	Egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial
10	130-2025-PER	Egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial
11	131-2025-PER	Estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial
12	132-2025-PER	Bachiller en Cs. de la Comunicación
13	133-20-PER	Egresado de la Escuela Profesional de Comunicación Social

Fuente: Informe n.º 050-2025/S-31101 de 16 de junio de 2025⁸ (Apéndice n.º 10).
 Elaborado por: Comisión Auditora.

Al respecto, a dichos practicantes profesionales y pre profesionales se les encargó la recepción y registro de expedientes de reclamos de los contribuyentes, función y responsabilidad que debería recaer en personal capacitado, conforme a los documentos de gestión de la Entidad.

Sobre el particular, el Manual de Procedimientos “Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente”⁹ (Apéndice n.º 4) de la Entidad, establece que el registro del reclamo en el

⁷ Cuestionario el 9 de junio de 2025 al Jefe del Departamento de Post Venta (Apéndice n.º 6).

⁸ La comisión solicitó mediante oficio n.º 002-2025/S-20100-AC1 de 11 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9), al jefe de Departamento de Personal de la Entidad, los convenios profesionales de los practicantes que apoyaban en el Departamento de Post Venta.

⁹ Aprobado con Resolución n.º 981-2019/S-20000 de 24 de octubre de 2019 “Manual de Procedimientos “Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente”” (Apéndice n.º 4), que se encuentra vigente a la fecha.

sistema comercial está a cargo del auxiliar de atención al cliente, formándose un expediente debidamente numerado. El expediente está compuesto, en primera fase, por constancia del reclamo, histórico de facturación, inspección interna y/o externa, según sea el caso, el formato de negociación de partes y recibo cuestionado.

En tal sentido, la actividad de recepción y registro no debería estar a cargo de los practicantes sino de los auxiliares de atención al cliente, quienes cuentan con la capacitación necesaria para realizar dicha actividad sin generar riesgo de errores y omisiones.

Lo anteriormente expuesto inobservó la siguiente normativa:

- Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG vigente desde el 3 de noviembre de 2006 que aprueba las Normas de Control Interno.

“I. Normas Generales de Control Interno

(...)

1. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EL AMBIENTE DE CONTROL

(...)

1.6. Competencia profesional

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades del Estado.

Comentarios:

01 *La competencia incluye el conocimiento, capacidades y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ética, ordenada, económica, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.*

02 *El titular o funcionario designado debe especificar, en los requerimientos de personal, el nivel de competencia requerido para los distintos niveles y puestos de la entidad, así como para las distintas tareas requeridas por los procesos que desarrolla la entidad.*
 (...)"

3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.

(...)

3.2. Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

Comentarios:

01 *Las funciones deben establecerse sistemáticamente a un cierto número de cargos para asegurar la existencia de revisiones efectivas. Las funciones asignadas deben incluir autorización, procesamiento, revisión, control, custodia, registro de operaciones y archivo de la documentación.*

02 *La segregación de funciones debe estar asignada en función de la naturaleza y volumen de operaciones de la entidad.*

(...)"

Los hechos descritos, respecto a la recepción de expedientes de reclamos en ventanilla a cargo de practicantes preprofesionales y profesionales, genera el riesgo de incrementar los errores y omisiones en dicha actividad.

La situación expuesta fue ocasionada por la inacción de los funcionarios y servidores de la Entidad, que asignaron la función de recepción y registro de reclamos a practicantes pre y profesionales.

4. AUSENCIA DE UVM (UNIDADES DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA) NO PERMITE EFECTUAR LA VERIFICACIÓN SOLICITADA POR USUARIOS, PONIENDO EN RIESGO QUE LOS RECLAMOS PRESENTADOS SE DECLAREN FUNDADOS, LO QUE CONLLEVARÍA A UNA PÉRDIDA ECONÓMICA PARA LA ENTIDAD.

Durante el proceso de evaluación de riesgos y controles la Comisión Auditora¹⁰ (Apéndice n.º 8), tomó conocimiento que la entidad desde enero a la fecha no viene realizando la verificación metroológica, situación que fue corroborada por el jefe de Departamento de Post Venta de la Entidad, mediante el memorando n.º 059-2025/S-70300 de 10 de junio de 2025¹¹ (Apéndice n.º 12), en el cual indicó: “(...) desde aproximadamente fines de marzo no se cuenta con la UVM¹²; siendo que, a la fecha, los usuarios vienen solicitando la realización de dichos procedimientos, que no se vienen efectuando precisamente por el hecho de no contar con la (s) UVM (...)”.

En consecuencia, la entidad a la fecha no estaría realizando la verificación metroológica de los usuarios reclamantes, lo cual constituiría un incumplimiento a la normativa regulada por la SUNASS.

Lo anteriormente expuesto inobservó la siguiente normativa:

- Resolución de Concejo Directivo n.º 0115-2023-SUNASS-CD publicado el 04 de mayo de 2023, que aprueba el Texto Único ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

“TÍTULO TERCERO: EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS

“Artículo 15.- Verificación posterior de medidores

15.1. La Verificación posterior del medidor como medio de prueba se aplica únicamente para el caso de reclamos por consumo elevado y se realiza luego de que la Empresa Prestadora haya acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo 3 del presente reglamento. Caso contrario, no deberá ejecutarse.

(...)

15.3. Al momento de presentarse el reclamo, la Empresa Prestadora deberá informar al reclamante acerca de su derecho a solicitar la verificación posterior del medidor y del alcance de las Unidades de Verificación Metrológica (Formato N° 7).

15.4. La verificación posterior se realizará de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

¹⁰ “Prueba de recorrido y la Evaluación del Diseño y Efectividad del Control Interno”, mediante la aplicación de cuestionario el 9 de junio de 2025 al Gerente de Departamento de Post Venta.

¹¹ La Comisión Auditora solicitó mediante oficio n.º 004-2025/S-20100-AC-1 de 11 de junio de 2025 (Apéndice n.º 11), información al jefe de Departamento de Post Venta de la Entidad.

¹² Unidades de Verificación Metroológica

15.5. *El reclamo será declarado fundado cuando la verificación posterior determine que el medidor sobreregistra.*

El reclamo será declarado infundado cuando la verificación posterior determine que el medidor no sobreregistra, es decir, resulta operativo o subregistra

- Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG vigente desde el 3 de noviembre de 2006 que aprueba las Normas de Control Interno.

"III. Normas Generales de Control Interno

Norma General para la Supervisión

5.1 Normas Básicas para las actividades de prevención y monitoreo

5.1.1 Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

Comentarios:

01 *La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.*

02 *La prevención implica desarrollar y mantener una actitud permanente de cautela e interés por anticipar, contrarrestar, mitigar y evitar errores, deficiencias, desviaciones y demás situaciones adversas para la entidad. Se fundamenta sobre la base de la observación y análisis de sus procesos y operaciones, efectuados de manera diligente, oportuna y comprometida con la buena marcha institucional. En tal sentido, está estrechamente relacionada y opera como resultado de las actividades de monitoreo.*

(...)"

Los hechos antes descritos, pone en riesgo a que los reclamos presentados por los usuarios se declaren fundados, lo que conllevaría a una pérdida económica para la Entidad.

La situación expuesta fue ocasionada por la inacción de los funcionarios y servidores de la Entidad, que no han realizado las acciones necesarias para que se realice la verificación metrológica en caso sea solicitada por los usuarios como parte de su reclamo.



III. OBSERVACIONES

INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE SEDAPAR S.A. OCASIONÓ LA REBAJA DE DEUDAS, GENERANDO UN PERJUICIO ECONÓMICO A SEDAPAR S.A. DE S/ 979 389,35.

De la revisión a los reclamos formulados por los usuarios en los años 2021 a 2025 y tramitados por el profesional Atención al Cliente del Departamento de Post Venta, se advirtió que en la cartera de principales contribuyentes de Sedapar S.A. han sido declarados fundados, ello debido a que las notificaciones de las resoluciones emitidas en primera instancia no fueron efectuadas válidamente, al haberse realizado una deficiente notificación, así como por las incongruencias registradas en la Resoluciones emitidas por Sedapar S.A. que afectaron su validez, no habiéndose efectuado conforme lo establece el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD, por incumplimientos a los procedimientos establecidos en la normativa de SUNASS, lo que conllevó a que el reclamo sea declarado fundado, teniendo como consecuencia quiebres con rebajas en los montos inicialmente facturados procediendo a refacturar el servicio de acuerdo a la pretensión del usuario.

En ese contexto, de la evaluación realizada, se ha evidenciado que doce (12) de los principales contribuyentes presentaron sesenta (53) reclamos a Sedapar S.A, por una facturación total de S/ 1 153 943,90, de los cuales, por quiebres de facturación por consumos, se tiene como perjuicio económico novecientos setenta y nueve mil trescientos ochenta y nueve y 35/100 soles (S/ 979 389,35), como se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 2
DETALLE DEL PERJUICIO OCASIONADO A SEDAPAR S.A. POR RECLAMOS FUNDADOS DE MONTOS FACTURADOS

Nº	Contribuyente	Cantidad	Periodo reclamado	Facturado	Perjuicio
1	A. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. Suministro N° 1340330	2	Mar-21 y Jun-21	17 523,80	15 779,80
2	B. CONCESSIONARIA DE ALIMENTOS – ALBERTO REYNOSO RUBINA Suministro N° 0769568	1	Mar, Abr y May-21	19 117,00	18 817,70
3	C. HOSTAL ADRIANO Suministro N° 1517001	3	Jun y Dic-21 y Ene-22	12 988,30	4 116,44
4	D. CAMAL FRIGORÍFICO DON GOYO S.A.C. Suministro N° 0658254	12	Set-22 a Ago-23	863 336,00	796 927,11
5	E. CASA DE CONVIVENCIAS JUAN PABLO II Suministro N° 0220291	22	Ago-22 a Dic-22 Feb-23 y Abr-23 a Dic-23 Ene-24 a Nov-24	92 826,70	47 660,00
6	F. MARIA ELENA ZEGARRA INGA – FÁBRICA DE HIELO Suministro N° 0574327	2	Nov-22 y Ene-25	20 022,50	10 055,90
7	G. IMCO SERVICIO S.A.C. Suministro N° 658283	1	Mar-23	11 986,50	10 594,50
8	H. I.E.P. "SAGRADO CORAZÓN" Suministro N° 1833877	1	Abr-23	4 766,00	1 523,70
9	I. ENVASADORA MAJES E.I.R.L. Suministro N° 643614	2	Jun y Jul-23 y Abr-24	5 890,00	4 811,60
10	J. MARIA DEL PILAR HERRERA ESPINOZA – CEVICHERIA Suministro N° 314419	4	Feb-23 y Abr a Jun-24 Ene-25	29 128,10	15 843,80

Nº	Contribuyente	Cantidad	Periodo reclamado	Facturado	Perjuicio
11	K. FERMÍN LUIS MAMANI GUERRA – CAMAL DE POLLOS Suministro N° 2351985	2	Nov-23 a Ene-24	10 854,20	9 475,40
12	L. COOR.P. DE AEROPUERTOS Suministro N° 569473	1	Dic-23	65 504,80	43 783,40
Total		53		1 153 943,90	979 389,35

Fuente: Expedientes de Reclamos del TRASS-SUNASS.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Los hechos descritos se detallan a continuación:

Notificaciones declaradas inválidas por incongruencias registradas en las resoluciones emitidas por Sedapar S.A.

En atención al reclamo del usuario, Sedapar S.A. emite la resolución correspondiente que declara inadmisible o infundado el mismo, por cuanto el usuario presenta su recurso de apelación, correspondiendo al profesional de Atención al Cliente remitir el expediente de reclamo completo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – TRASS, a través del cual se declara *FUNDADO el reclamo*.

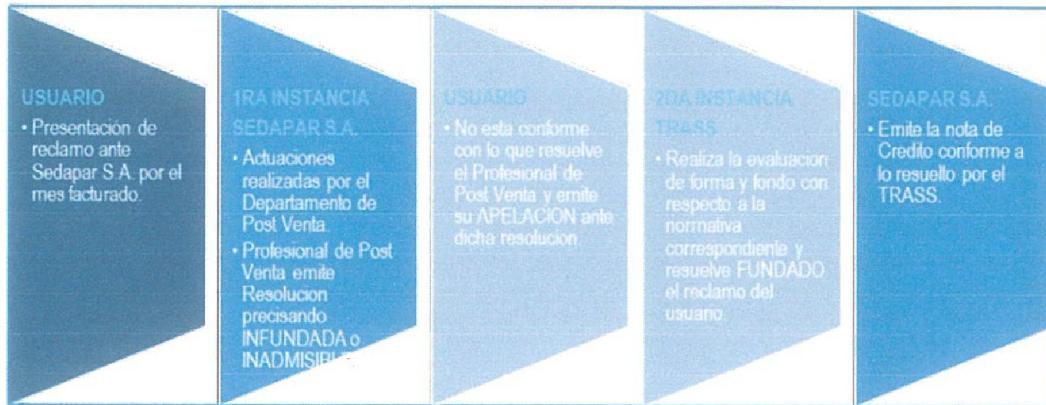
Asimismo, los motivos resueltos por el TRASS para declarar las notificaciones inválidas, fueron la falta de diligencia en la redacción y revisión de las resoluciones de primera instancia, toda vez que Sedapar S.A. cuenta con la información que debió ser consignada en las respectivas resoluciones, siendo que la falta de precisión de la misma ocasionó que se ordene a Sedapar S.A. efectúe la refacturación, rebajando el monto cobrado al usuario, en perjuicio de sus intereses económicos.

Al respecto, se debe precisar que la emisión de estas resoluciones constituyen la conclusión del procedimiento del reclamo, debiendo esta emitirse en los plazos establecidos en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios aprobado por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, dichas resoluciones son remitidas a Sedapar S.A. a la casilla electrónica del jefe del departamento de Post Venta, para que efectúe las acciones establecidas, siendo descargadas e impresas para que continúen el trámite respectivo; es decir, es este funcionario el que toma conocimiento de las resoluciones que en última instancia administrativa declaran fundado el reclamo por la causal antes indicada.

Asimismo, entre las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones del departamento de Post Venta, se ha verificado que la elaboración y emisión de las resoluciones de los reclamos presentados en primera instancia está a cargo del Técnico de Atención al Cliente, y la revisión a cargo del profesional de Atención al Cliente y del Jefe del Departamento de Post Venta; no obstante, dichas funciones no fueron cumplidas por los servidores en el cargo, conllevando a que el reclamo sea declarado fundado por el TRASS y ocasionando el perjuicio económico de novecientos setenta y nueve mil trescientos ochenta y nueve y 35/100 soles (S/ 979 389,35), que corresponde a los montos de quiebre (anulación de facturación) establecido en la Resolución de TRASS- SUNASS.

En tal sentido, en la siguiente imagen se muestra el procedimiento a seguir de acuerdo al Manual de Procedimientos - Volumen 03 - Gerencia de Servicios al Cliente, aprobado por resolución n.º 981-2019/S-20000 de 24 de octubre de 2019 (Apéndice n.º 4):

IMAGEN N° 2
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS



Fuente: Manual de Procedimientos - Volumen 03 - Gerencia de Servicios al Cliente, aprobado por Resolución n.º 981-2019/S-20000 de 24 de octubre de 2019 (Apéndice n.º 4).

Elaborado por: Comisión Auditora.

De la imagen n.º 1 se denota que es el profesional de post venta (Técnico de Atención al Cliente), quien emite la resolución declarando infundado o inadmisible su reclamo.

A continuación se detallan los reclamos emitidos por los principales contribuyentes que fueron declarados fundados en segunda instancia:

A. AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. – Suministro N° 1340330

A.1. Reclamo n.º 2021-006555

Con Formato n.º 2 de 15 de abril de 2021 (Apéndice n.º 13), el usuario con conexión 1340330 presentó reclamo por: "facturación elevada de marzo 2021 en relación a meses anteriores", signado con Código de Reclamo n.º 2021-006555 (Apéndice n.º 13), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 3
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N° 2021006555												
Conexión: 1340330		Situación Crix: SERVICIO ACTIVO			Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.		DNI / RUC:										
Dirección: CA TRONCHADERO 104		Categoría: COMERCIAL										
Nro. Medidor: 0212000094		Año Instalación: 2013			Diametro: 3 4/ 20 MM		Nro. Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO		TIENDA COMERCIAL										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0100401					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>					
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Recibidos	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asgj / Med. CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
03	2021	19-04-2021	Med3	8288.00	1079	1079	110	28				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	↓Pagado? (Tot/Parcial)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (Asgj/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)			
1	Abr	2021	NO	19-04-2021	Med3	798.90	135	3654	19-02-2021			
2	Mar	2021	TOT	19-03-2021	22-03-2021	Med3	8288.00	1079	1079			
3	Feb	2021	TOT	24-02-2021	17-02-2021	Med	942.90	124	3549			
4	Ene	2021	TOT	04-02-2021	28-01-2021	Med	564.40	78	3425			
5	Dic	2020	TOT	17-12-2020	16-12-2020	Med	511.10	67	334*			
6	Nov	2020	TOT	17-11-2020	17-11-2020	Med	2986.80	275	3280			
7	Oct	2020	TOT	15-10-2020	22-10-2020	Phm	283.80	37	3001			
8	Sep	2020	TOT	16-09-2020	14-09-2020	Phm	1429.12	187	20-09-2020			
9	Agosto	2020	TOT	12-08-2020	14-08-2020	Phm	1429.10	187	0			
10	Jul	2020	TOT	12-07-2020	12-07-2020	Phm	1429.10	187	0			
11	Jun	2020	TOT	20-06-2020	30-06-2020	Phm	1429.10	187	0			
12	May	2020	TOT	25-05-2020	25-05-2020	Phm	1429.10	187	0			

Fuente: Reclamo n.º 2021-006555 (Apéndice n.º 13).
 Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 8445-2021/S-70302 de 22 de junio de 2021 (Apéndice n.º 13), Luis Stip Peñaranda Paucar, profesional (e) de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INADMISIBLE** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en la facturación de Marzo 2021, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 1340330.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora o mediante correo electrónico a la dirección electrónica señalada por esta, adjuntando a dicho correo el Formato N° 8 del Reglamento de Reclamos, la nueva prueba o el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, ambos en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario¹³ con correo electrónico de 30 de junio de 2021 (Apéndice n.º 13).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 1 de julio de 2021 (Apéndice n.º 13), impugnando la resolución n.º 8445-2021/S-70302 de 22 de junio de 2021 (Apéndice n.º 13); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 1901-2021/S-70302AP de julio¹⁴ de 2021 (Apéndice n.º 13).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 05216-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 5 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 14), con la cual resolvió:

"Artículo 1º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de marzo de 2021.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo facturado en el mes de marzo de 2021 sobre la base 129m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurrá primero."

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: "(...) de autos no se aprecia que la Empresa Prestadora haya informado a la parte accionante acerca de su derecho a solicitar la verificación posterior del medidor; por lo

¹³ Al correo john.gutierrez.loayza@gmail.com.

¹⁴ No se consigna día de emisión.

que, no se ha descartado la responsabilidad de la Empresa Prestadora hasta la caja del medidor”.

Además, el órgano colegiado precisó que: “El numeral 15.3 del artículo 15 de *EL REGLAMENTO*, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD, señala que “Al momento de presentarse el reclamo, la empresa prestadora deberá informar al reclamante acerca de su derecho a solicitar la Verificación Posterior del medidor y del alcance de las Unidades de Verificación Metrológica (Formato N° 7)”. Asimismo, el artículo 5 de la Resolución N° 012-2020-SUNASS-CD establece “La empresa prestadora informa al reclamante, a través del correo electrónico consignado en el Formato 2 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente: (...) c) La indicación de que el reclamante puede solicitar prueba de verificación posterior, adjuntando el formato respectivo. En el presente caso, de la revisión del expediente no se advierte la comunicación por la cual la Empresa Prestadora informe a la parte accionante su derecho a solicitar la prueba de verificación posterior del medidor”.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en marzo de 2021, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00856109 de 11 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 15), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 3
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00856109

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	4 977,30	-4 371,00	606,30
0008	Servicio de desagüe	2 043,87	-1 794,90	248,97
0128	Impuesto General a las Ventas	1 264,36	-1 109,86	154,50
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	-0,04	-0,03
0407	Cargo Fijo	3,06	0,00	3,06
TOTAL		8 288,60	-7 275,80	1 012,80

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00856109 de 11 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 15).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de marzo de 2021 de S/ 8 288,60 fue rebajado hasta S/ 1 012,80, siendo que la diferencia de S/ 7 275,80 constituye perjuicio económico para la Entidad.

A.2. Reclamo n.º 2021-011897

Con Formato n.º 2 de 12 de julio de 2021 (Apéndice n.º 16), el usuario con conexión 1340330 presentó reclamo por: “facturación atípica recibo Junio 2021, se necesita la revisión del suministro 1340330”, signado con Código de Reclamo n.º 2021-011897 (Apéndice n.º 16), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 4
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2021011897											
Conexión: 1340330 Situación Cnx: SERVICIO ACTIVO				Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.				DNI / RUC:							
Dirección: CA TRONCHADERO 104				Categoría: COMERCIAL							
Nro. Medidor: 0212000094		Año Instalación: 2013		Diametro: 3/4" - 20 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO TIENDA COMERCIAL											
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0100401				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION											
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med./ CM/ Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tasa Aplicada	Continuidad Servicio			
06	2021	19-07-2021	Med	9235.20	1180		110	24			
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES											
Nº	Mes	Año	J. Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vctmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura	
1	JUL	2021	NO		19-07-2021	Med	9235.20	1180	8222	19-06-2021	
2	Jun	2021	NO		21-06-2021	Med	9149.20	1169	7042	21-05-2021	
3	May	2021	TOT	13-05-2021	18-05-2021	Med	8078.80	1160	5873	21-04-2021	
4	Abr	2021	NO		19-04-2021	Med	6288.60	1059	4713	25-03-2021	
5	Mar	2021	TOT	19-03-2021	22-03-2021	Med	798.90	105	3654	19-02-2021	
6	Feb	2021	TOT	24-02-2021	17-02-2021	Med	942.90	124	3549	20-01-2021	
7	Ene	2021	TOT	04-02-2021	28-01-2021	Med	594.40	78	3425	19-12-2020	
8	Dic	2020	TOT	17-12-2020	16-12-2020	Med	511.10	67	3347	19-11-2020	
9	Nov	2020	TOT	17-11-2020	17-11-2020	Med	2088.80	275	3280	17-10-2020	
10	Oct	2020	TOT	15-10-2020	22-10-2020	Prom	283.80	37	3005	19-09-2020	
11	Sep	2020	TOT	16-09-2020	14-09-2020	Prom	1420.10	187	0	20-08-2020	
12	Ago	2020	TOT	12-08-2020	14-08-2020	Prom	1420.10	187	0	16-07-2020	

Fuente: Reclamo n.º 2021-011897 (Apéndice n.º 16).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 12596-2021/S-70302 de 17 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 16), Margaret Stephanie Herrera Zegarra, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INADMISIBLE** el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación de Junio 2021, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 1340330.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora o mediante correo electrónico a la dirección electrónica señalada por esta, adjuntando a dicho correo el Formato N° 8 del Reglamento de Reclamos, la nueva prueba o el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, ambos en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario¹⁵ con correo electrónico de 18 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 16).

¹⁵ Al correo john.gutierrez.loayza@gmail.com.

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 23 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 16), impugnando la resolución n.º 12596-2021/S-70302 de 17 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 16); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 2841-2021/S-70302AP de agosto¹⁶ de 2021 (Apéndice n.º 16).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 06718-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 23 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 17), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de junio de 2021.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo facturado en el mes de junio de 2021 sobre la base de 93m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturado, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “De lo actuado, se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente la inspección externa al predio materia de reclamo de fecha 15.07.2021 (fojas 13), por lo que se concluye que la Empresa Prestadora no ha descartado su responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio, lo que conlleva a declarar, en principio, fundado del reclamo”.

Respecto a la actuación inválida de la Entidad, el órgano colegiado indicó: “El artículo 5 de la Resolución N° 012-2020-SUNASS-CD señala “La empresa prestadora informa al reclamante, a través del correo electrónico consignado en el Formato 2 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente: (...) a) Fecha y hora en la que se realizará la inspección externa (...). En el presente caso, de la revisión del expediente no se advierte la comunicación por la cual la Empresa Prestadora informe a la parte accionante la programación de la inspección externa de fecha 15.07.2021, en tal sentido, considerando que la mencionada diligencia se llevó a cabo en ausencia de la parte accionante o de su representante debidamente acreditado, ésta deviene en inválida”.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en junio de 2021, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00858531 de 29 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 18), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe, conforme se muestra a continuación:

¹⁶ No se consigna día de emisión.

CUADRO N° 4
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00858531

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	5 546,00	-5 108,90	437,10
0008	Servicio de desagüe	2 277,40	-2 097,91	179,49
0128	Impuesto General a las Ventas	1 408,76	-1 297,23	111,53
0136	Diferencia Redondeo Negativo	-0,02	0,04	0,02
0407	Cargo Fijo	3,06	0,00	3,06
	TOTAL	9 235,20	-8 504,00	731,20

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00858531 de 29 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 18).
 Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de junio de 2021 de S/ 9 235,20 fue rebajado hasta S/ 731,20, siendo que la diferencia de S/ 8 504,00 constituye perjuicio económico para la Entidad.

B. CONCESIONARIA DE ALIMENTOS – ALBERTO REYNOSO RUBINA – Suministro N° 0769568

B.1. Reclamo n.º 2021-009543

Con Formato n.º 2 de 1 de junio de 2021 (Apéndice n.º 19), el usuario con conexión 0769568 presentó reclamo por: "... facturaciones elevadas por consumo atípico y el tipo de unida de uso...", signado con Código de Reclamo n.º 2021-009543 (Apéndice n.º 19), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 5
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2021009543										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO					
Círculo: 0103401					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>					
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. / Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
05	2021	14-06-2021	Med	8044.80	817		106	24		
04	2021	14-05-2021	Med	8002.20	820		106	24		
03	2021	15-04-2021	Med	3070.00	646		101	24		
02	2021	17-03-2021	Med	3743.70	814		101	24		
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot. Parc. No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/M CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	May	2021	NO	14-06-2021	Med	8044.80	817	4457	19-05-2021	
2	Abr	2021	NO	14-05-2021	Med	8002.20	820	3640	19-04-2021	
3	Mar	2021	NO	15-04-2021	Med	3070.00	646	2820	18-03-2021	
4	Feb	2021	NO	17-03-2021	Med	3743.70	814	2174	18-02-2021	
5	Ene	2021	NO	18-02-2021	Asig	2610	15	1360	19-01-2021	
6	Dic	2020	NO	27-01-2021	Asig	2590	15	525	19-12-2020	
7	Nov	2020	NO	15-12-2020	Asig	2570	15	0	17-11-2020	
8	Oct	2020	NO	13-11-2020	Asig	2550	15	0	16-10-2020	
9	Jul	2015	TOT	08-10-2020	Asig	2660	0	0	18-07-2015	
10	Jun	2015	TOT	08-10-2020	Asig	2710	0	0	19-06-2015	
11	May	2015	TOT	08-10-2020	Asig	2500	0	0	20-05-2015	
12	Abt	2015	TOT	08-10-2020	Asig	2640	0	0	18-04-2015	

Fuente: Reclamo n.º 2021-009543 (Apéndice n.º 19).
 Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 10713-2021/S-70302 de 13 de julio de 2021 (**Apéndice n.º 19**), Margaret Stephanie Herrera Zegarra, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. *Declarar IMPROCEDENTE por EXTEMPORANEO el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación de, Febrero 2021, de acuerdo con los considerados expuestos.*
2. *Declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación de Mayo 2021, Abril 2021, Marzo 2021, de acuerdo con los considerados expuestos.*
3. *Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0769568.*
4. *Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora o mediante correo electrónico a la dirección electrónica señalada por esta, adjuntando a dicho correo el Formato N° 8 del Reglamento de Reclamos, la nueva prueba o el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, ambos en formato digital y según corresponda.*
5. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444*

La citada resolución fue notificada al usuario¹⁷ con correo electrónico de 20 de julio de 2021 (**Apéndice n.º 19**).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de apelación el 4 de agosto de 2021 (**Apéndice n.º 19**), impugnando la resolución n.º 10713-2021/S-70302 de 13 de julio de 2021 (**Apéndice n.º 19**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 2502-2021/S-70302-AP de agosto de 2021¹⁸ (**Apéndice n.º 19**).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 06941-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de setiembre de 2021 (**Apéndice n.º 20**), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1 *IMPROCEDENTE POR EXTEMPORÁNEO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de febrero de 2021.*
- 1.2 *FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de abril y mayo de 2021.*
- 1.3 *FUNDADO el reclamo respecto de los consumos facturados en los meses de marzo, abril y mayo de 2021.*

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora: (i) *rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de abril y mayo de 2021 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico para cada mes y (ii) refacturar los consumos facturados en los meses de marzo, abril y mayo de 2021 sobre la base de 15m³ para cada mes. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no*

¹⁷ Al correo albreyrub@gmail.com.

¹⁸ El oficio no detalla fecha exacta.

mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturado, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Respecto al tipo de número de unidades de uso facturados en los meses de abril y mayo de 2021, el TRASS advirtió en el numeral 5 de la resolución acotada que: “(...) de autos se aprecia que la Resolución N° 10713-2021/S-70302 de fecha 13.07.2021 (fojas 27 y 28) fue emitida sin pronunciarse respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de de 2021; motivo por el cual se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo (SAP) sobre la pretensión reclamada, correspondiéndole a este Tribunal declarar, en principio, fundado este extremo del reclamo”, asimismo en el numeral 10 señaló que: “(...) de autos se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión, por lo que, corresponde a este Tribunal, declarar fundado el reclamo en este extremo, y en consecuencia ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de abril y mayo de 2021 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico para cada mes.”

Respecto de los consumos facturados en los meses de marzo, abril y mayo de 2021, el órgano colegiado indicó: “(...) de autos no se aprecia que la Empresa Prestadora, al momento de instalar el medidor N° 1017085229 (fojas 41), haya seguido válidamente el procedimiento establecido en EL REGLAMENTO DE CALIDAD, por lo que la aplicación del régimen de diferencia de lecturas deberá ser postergado por el mes reclamado. En consecuencia, este Tribunal deberá amparar la pretensión de la parte accionante, declarando fundado el reclamo en este extremo.” Con relación a lo anterior el tribunal colegiado detalló que: “(...) se advierte que la Empresa Prestadora no cumplió con el procedimiento establecido en el literal e) del artículo 87º de EL REGLAMENTO DE CALIDAD, toda vez que no obra en el expediente, la inspección previa ni posterior a la instalación del medidor N° 1017085229.”, por tales motivos la sala colegiada determinó que: “(...) del expediente se desprende que el suministro bajo reclamo no cuenta con por lo menos dos (02) diferencias de lecturas válidas anteriores a los meses reclamados, por lo que no corresponde la facturación por promedios, y en consecuencia deberá aplicarse la asignación de consumo, esto es, 15m³ para cada mes.”

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que la Entidad otorgó Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión y que no siguió válidamente el procedimiento establecido en el reglamento de calidad.

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en los meses de marzo, abril y mayo de 2021, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00858687, 003-00858688 y 003-00858689, todas de 30 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 21), habiéndose rebajado los conceptos de agua y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 5
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00858687

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 855,87	-1 842,03	13,84
0008	Servicio de desagüe	725,65	-720,25	5,40
0128	Impuesto General a las Ventas	465,22	-461,21	4,01
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,05	-0,01	0,04
0337	Interés Moratorio	20,15	0,00	20,15
0407	Cargo Fijo	3,06	0,00	3,06
	TOTAL	3 070,00	-3 023,50	46,50

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00858687 de 30 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 21).

Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 6
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00858688

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 854,00	3 840,16	13,84
0008	Servicio de desagüe	2 870,00	-2 864,60	5,40
0128	Impuesto General a las Ventas	1 210,87	-1 206,86	4,01
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,02	0,02	0,00
0337	Interés Moratorio	64,29	0,00	64,29
0407	Cargo Fijo	3,06	0,00	3,06
	TOTAL	8 002,20	-7 911,60	90,60

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00858688 de 30 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 21).

Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 7
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00858689

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 839,90	-3 826,06	13,84
0008	Servicio de desagüe	2 859,50	-2 854,10	5,40
0128	Impuesto General a las Ventas	1 206,44	-1 202,43	4,01
136	Diferencia Redondeo Positivo	0,02	-0,01	0,01
0337	Interés Moratorio	135,88	0,00	135,88
0407	Cargo Fijo	3,06	0,00	3,06
	TOTAL	8 044,80	-7 882,60	162,20

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00858689 de 30 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 21).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en los meses de marzo, abril y mayo de 2021 de S/ 19 117,00 fue rebajado hasta S/ 299,30, siendo que la diferencia de S/ 18 817,70 constituye perjuicio económico para la Entidad.

C. HOSTAL ADRIANO – Suministro N° 1517001

C.1. Reclamo n.º 2021-011554

Con Formato n.º 2 de 5 de julio de 2021 (Apéndice n.º 22), el usuario con conexión 1517001 presentó reclamo por: “(...) CONSUMO MEDIDO (DIFERENCIA DE LECTURA) POR EL MES DE JUNIO DE 2021, INDICANDO QUE NO TIENE FUGA DE AGUA EN SUS CONEXIONES”, signado con Código de Reclamo n.º 2021-011554 (Apéndice n.º 22), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 6
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2021011554															
Conexión : 1517001 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL									
Nombre : GRANDA PAREDES JHON				DNI / RUC :											
Dirección : URB CASAPIA CA TRISTAN 103 ESQUINA AV D.A. CARRION 314 H				Categoría : COMERCIAL											
Nro. Medidor : 201603473		Año Instalación: 2019		Diametro: 3.4" - 20 MM		Nro Unidades de Uso: 1									
TIPO DE PREDIO BAÑO PÚBLICO Y O SAUNAS															
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO											
Círculo: 0104901				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>									
DATOS DE LA FACTURACION															
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio							
06	2021	28-06-2021	Med	7041.40	776		110	24							
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES															
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura					
1	Jun	2021	NO		29-06-2021	Med	7041.40	776	3796	01-06-2021					
2	May	2021	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	6336.60	799	3020	30-04-2021					
3	Abr	2021	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	3472.20	425	2232	30-03-2021					
4	Mar	2021	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	340.30	29	197	01-03-2021					
5	Feb	2021	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	1239.40	155	1779	01-02-2021					
6	Ene	2021	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	721.40	81	1624	02-01-2021					
7	Dic	2020	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	2266.50	288	1543	02-12-2020					
8	Nov	2020	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	2376.00	307	1255	03-11-2020					
9	Oct	2020	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	1842.40	239	948	02-10-2020					
10	Sep	2020	TOT	24-05-2021	24-05-2021	Med	3639.80	480	709	01-09-2020					
11	Mar	2020	TOT	31-03-2020	06-04-2020	Med	541.40	71	229	29-02-2020					
12	Feb	2020	TOT	17-02-2020	24-02-2020	Med	594.40	78	158	01-02-2020					

Fuente: Reclamo n.º 2021-011554 (Apéndice n.º 22).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 12393-2021/S-70302 de 11 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 22), Margaret Stephanie Herrera Zegarra, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en la facturación de Junio 2021, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 1517001.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a **impugnar la presente Resolución**; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de **Reconsideración** (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de **Apelación** (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora o mediante correo electrónico a la dirección electrónica señalada por esta, adjuntando a dicho correo el Formato N° 8 del Reglamento de Reclamos, la nueva prueba o el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, ambos en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario¹⁹ con correo electrónico de 12 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 22).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 22 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 22), impugnando la resolución n.º 12393-2021/S-70302 de 11 de agosto de 2021 (Apéndice n.º 22); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 3223-2021/S-70302AP de 29 de setiembre de 2021 (Apéndice n.º 22).

¹⁹ Al correo wilsm8192@gmail.com

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 09333-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de diciembre de 2021 (Apéndice n.º 23), con la cual resolvió:

Artículo 1º. Declarar FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de junio de 2021.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo facturado en el mes de junio de 2021 sobre la base 294m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “En ese sentido, de autos se aprecia que la Resolución N° 12393-2021/S-70302 de fecha 11.08.2021 (fojas 18 y 19) no fue notificada válidamente, por lo que se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión, correspondiéndole a este Tribunal declarar fundado el reclamo”.

Respecto a la notificación inválida de la Entidad, el órgano colegiado indicó:

“El numeral 36.3 del artículo 36 de EL REGLAMENTO, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD y la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD, señala: “Los usuarios podrán autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 10 del presente reglamento o mediante la presentación de un escrito, que la notificación de los actos administrativos se realice a la dirección de correo electrónico que indiquen para tales efectos. (...) La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 de la Ley N° 27444”. Asimismo, el numeral 20.4 del artículo 20 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, modificada por Decretos Legislativos N° 1272 y N° 1452, y cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS señala: “(...) La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada (...).” Al respecto, de la revisión del expediente de reclamo se aprecia que en el Formato 2 (fojas 04) la parte accionante autorizó ser notificada a la dirección electrónica: wilsm8192@gmail.com; sin embargo, además del correo electrónico de fojas 20 remitido por la Empresa Prestadora, no se advierte respuesta de recepción del usuario o automática del correo electrónico que acredite que la Empresa Prestadora haya cumplido con dichos requisitos, a fin de poner en conocimiento de la parte accionante la Resolución Apelada (fojas 18 y 19), por lo que, la notificación de ésta deviene en inválida”.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en junio de 2021, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00862340 de 14 de diciembre de 2021 (Apéndice n.º 24), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 8
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00862340

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 647,20	-2 265,40	1 381,80
0008	Servicio de desagüe	1 497,68	-930,26	567,42
0126	Cuota de refinanciación	966,80	0,00	966,80
0128	Impuesto General a las Ventas	926,63	-575,22	351,41
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	-0,02	0,01
0407	Cargo Fijo	3,06	0,00	3,06
TOTAL		7 041,40	-3 770,90	3 270,50

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00862340 de 14 de diciembre de 2021 (Apéndice n.º 24).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de junio de 2021 de S/ 7 041,40 fue rebajado hasta S/ 3 270,50, siendo que la diferencia de S/ 3 770,90 constituye perjuicio económico para la Entidad.

C.2. Reclamo n.º 2021-021045

Con Formato n.º 2 de 29 de diciembre de 2021 (Apéndice n.º 25), el usuario con conexión 1517001 presentó reclamo por: "SOLICITO QUE POR FAVOR SE REALICE UN REAJUSTE, POR CUANTO LOS MONTOS SON DEMASIADO EXCESIVOS, HAN IDO EN CRECIMIENTO NO SE CORRESPONDEN CON MIS CONSUMOS MENSUALES, PIDO QUE SE HAGA UNA REVISIÓN DE MI MEDIDOR, CABE SEÑALAR QUE EL RECLAMO PASADO SE COMPROMETIERON A INSPECCIONAR Y NO FUERON. NO HAY TENGO FUGA. DESDE LUEGO ES POCA LA ACTIVIDAD DEBIDO A LA PANDEMIA.", signado con Código de Reclamo n.º 2021-021045 (Apéndice n.º 25), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 7
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2021021045									
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO				
Conexión : 1517001	Situación Crx : SERVICIO ACTIVO	Localidad : SEDE CENTRAL	Zona: SEDE CENTRAL						
Nombre : GRANADA PAREDES JHON		DNI : RUC :							
Dirección : URB CASAPIA CA TRISTAN 103	ESQUINA AV.DA CARRION 314	Categoría : COMERCIAL							
Nro. Medidor : 201603473	Año Instalación: 2019	Diametro: 3/4" - 20 MM	Nro Unidades de Uso: 1						
TIPO DE PREDIO : HOTEL-HOSTAL-MOTEL-ALOJAMIENTO									
DATOS DEL ABASTECIMIENTO		FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0104091		A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION									
Mes Recibidos	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/ Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio	
12	2021	29/12/2021	Med	2644,70	209		110	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES									
Nº	Mes	Año	Periodo? (Tot/Parcial)	Fecha de Pago	Fecha V-mto	Forma Fact (A.M./CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)
1	Dic	2021	NO	29/12/2021	Med	2644,70	209	493	01/12/2021
2	Nov	2021	TOT	25/11/2021	Med	2254,90	153	4774	02/11/2021
3	Oct	2021	NO	02/11/2021	Prom	3471,90	236	4521	01/10/2021
4	Sept	2021	TOT	23/09/2021	Med	1443,70	45	4670	01/09/2021
5	Ago	2021	TOT	23/09/2021	Med	4547,60	430	4625	02/08/2021
6	Jul	2021	TOT	23/07/2021	Med	4092,00	399	4195	01/07/2021
7	Jun	2021	TOT	16/12/2021	Med	7041,70	776	3795	01/06/2021
8	May	2021	TOT	24/05/2021	Med	6376,60	788	3020	30/04/2021
9	Abr	2021	TOT	24/05/2021	Med	3472,20	425	2232	30/03/2021
10	Mar	2021	TOT	24/05/2021	Med	340,30	29	1607	01/03/2021
11	Feb	2021	TOT	24/05/2021	Med	1289,40	155	1779	01/02/2021
12	Ene	2021	TOT	24/05/2021	Med	721,40	81	1424	02/01/2021

Fuente: Reclamo n.º 2021-021045 (Apéndice n.º 25).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 1407-2022/S-70302 de 27 de enero de 2022 (**Apéndice n.º 25**), Margaret Stephanie Herrera Zegarra, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en la facturación de Diciembre 2021 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 1517001.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora, adjuntando el Formato N° 8 del Reglamento de Reclamos, la nueva prueba o el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, ambos en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario²⁰ con correo electrónico de 27 de enero de 2022 (**Apéndice n.º 25**).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 4 de febrero de 2022 (**Apéndice n.º 25**), impugnando la resolución n.º 1407-2022/S-70302 de 27 de enero de 2022 (**Apéndice n.º 25**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 0436-2022/S-70302AP de 10 de febrero de 2022 (**Apéndice n.º 25**).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 04020-2022-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de abril de 2022 (**Apéndice n.º 26**), con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1 **FUNDADO** el reclamo respecto del cargo por "interés moratorio" incluido en la facturación del mes de diciembre de 2021.
- 1.2 **FUNDADO** el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de diciembre de 2021.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora (i) anular el cargo por "interés moratorio" incluido en la facturación del mes de diciembre de 2021 y (ii) refacturar el consumo facturado en el mes de diciembre de 2021 sobre la base de 207m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".

²⁰ Al correo willsm8192@gmail.com.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 respecto del cargo por "interés moratorio" incluido en la facturación del mes de diciembre de 2021 "... de autos se aprecia que la Resolución N° 1407-2022/S-70302 de fecha 27.01.2022 (fojas 31 y 32) fue emitida sin pronunciarse respecto a la materia controvertida referida al cargo por "interés moratorio" incluido en la facturación del mes de diciembre de 2021; motivo por el cual, habiendo transcurrido los plazos máximos de emisión y notificación de la Resolución, se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo (SAP) sobre la pretensión reclamada, correspondiéndole a este Tribunal declarar fundado este extremo del reclamo.

Además, respecto del consumo facturado en el mes de diciembre de 2021, el órgano colegiado señaló en el numeral 7 que: "... De lo actuado, se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente²¹ la inspección externa al predio materia de reclamo de fecha 04.01.2022 (fojas 26)". Habiendo precisado en el numeral 9 que "Del Histórico de Lecturas (fojas 50), se advierte que el suministro cuenta con seis (6) diferencias de lecturas válidas anteriores al mes reclamado, correspondientes a los meses de enero a marzo, julio, agosto y noviembre de 2021, siendo el promedio 207m3; por lo que debe ordenarse la refacturación del consumo facturado en el mes de diciembre de 2021 sobre la base del mencionado promedio, esto es, 207m3".

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en diciembre de 2021, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00868444 de 26 de abril de 2022 (Apéndice n.º 27), habiendo rebajado los conceptos de agua en y desagüe en 2 m³, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 9
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00868444

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 109,79	-10,62	1 099,17
0008	Servicio de desagüe	456,04	-4,37	451,67
0126	Cuota de refinanciación	966,80	0,00	966,80
0128	Impuesto General a las Ventas	282,44	-2,70	279,74
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,05	-0,02	0,03
0137	Interés moratorio	26,29	-26,29	0,00
0407	Cargo Fijo	3,29	0,00	3,29
TOTAL		2 844,70	-44,00	2 800,70

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00868444 de 26 de abril de 2022 (Apéndice n.º 27).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de diciembre de 2021 de S/ 2 844,70 fue rebajado hasta S/ 2 800,70, siendo que la diferencia de S/ 44,00 constituye perjuicio económico para la Entidad.

²¹ El artículo 5 de la Resolución N° 012-2020-SUNASS-CD señala "La empresa prestadora informa al reclamante, a través del correo electrónico consignado en el Formato 2 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente: (...) a) Fecha y hora en la que se realizará la inspección externa (...)" En el presente caso, de la revisión del expediente si bien se advierte el correo electrónico (fojas 16 a 18), con el que se habría remitido el Formato 2, mediante el cual se programa fecha y hora para inspección; dicho documento no es suficiente para acreditar la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o la constancia de recepción generada automáticamente por la plataforma electrónica, toda vez que si bien a fojas 20 obra el cargo de notificación N° 2021021045 de fecha 29.12.2021, este consigna una hora de envío (17:53 horas) anterior y distinta a la consignada en el mencionado correo electrónico (17:55 horas), lo cual resulta incoherente; en tal sentido, considerando que la mencionada diligencia (fojas 26) se llevó a cabo en ausencia de la parte accionante o de su representante debidamente acreditado, ésta deviene en inválida.

C.3. Reclamo n.º 2022-000832

Con Formato n.º 2 de 17 de enero de 2022 (Apéndice n.º 28), el usuario con conexión 1517001 presentó reclamo por: "RECLAMA MES DE ENERO 2022", signado con Código de Reclamo n.º 2022-000832 (Apéndice n.º 28), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 8
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2022000832												
Conexión: 1517001 Situación Ctrix : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : GRANDA PAREDES JHON					DNI / RUC :							
Dirección : URB CASAPIA CA TRISTAN 103 ESQUINA AV D A CARRION 314					Categoría : COMERCIAL							
Nro. Medidor : 201603473 Año Instalación: 2019					Diametro: 3/4" - 20 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO HOTEL-HOSTAL-MOTEL-ALOJAMIENTO												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0104901					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. / Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
01	2022	28/01/2022	Med	3102.20	241			110	24			
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº.	Mes	Año	↓Pagado? (Tot Precio Neto)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	Ene	2022	NO	29/01/2022	Med	3102.20	241	5224	31/12/2021			
2	Dic	2021	NO	29/12/2021	Med	2644.70	209	4363	01/12/2021			
3	Nov	2021	TOT	25/11/2021	Med	2254.90	153	4774	02/11/2021			
4	Oct	2021	NO	02/11/2021	Prom	3471.90	298	4621	01/10/2021			
5	Sep	2021	TOT	23/09/2021	Med	1443.70	45	4670	01/09/2021			
6	Ago	2021	TOT	23/09/2021	Med	4547.60	430	4625	02/08/2021			
7	Jul	2021	TOT	23/07/2021	Med	4092.00	399	4195	01/07/2021			
8	Jun	2021	TOT	16/12/2021	Med	7041.40	776	3796	01/06/2021			
9	May	2021	TOT	24/05/2021	Med	6336.60	788	3020	30/04/2021			
10	Abr	2021	TOT	24/05/2021	Med	3472.20	425	2232	30/03/2021			
11	Mar	2021	TOT	24/05/2021	Med	340.30	28	1807	01/03/2021			
12	Feb	2021	TOT	24/05/2021	Med	1289.40	155	1779	01/02/2021			

Fuente: Reclamo n.º 2022-000832 (Apéndice n.º 28).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 2141-2022/S-70302 de 28 de febrero de 2022 (Apéndice n.º 28), Margaret Stephanie Herrera Zegarra, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO Y CONCEPTOS EMITIDOS (INTERES MORATORIO)** en la facturación de Enero 2022 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 1517001.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora, adjuntando el Formato N° 8 del Reglamento de Reclamos, la nueva prueba o el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, ambos en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario²² con correo electrónico de 1 de marzo de 2022 (Apéndice n.º 28).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 9 de marzo de 2022 (Apéndice n.º 28), impugnando la resolución n.º 2141-2022/S-70302 de 28 de febrero de 2022 (Apéndice n.º 28); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 0766-2022/S-70302AP de 15 de marzo de 2022 (Apéndice n.º 28).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 04044-2022-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de abril de 2022 (Apéndice n.º 29), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1 FUNDADO el reclamo respecto del cargo por “interés moratorio” incluido en la facturación del mes de enero de 2022.
- 1.2 FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de enero de 2022.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora (i) anular el cargo por “interés moratorio” incluido en la facturación del mes de enero de 2022 y (ii) refacturar el consumo facturado en el mes de enero de 2022 sobre la base de 207m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Respecto del cargo por “interés moratorio”, el TRASS advirtió en el numeral 2 que “..., de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente²³ como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO respecto del cargo por “interés moratorio” incluido en la facturación del mes de enero de 2022, por lo que corresponde a este Tribunal declarar fundado este extremo del reclamo y ordenar la anulación del mencionado cargo.”

No obstante, respecto al consumo facturado en el mes de enero de 2022, el órgano colegiado en el numeral 5 señaló: “Del Histórico de Lecturas (fojas 48) y del Acta de Inspección Externa de fecha 20.01.2022 (fojas 26) se aprecia que las lecturas del Medidor N° 201603473 no han sido ascendentes y progresivas. Por tanto, al advertirse que no existe diferencia de lecturas válida para el mes reclamado (01.12.2021 a 31.12.2021), este Tribunal debe declarar fundado el reclamo en este extremo.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en enero de 2022, emitiendo la nota de crédito

²² Al correo willsm8192@gmail.com.

²³ Al respecto, de autos no se aprecia el informe, ni la liquidación en donde se detalle una tasa moratoria mensual, ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago; en este sentido, no se ha cumplido con adjuntar la información requerida respecto del cargo por “interés moratorio” incluido en la facturación del mes de enero de 2022.

n.º 003-00868449 de 26 de abril de 2022 (Apéndice n.º 30), habiendo rebajado los conceptos de agua en y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 10 NOTA DE CRÉDITO N° 003-00868449				
Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 279,71	-180,54	1 099,17
0008	Servicio de desagüe	525,86	-74,19	451,67
0126	Cuota de refinanciación	966,80	0,00	966,80
0128	Impuesto General a las Ventas	325,59	-45,85	279,74
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	-0,02	-0,01
0337	Interés moratorio	0,94	-0,94	0,00
0407	Cargo Fijo	3,29	0,00	3,29
TOTAL		3 102,20	-301,54	2 800,66

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00868449 de 26 de abril de 2022 (Apéndice n.º 30).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de enero de 2022 de S/ 3 102,20 fue rebajado hasta S/ 2 800,66, siendo que la diferencia de S/ 301,54 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D. CAMAL FRIGORÍFICO DON GOYO S.A.C. – Suministro N° 0658254

D.1. Reclamo n.º 2022-017159

Con Formato n.º 2 de 12 de octubre de 2022 (Apéndice n.º 31), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "1. Facturación excesiva de agua y alcantarillado en septiembre 2022. 2. Facturación excesiva de "incumplimiento VMA" en septiembre 2022. Factor de ajuste incorrecto. 3. Monto de refinanciación indebido", signado con Código de Reclamo n.º 2022-017159 (Apéndice n.º 31), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 9 RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2022017159										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO						
Circuito: 1001901				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>						
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADEDO										
DATOS DE LA FACTURACION										
Mes Reclamado:	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. / Med. / CM/ Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
09	2022	24/10/2022	Med	66367,90	22		106	24		
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot Parc No)	Fecha de Pago	Fecha Vctbo	Forma Fact. (A.M.CM.P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Oct	2022	NO	24/10/2022	Med	68936,00	22	9510	21/09/2022	
2	Sep	2022	NO	22/09/2022	Med	102165,10	56	9488	22/09/2022	
3	Ago	2022	NO	23/08/2022	Med	101425,10	285	9432	21/07/2022	
4	Jul	2022	NO	21/07/2022	Med	97816,60	135	9147	22/06/2022	
5	Jun	2022	NO	21/06/2022	Med	77591,40	68	9012	23/05/2022	
6	May	2022	TOT	21/09/2022	Med	72948,80	97	8944	22/04/2022	
7	Abr	2022	TOT	21/09/2022	Med	104632,90	171	8647	22/03/2022	
8	Mar	2022	NO	21/03/2022	Med	85669,00	21	8676	21/02/2022	
9	Feb	2022	TOT	04/10/2022	Med	79109,30	74	8655	21/01/2022	
10	Ene	2022	TOT	13/09/2022	Med	90346,50	543	8581	22/12/2021	
11	Dic	2021	TOT	01/09/2022	Med	94512,80	85	8038	22/11/2021	
12	Nov	2021	TOT	01/09/2022	Med	84677,90	86	7953	22/10/2021	

Fuente: Reclamo n.º 2022-017159 (Apéndice n.º 31).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 008478-2022-OV/S-70302 de 24 de noviembre de 2022 (Apéndice n.º 31), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar *INFUNDADO* el reclamo por *CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS* (cuota de refinanciación), en *La facturación del periodo de setiembre 2022 de acuerdo con los considerandos expuestos.*
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario²⁴ con correo electrónico de 28 de noviembre de 2022 (Apéndice n.º 31).

Al respecto, conforme a lo establecido en el artículo 21º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD, en adelante "el Reglamento", se tiene que: "21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo"; asimismo, "...la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución".

De otra parte, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 12 de diciembre de 2022 (Apéndice n.º 31), impugnando la resolución n.º 008478-2022-OV/S-70302 de 24 de noviembre de 2022 (Apéndice n.º 31); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 4680-2022/S-70302-AP de 19 de diciembre de 2022 (Apéndice n.º 31).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 02229-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 28 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 31) con la cual resolvió "Declarar NULA la Resolución N° 008478-2022-OV/S-70302 de fecha 24.11.2022, subsistiendo sólo los medios probatorios actuados, devolviéndose los autos a la Empresa Prestadora a fin que emita un nuevo pronunciamiento, teniendo en cuenta lo señalado en la presente Resolución." Siendo que en los numerales 4 y 5 de la citada resolución el TRASS precisó:

4. En ese sentido, según se advierte de la Resolución N° 008478-2022-OV/S-70302 de fecha 24.11.2022 (folios 111 a 117), la Empresa Prestadora omitió pronunciarse por el cálculo realizado para el cobro de *USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO*, toda vez que el cobro de VMA (valores máximos admisibles) se encuentra en función a la facturación del ALCANTARILLADO⁴; aspecto por el cual, este Tribunal considera que la referida Resolución no ha sido emitida en los

²⁴ calidadplanta@camaldongoyo.com

términos establecidos por el artículo 3 numeral 3.4 y el artículo 6 numeral 6.3 de LA LEY.”

5. En consecuencia y de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 25 del artículo 10 de LA LEY, son nulos de pleno derecho los actos administrativos que presenten defectos u omisiones de alguno de sus requisitos de validez; por lo que, al no haber emitido un pronunciamiento válido, a la Empresa Prestadora le corresponde emitir nuevo pronunciamiento, debiendo indicar y detallar el cálculo realizado para el cobro de USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO (modalidad de facturación; es decir, facturación por diferencia de lecturas o mediante determinación de un aforo); asimismo, deberá precisar la forma de abastecimiento del Usuario no Doméstico – UND (por fuente de agua propia, por servicio de agua potable o por ambas).”

En razón a lo cual, Daniel Santos Ramírez Laura, Profesional Atención al Cliente emitió la Resolución n.º 0433-2023/S-70302 de 14 de abril de 2023 (**Apéndice n.º 31**), resolviendo:

- “1. Declarar INFUNDADO el Reclamo N° 2022017159 por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCANTARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO Y FACTOR DE AJUSTE- IMPORTE FACTURADO VMA en la facturación del mes de setiembre 2022.
2. Declarar FUNDADO el Reclamo N° 2022017159 por CONCEPTOS EMITIDOS (intereses moratorios) en la facturación del mes de setiembre 2022, modificando a lo señalado por el dpto. de comercialización, de acuerdo a los considerandos expuestos.
3. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N°. 0658254.
4. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora,
5. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444.”

La citada resolución fue notificada²⁵ al usuario con correo electrónico de 14 de abril de 2023 (**Apéndice n.º 31**).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 3 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 31**), impugnando la resolución n.º 00433-2023-OV/S-70302 de 14 de abril de 2023; remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 2284-2023/S-70302-AP de 11 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 31**).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 07815-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de julio de 2023 (**Apéndice n.º 32**) con la cual resolvió:

²⁵ Idem Nota 14.

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. **INFUNDADA** la solicitud de aplicación del Silencio Administrativo Positivo presentada por la parte accionante.
- 1.2. **INFUNDADO** el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de setiembre de 2022
- 1.3. **INFUNDADO** el reclamo respecto del cobro por el “servicio de alcantarillado” incluido en la facturación del mes de setiembre de 2022.
- 1.4. **FUNDADO** el reclamo respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO” incluido en la facturación del mes de setiembre de 2022.
- 1.5. **FUNDADO EN PARTE** el reclamo respecto del cargo por “INCUMPLIMIENTO VMA”, incluido en la facturación del mes de setiembre de 2022.
- 1.6. **FUNDADO** el reclamo respecto de los cargos refacturados por “interés moratorio”, incluidos en la facturación del mes de setiembre de 2022.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora:

- 2.1. Anular el cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO” incluido en la facturación del mes de setiembre de 2022
- 2.2. Refacturar el cargo por “INCUMPLIMIENTO VMA” incluido en el mes de setiembre de 2022 sobre la base de S/ 901.34 soles
- 2.3. Anular los cargos refacturados por “interés moratorio”, incluidos en la facturación del mes de setiembre de 2022.

Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los conceptos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 13 de la resolución acotada que: “..., de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO”, incluido en la facturación del mes de setiembre de 2022; ...”. Al precisar que, “..., si bien mediante Resolución Apelada (fojas 06 a 11) la Empresa Prestadora manifestó que “(...) la Oficina de Clientes Especiales señala que la conexión materia de reclamo cuenta con 2 fuentes de agua propia (pozos); de las cuales: el pozo N° 1 cuenta con el medidor Nro. 0803002624, y el pozo N° 2 cuenta con el medidor Nro. 180593. (...)” (sic.), adjuntando un cuadro con el volumen y el importe facturado, este Tribunal advierte que el cálculo se realizó en función diferencias de lecturas registradas por los medidores N° 803002624 y N° 180593, los mismos que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que abastecan a la conexión materia de reclamo, más aún si de la inspección de fecha 17.10.2022 (fojas 58) y del Histórico de Lecturas (fojas 357) se verificó que la conexión cuenta con el medidor N° EC17001010; asimismo la Empresa Prestadora no cumplió con señalar cuál fue la modalidad de facturación realiza para la facturación del referido concepto.”

Además, sobre el “INCUMPLIMIENTO VMA” en la resolución se indicó en el numeral 21.3 que: “... el “Factor de Ajuste” a aplicar de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de setiembre de 2022, ascendente a S/ 93.50, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 901.34 soles,



uento que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de setiembre de 2022 (S/ 49,696.61)."

E incluso respecto a de los cargos refacturados por "INTERES MORATORIO" se indica que "... no se advierte en éste una liquidación en donde se detalle una tasa moratoria mensual, ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago; por tanto, no se ha cumplido con adjuntar la información requerida por la normativa precisada en el considerando 22 de la presente Resolución."

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue la falta de precisión del medidor que abastece a la conexión materia de reclamo, la determinación del factor de ajuste por VMA y falta de adjuntar información requerida por normativa por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de setiembre de 2022, emitiendo las notas de crédito n.º 003-00890307 y 003-00897244 de 17 de abril y 1 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 33), respectivamente, habiendo rebajado los conceptos de Uso Exclusivo de Alcantarillado, Interés Moratorio e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 11
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00890307

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	124,74	0,00	124,74
0008	Servicio de desagüe	93,50	0,00	93,50
0009	Uso exclusivo alcantarillado	5 061,75	0,00	5 061,75
0128	Impuesto General a las Ventas	9 896,42	0,00	9 896,42
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	-0,02	0,03
0337	Interés Moratorio	4 059,44	-2 578,10	1 481,34
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51
0450	Incumplimiento VMA	49 696,61	0,00	49 696,61
TOTAL		68 936,00	-2 578,10	66 357,90

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00890307 de 17 de abril de 2023 (Apéndice n.º 33).

Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 12
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00897244

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0008	Servicio de desagüe	93,50	0,00	93,50
0009	Uso exclusivo alcantarillado	5 061,75	-5 061,75	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	9 896,42	-9 694,26	202,16
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	0,00	0,03
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,02	0,02
0337	Interés Moratorio	1 481,34	-1 481,34	0,00
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0450	Incumplimiento VMA	49 696,61	-48 795,27	901,34
	TOTAL	66 357,90	-65 032,60	1 325,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00897244 de 1 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 33).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte de los cuadros precedentes, los montos facturados en el mes de setiembre de 2022 de S/ 68 936,00 fue rebajado hasta S/ 1 325,30, siendo que la diferencia de S/ 67 610,70 constituye un perjuicio económico para la Entidad.

D.2. Reclamo n.º 2023-000415

Con Formato n.º 2 de 6 de enero de 2023 (Apéndice n.º 34), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "1. Facturación excesiva de servicio de agua diciembre 2022; 2. Facturación excesiva servicio de desagüe diciembre 2022; 3. facturación excesiva de uso exclusivo de alcantarillado; 4. Cobro indebido interés moratorio. 5. Facturación excesiva de incumplimiento VMA - factor de ajuste incorrecto en diciembre 2022.", signado con Código de Reclamo n.º 2023-000415 (Apéndice n.º 34), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 10 RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023000415												
Conexión: 0658254	Situación Ctrx: SE INICIO ACTIVO	Localidad: SED. CENTRAL					Zona: SED. CENTRAL					
Nombre: GAMAL FRIGORIFICO CON GOYOS S A C.						DNI / RUC						
Dirección: PIAU TTO DE LA LIBERTAD - Mz A Lote 17 - CA 1 DE MAYO	ESQUINA VIA Categoría: INDUSTRIAL											
Nro. Medidor: 10013010	Año Instalación: 2018	Diametro: 1" 25 MM					Nro. Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO: GAMAL O MATADERO												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 1001301					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACIÓN												
Mesos Recibidos	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
12	2022	26/01/2023	Med	113672.20	14	9615	126	24				
INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot. Precio Neto)	Fecha del Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact (A.M./C.M./P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)			
1	Ene	2022	NO	29/01/2023	Med	113672.20	14	9615	21-12-2022			
2	Feb	2022	NO	26/02/2023	Med	49022.60	19	9615	21-12-2022			
3	Mar	2022	NO	29/03/2023	Med	52882.90	23	9615	20/03/2022			
4	Abr	2022	NO	24/04/2023	Med	69246.00	22	9615	21/04/2022			
5	May	2022	TOT	04/05/2022	22/05/2022	Med	102185.10	50	9488	23/05/2022		
6	Jun	2022	NO	29/06/2022	Med	101625.10	238	9470	21/07/2022			
7	Jul	2022	NO	21/07/2022	Med	97816.80	135	9747	23/05/2022			
8	Agosto	2022	TOT	04/08/2022	21/08/2022	Med	77151.40	68	9012	23/08/2022		
9	Sept	2022	TOT	21/09/2022	19/09/2022	Med	72549.80	97	8944	22/04/2022		
10	Oct	2022	TOT	21/09/2022	19/09/2022	Med	104632.90	171	8847	22/03/2022		
11	Nov	2022	TOT	12/10/2022	21/10/2022	Med	85029.00	21	8273	21/03/2022		
12	Dic	2022	TOT	04/10/2022	21/10/2022	Med	79139.30	74	8055	21/03/2022		

Fuente: Reclamo n.º 2023-000415 (Apéndice n.º 34).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 002306-2023-OV/S-70302 de 17 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 34), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

"1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS (interés moratorio)**, en La facturación del periodo de diciembre 2022 de acuerdo con los considerandos expuestos.

2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 20 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 34).

Al respecto, conforme a lo establecido en el artículo 21º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD, en adelante "el Reglamento", se tiene que: "21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo"; asimismo, "...la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución".

De otra parte, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 9 de marzo de 2023 (Apéndice n.º 34), impugnando la resolución n.º 002306-2023-OV/S-70302 de 17 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 34); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 1254-2023/S-70302-AP de 16 de marzo de 2023 (Apéndice n.º 34).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 04918-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 11 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 35) con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. INFUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de diciembre de 2022
- 1.2. INFUNDADO el reclamo respecto del cobro por el "servicio de alcantarillado" incluido en la facturación del mes de diciembre de 2022.
- 1.3. FUNDADO el reclamo respecto del cargo por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO" incluido en la facturación del mes de diciembre de 2022.
- 1.4. FUNDADO EN PARTE el reclamo respecto del cargo por "INCUMPLIMIENTO VMA", incluido en la facturación del mes de diciembre de 2022.
- 1.5. FUNDADO el reclamo respecto del cargo por "Interés Moratorio", incluido en la facturación del mes de diciembre de 2022.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora:

- 2.1. Anular el cargo por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO" incluido en la facturación del mes de diciembre de 2022
- 2.2. Refacturar el cargo por "INCUMPLIMIENTO VMA" incluido en el mes de diciembre de 2022 sobre la base de S/ 591.22 soles
- 2.3. Anular el cargo por "Interés Moratorio", incluido en la facturación del mes de diciembre de 2022.

Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los conceptos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 9 de la resolución acotada que: “..., de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO”, incluido en la facturación del mes de diciembre de 2022”. Al precisar que, “..., si bien mediante Resolución Apelada (fojas 104 a 109) la Empresa Prestadora manifestó que “(...) la oficina de clientes especiales señala que la conexión materia de reclamo cuenta con 2 fuentes de agua propia(pozos), de las cuales el pozo 1 cuenta con el medidor Nro. 0803002624, y el pozo 2 cuenta con el medidor Nro. 180593. (...)” (sic.), adjuntando un cuadro con el volumen y el importe facturado, este Tribunal advierte que el cálculo se realizó en función diferencias de lecturas registradas por los medidores N° 803002624 y N° 180593, los mismos que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que abastecan a la conexión materia de reclamo, más aún si de la inspección de fecha 11.01.2023 (fojas 25) y del Histórico de Lecturas (fojas 154) se verificó que la conexión cuenta con el medidor N° EC17001010; asimismo la Empresa Prestadora no cumplió con señalar cuál fue la modalidad de facturación realiza para la facturación del referido concepto.”

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue la falta de precisión del medidor que abastece a la conexión materia de reclamo, por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturado en el mes de diciembre de 2022, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00892830 de 19 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 36), habiendo rebajado los conceptos de Uso Exclusivo de Alcantarillado, Interés Moratorio e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 13
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00892830

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0008	Servicio de desagüe	61,33	0,00	61,33
0009	Uso exclusivo alcantarillado	8 928,48	-8 928,48	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	17 232,67	-17 099,83	132,84

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,00	-0,02	-0,02
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,02	0,00	-0,02
0337	Interés Moratorio	702,52	-702,52	0,00
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	86 661,77	-86 070,55	591,22
	TOTAL	113 672,20	-112 801,40	870,80

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00892830 de 31 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 36).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de diciembre de 2022 de S/ 113 672,20 fue rebajado hasta S/ 870,80, siendo que la diferencia de S/ 112 801,40 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.3. Reclamo n.º 2023-003220

Con Formato n.º 2 de 6 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 37), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "Facturación excesiva en el mes de enero 2023 por los siguientes conceptos: Servicio de agua; servicio de desague; uso exclusivo de alcantarillado; incumplimiento VMA.", signado con Código de Reclamo n.º 2023-003220 (Apéndice n.º 37), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 11 RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023003220												
Conexión : 0658254 Situación Crn : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C					DNI / RUC :							
Dirección : PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza-A Lote-17 CA 1 DE MAYO ESQUINA VIA					Categoría : INDUSTRIAL							
Nro. Medidor : EC17001010 Año Instalación: 2018					Diametro: 1" - 25 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADERO												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 1001901					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med./ CM/ Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
01	2023	27/02/2023	Med	66635,80	27		106	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto	Forma Fact (A/M/C/M/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	Feb	2023	NO	27/02/2023	Med	66635,80	27	9592	20/01/2023			
2	Ene	2023	NO	25/01/2023	Med	113672,20	14	9565	21/12/2022			
3	Dic	2022	TOT	01/02/2023	26/12/2022	Med	69022,60	18	9551	21/11/2022		
4	Nov	2022	NO	23/11/2022	Med	57832,90	23	9533	20/10/2022			
5	Oct	2022	NO	24/10/2022	Med	68936,00	22	9510	21/09/2022			
6	Sep	2022	TOT	04/11/2022	22/09/2022	Med	102185,10	56	9488	22/08/2022		
7	Ago	2022	NO	23/08/2022	Med	101425,10	265	9432	21/07/2022			
8	Jul	2022	NO	21/07/2022	Med	97816,80	135	9147	22/06/2022			
9	Jun	2022	TOT	04/11/2022	21/06/2022	Med	77591,40	68	9012	23/05/2022		
10	May	2022	TOT	21/09/2022	19/05/2022	Med	72949,80	97	8944	22/04/2022		
11	Abr	2022	TOT	21/09/2022	19/04/2022	Med	104632,90	171	8847	22/03/2022		
12	Mar	2022	TOT	12/10/2022	21/03/2022	Med	85669,00	21	8676	21/02/2022		

Fuente: Reclamo n.º 2023-003220 (Apéndice n.º 37).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 003895-2023-OV/S-70302 de 20 de marzo de 2023 (Apéndice n.º 37), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

"1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO Y FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA en La facturación del periodo de enero 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.

2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 22 de marzo de 2023 (Apéndice n.º 37).

Al respecto, conforme a lo establecido en el artículo 21º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD, en adelante "el Reglamento", se tiene que: "21.1. *Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo*"; asimismo, "...la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución".

De otra parte, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 12 de abril de 2023 (Apéndice n.º 37), impugnando la resolución n.º 003895-2023-OV/S-70302 de 20 de marzo de 2023 (Apéndice n.º 37); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 1864-2023/S-70302-AP de 19 de abril de 2023 (Apéndice n.º 37).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 05994-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de junio de 2023 (Apéndice n.º 38) con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. INFUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de enero de 2023
- 1.2. INFUNDADO el reclamo respecto del cobro por el "servicio de alcantarillado" incluido en la facturación del mes de enero de 2023.
- 1.3. FUNDADO el reclamo respecto del cargo por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO" incluido en la facturación del mes de enero de 2023.
- 1.4. FUNDADO EN PARTE el reclamo respecto del cargo por "INCUMPLIMIENTO VMA", incluido en la facturación del mes de enero de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora:

- 2.1. Anular el cargo por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO" incluido en la facturación del mes de enero de 2023
- 2.2. Refacturar el cargo por "INCUMPLIMIENTO VMA" incluido en el mes de enero de 2023 sobre la base de S/ 1,140.31 soles

Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los conceptos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º. Ordenar a la Empresa Prestadora dar atención al reclamo respecto del "Cargo Fijo", incluido en la facturación del mes de enero de 2023, como un nuevo reclamo, mediante Formato N° 02, de ser el caso²³.

Artículo 4º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 8 de la resolución acotada que: "... de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO respecto del cargo por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO", incluido en la facturación del mes de enero de 2023". Al precisar que, "... si bien mediante Resolución Apelada (fojas 76 a 81) la Empresa Prestadora manifestó que "(...) la oficina de clientes especiales señala que se realizó la inspección al camal "frigorífico don goyo" el 19 de enero 2023, el cual cuenta con 2 fuentes de agua propia(pozos), de las cuales el pozo 1 cuenta con el medidor Nro. 0803002624, y el pozo 2 cuenta con el medidor Nro. 180593 (...)" (sic.), adjuntando un cuadro con el volumen y el importe facturado, este Tribunal advierte que el cálculo se realizó en función diferencias de lecturas registradas por los medidores N° 803002624 y N° 180593, los mismos que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que abastezcan a la conexión materia de reclamo, más aún si de la inspección de fecha 09.02.2023 (fojas 21) y del Histórico de Lecturas (fojas 141) se verificó que la conexión cuenta con el medidor N° EC17001010; asimismo la Empresa Prestadora no cumplió con señalar cuál fue la modalidad de facturación realiza para la facturación del referido concepto."

Además, en la misma resolución se precisó en el numeral 16.3 que "... siendo el "Factor de Ajuste" a aplicar de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de enero de 2023, ascendente a S/ 118.29, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 1,140.31 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de enero de 2023 (S/ 51,017.29)."

En tal sentido, las causas que generaron que se declare fundado el reclamo fue la falta de precisión del medidor que abastece a la conexión materia de reclamo y la determinación del factor ajuste por VMA, por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de enero de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00894223 de 9 de junio de 2023 (Apéndice n.º 39), habiendo

rebajado los conceptos de Uso Exclusivo de Alcantarillado e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 14
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00894223

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	157,82	0,00	157,82
0008	Servicio de desagüe	118,29	0,00	118,29
0009	Uso exclusivo alcantarillado	5 173,96	-5 173,96	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	10 164,78	-9 909,17	255,61
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,04	0,00	0,04
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,01	0,01
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	51 017,29	-49 876,98	1 140,31
TOTAL		66 635,80	-64 960,10	1 675,70

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00894223 de 9 de junio de 2023 (Apéndice n.º 39).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de enero de 2023 de S/ 66 635,80 fue rebajado hasta S/ 1 675,70, siendo que la diferencia de S/ 64 960,10 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.4. Reclamo n.º 2023-005718

Con Formato n.º 2 de 6 de marzo de 2023 (Apéndice n.º 40), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "Facturación excesiva en el mes de febrero 2023 por los siguientes conceptos: Servicio de agua; servicio de desagüe; uso exclusivo de alcantarillado; incumplimiento VMA.", signado con Código de Reclamo n.º 2023-005718 (Apéndice n.º 40), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 12
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023005718										
Conexión : 0658254	Situación Crnx : SERVICIO ACTIVO		Localidad : SEDE CENTRAL	Zona: SEDE CENTRAL						
Nombre : CAMAL FRIGORÍFICO DON GOYO S.A.C.			DNI / RUC :							
Dirección : PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza-A Lote-17 CA 1 DE MAYO	ESQUINA VIA	Categoría : INDUSTRIAL								
Nro. Medidor : EC17001010	Año Instalación: 2018		Diametro: 1" - 25 MM							
									Nro Unidades de Uso: 1	
TIPO DE PREDIO : CAMAL O MATADERO										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO		FRECUENCIA DEL SERVICIO								
Círculo: 1001901		A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>								
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. / Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
02	2023	27/03/2023	Med	70795,30	16			106	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parcial)	Fecha de Pago	Fecha Vencim.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Mar	2023	NO		27/03/2023	Med	70795,30	16	9608	20/02/2023
2	Feb	2023	NO		27/02/2023	Med	66635,80	27	9592	20/01/2023
3	Ene	2023	NO		25/01/2023	Med	113672,26	14	9565	21/12/2022
4	Dic	2022	TOT	04/02/2023	26/12/2022	Med	60025,60	18	9551	21/11/2022
5	Nov	2022	NO		23/11/2022	Med	57422,90	22	9533	20/10/2022
6	Oct	2022	NO		24/10/2022	Med	68598,00	22	9510	21/09/2022
7	Sep	2022	TOT	04/11/2022	22/09/2022	Med	102185,10	56	9488	22/08/2022
8	Ago	2022	NO		23/08/2022	Med	101425,10	285	9402	21/07/2022
9	Jul	2022	NO		21/07/2022	Med	97816,80	135	9147	22/06/2022
10	Jun	2022	TOT	04/11/2022	21/05/2022	Med	77591,40	68	9912	23/05/2022
11	May	2022	TOT	21/09/2022	19/05/2022	Med	72949,80	97	8944	22/04/2022
12	Abr	2022	TOT	21/09/2022	19/04/2022	Med	104632,90	171	8847	22/03/2022

Fuente: Reclamo n.º 2023-005718 (Apéndice n.º 40).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 005339-2023-OV/S-70302 de 19 de abril de 2023 (Apéndice n.º 40), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar *INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO Y FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA en La facturación del periodo de febrero 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.*
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 21 de abril de 2023 (Apéndice n.º 40).

Al respecto, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 9 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 40), impugnando la resolución n.º 005339-2023-OV/S-70302 de 19 de abril de 2023 (Apéndice n.º 40); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 2318-2023/S-70302-AP de 17 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 40).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 07903-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023 (Apéndice n.º 41) con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar:

1. *INFUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de febrero de 2023*
2. *INFUNDADO el reclamo respecto del cobro por el "servicio de alcantarillado" incluido en la facturación del mes de febrero de 2023.*
3. *FUNDADO el reclamo respecto del cargo por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO" incluido en la facturación del mes de febrero de 2023.*
4. *FUNDADO EN PARTE el reclamo respecto del cargo por "INCUMPLIMIENTO VMA", incluido en la facturación del mes de febrero de 2023.*

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora:

- 2.1. *Anular el cargo por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO" incluido en la facturación del mes de febrero de 2023*
- 2.2. *Refacturar el cargo por "INCUMPLIMIENTO VMA" incluido en el mes de febrero de 2023 sobre la base de S/ 675.76 soles*

Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los conceptos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la

vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 8 de la resolución acotada que: "... de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO respecto del cargo por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO", incluido en la facturación del mes de febrero de 2023". Al precisar que, "... si bien mediante Resolución Apelada (fojas 105 a 110) la Empresa Prestadora manifestó que (...) la oficina de clientes especiales señala que se realizó la inspección al camal "frigorífico don goyo" el 21 de febrero 2023, el cual cuenta con 2 fuentes de agua propia(pozos), de las cuales el pozo 1 cuenta con el medidor Nro. 0803002624, y el pozo 2 cuenta con el medidor Nro. 180593 (...)" (sic.), adjuntando un cuadro con el volumen y el importe facturado, este Tribunal advierte que el cálculo se realizó en función diferencias de lecturas registradas por los medidores N° 803002624 y N° 180593, los mismos que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que abastezcan a la conexión materia de reclamo, más aún si de la inspección de fecha 09.03.2023 (fojas 20) y del Histórico de Lecturas (fojas 280) se verificó que la conexión cuenta con el medidor N° EC17001010; asimismo la Empresa Prestadora no cumplió con señalar cuál fue la modalidad de facturación realiza para la facturación del referido concepto."

Además, en la misma resolución se precisó en el numeral 16.3 que "... siendo el "Factor de Ajuste" a aplicar de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de febrero de 2023, ascendente a S/ 70.10, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 675.76 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de febrero de 2023 (S/ 54,269.25)."

En tal sentido, las causas que generaron que se declare fundado el reclamo fue la falta de precisión del medidor que abastece a la conexión materia de reclamo y la determinación del factor ajuste por VMA, por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de febrero de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00897368 de 3 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 42), habiendo rebajado los conceptos de Uso Exclusivo de Alcantarillado e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 15
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00897368

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	93,52	0,00	93,52
0008	Servicio de desagüe	70,10	0,00	70,10

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	93,52	0,00	93,52
0009	Uso exclusivo alcantarillado	5 559,49	-5 559,49	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	10 799,28	-10 647,54	151,74
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,04	0,00	0,04
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,02	0,02
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	54 269,25	-53 593,49	675,76
TOTAL		70 795,30	-69 800,50	994,80

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00897368 de 3 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 42).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de febrero de 2023 de S/ 70 795,30 fue rebajado hasta S/ 994,80, siendo que la diferencia de S/ 69 800,50 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.5. Reclamo n.º 2023-007778

Con Formato n.º 2 de 31 de marzo de 2023 (Apéndice n.º 43), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "Se interpone reclamo por INTERES MORATORIO facturado indebidamente en el mes de noviembre de 2022; ya que SUNASS ordeno por Resolución N° 02955-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA", signado con Código de Reclamo n.º 2023-007778 (Apéndice n.º 43), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 13
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023007778													
Conexión: 0658254 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre : CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C.				DNI / RUC :									
Dirección : PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza-A Lote-17 CA 1 DE MAYO ESQUINA VIA Categoría : INDUSTRIAL				Nro. Medidor : EC17001010 Año Instalación: 2018 Diametro: 1" - 25 MM Nro Unidades de Uso: 1									
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADERO													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO									
Círculo: 1001901				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>									
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
11	2022	26/12/2022	Med	69022,60	18			106	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact (A.M.C.M.P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)				
1	Mar	2023	NO		27/03/2023	Med	70795,30	16	9608				
2	Feb	2023	NO		27/02/2023	Med	66635,80	27	9592				
3	Jan	2023	NO		25/01/2023	Med	113872,20	14	9555				
4	Dic	2022	TOT	01/02/2023	26/12/2022	Med	69022,60	18	9551				
5	Nov	2022	NO		23/11/2022	Med	57832,90	23	9533				
6	Oct	2022	NO		24/10/2022	Med	68936,00	22	9510				
7	Sep	2022	TOT	04/11/2022	22/09/2022	Med	102185,10	56	9488				
8	Aug	2022	NO		23/08/2022	Med	101425,10	285	9432				
9	Jul	2022	NO		21/07/2022	Med	97816,80	135	9147				
10	Jun	2022	TOT	04/11/2022	21/06/2022	Med	77591,40	68	9012				
11	May	2022	TOT	21/09/2022	19/05/2022	Med	72949,80	97	8944				
12	Apr	2022	TOT	21/09/2022	18/04/2022	Med	104802,90	171	8847				

Fuente: Reclamo n.º 2023-007778 (Apéndice n.º 43).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 006663-2023-OV/S-70302 de 18 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 43**), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONCEPTOS EMITIDOS** (interés moratorio), en *La facturación del periodo de noviembre 2022 de acuerdo con los considerandos expuestos.*
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a *impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.*
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 22 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 43**).

Al respecto, conforme a lo establecido en el artículo 21º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD, en adelante "el Reglamento", se tiene que: **"21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo";** asimismo, **"...la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución".**

De otra parte, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 2 de junio de 2023 (**Apéndice n.º 43**), impugnando la resolución n.º 006663-2023-OV/S-70302 de 18 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 43**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 2690-2023/S-70302-AP de 12 de junio de 2023 (**Apéndice n.º 43**).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 07908-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023 (**Apéndice n.º 44**) con la cual resolvió:

Artículo 1º. Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto del cargo por "Interés Moratorio" facturado en el mes de noviembre de 2022.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora anular el cargo por "Interés Moratorio", facturado en el mes de noviembre de 2022. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el cargo y monto originalmente facturado, así como el anulado.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 2 de la resolución acotada que: "... de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de *EL REGLAMENTO* respecto del cargo por "Interés Moratorio", incluido en la facturación del mes de noviembre de 2022; ...". Al precisar que, "... si bien mediante Resolución Apelada (fojas 36 y 37) la Empresa Prestadora manifestó que (...) el Departamento de Comercialización informa que los intereses moratorios corresponden a facturaciones que mantiene impagadas (...)", no se advierte en éste una liquidación en donde se detalle una tasa moratoria mensual, ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago; por tanto, no se ha cumplido con adjuntar la información requerida por la normativa precisada en el considerando 1 de la presente Resolución."

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue la falta de adjuntar información requerida por normativa por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturado en el mes de noviembre de 2022, emitiendo las notas de crédito n.º 003-00898927 de 29 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 45), habiendo rebajado el concepto de Interés Moratorio, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 16
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00898927

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0008	Servicio de desagüe	76,50	0,00	76,50
0009	Uso exclusivo alcantarillado	0,00	0,00	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	165,51	0,00	165,51
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	0,00	0,01
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,02	0,03	0,05
0337	Interés Moratorio	597,73	-597,73	0,00
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51
0450	Incumplimiento VMA	737,46	0,00	737,46
TOTAL		1 682,80	-597,70	1 085,10

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00898927 de 29 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 45).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de noviembre de 2022 de S/ 1 682,80 fue rebajado hasta S/ 1 085,10, siendo que la diferencia de S/ 597,70 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.6. Reclamo n.º 2023-008321

Con Formato n.º 2 de 10 de abril de 2023 (Apéndice n.º 46), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "Facturación excesiva de: servicio de agua, servicio de

desague, uso exclusivo de alcantarillado, interés moratorio, cargo fijo e incumplimiento vma, con respecto a MARZO.", signado con Código de Reclamo n.º 2023-008321 (Apéndice n.º 46), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 14
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023008321													
Conexión: 0658254 Situación Crnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre : CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C.				DNI / RUC :									
Dirección : PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza-A Lote-17 CA 1 DE MAYO ESQUINA VIA Categoría : INDUSTRIAL													
Nro. Medidor : EC17001010 Año Instalación: 2018				Diametro: 1" - 25 MM		Nro Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADERO													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO								
Círculo: 1001901					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
03	2023	24/04/2023	Med	60821.90	21			106	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura			
1	Abr	2023	NO	24/04/2023	Med	60821.90	21	9629	22/03/2023				
2	Mar	2023	NO	27/03/2023	Med	70795.30	16	9608	20/02/2023				
3	Feb	2023	NO	27/02/2023	Med	66635.80	27	9592	20/01/2023				
4	Ene	2023	NO	25/01/2023	Med	113672.20	14	9565	21/12/2022				
5	Dic	2022	TOT	01/02/2023	26/12/2022	Med	69022.60	18	9551	21/11/2022			
6	Nov	2022	NO	23/11/2022	Med	57832.90	23	9533	20/10/2022				
7	Oct	2022	NO	24/10/2022	Med	68936.00	22	9510	21/09/2022				
8	Sep	2022	TOT	04/11/2022	22/09/2022	Med	102185.10	56	9488	22/08/2022			
9	Ago	2022	NO	23/08/2022	Med	101425.10	265	9432	21/07/2022				
10	Jul	2022	NO	21/07/2022	Med	97816.80	135	9147	22/06/2022				
11	Jun	2022	TOT	04/11/2022	21/06/2022	Med	77591.40	68	9012	23/05/2022			
12	May	2022	TOT	21/09/2022	19/05/2022	Med	72949.80	97	8944	22/04/2022			

Fuente: Reclamo n.º 2023-008321 (Apéndice n.º 46).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 006876-2023-OV/S-70302 de 24 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 46), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por "CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS (CARGO FIJO E INTERES MORATORIO)" en La facturación del periodo de marzo 2023 de acuerdo con los considerados expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 25 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 46).

Al respecto, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 13 de junio de 2023 (Apéndice n.º 46), impugnando la resolución n.º 006876-2023-OV/S-70302 de 24

de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 46**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 2819-2023/S-70302-AP de 20 de junio de 2023 (**Apéndice n.º 46**).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 07910-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023 (**Apéndice n.º 47**) con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. *FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de marzo de 2023*
- 1.2. *INFUNDADO el reclamo respecto del cobro por el “servicio de alcantarillado” incluido en la facturación del mes de marzo de 2023.*
- 1.3. *FUNDADO el reclamo respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO” incluido en la facturación del mes de marzo de 2023.*
- 1.4. *FUNDADO EN PARTE el reclamo respecto del cargo por “INCUMPLIMIENTO VMA”, incluido en la facturación del mes de marzo de 2023.*
- 1.5. *FUNDADO el reclamo respecto del cargo por “interés moratorio” facturado en el mes de marzo de 2023.*
- 1.6. *INFUNDADO el reclamo respecto del “Cargo Fijo” facturado en el mes de marzo de 2023.*

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora:

- 2.1. *Refacturar el consumo facturado en le mes de marzo de 2023 sobre la base de 20m3.*
- 2.2. *Anular el cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO” incluido en la facturación del mes de marzo de 2023*
- 2.3. *Refacturar el cargo por “INCUMPLIMIENTO VMA” incluido en el mes de marzo de 2023 sobre la base de S/ 675.76 soles*
- 2.4. *Anular el cargo por “interés moratorio” facturado en el mes de marzo de 2023.*

Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los conceptos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que “... se advierte que la inspección de reclamo no ha sido actuada válidamente¹²; por lo que, no se ha descartado la responsabilidad de la Empresa Prestadora hasta la caja del medidor.” Habiendo precisado que “... los incisos 2 y 5 del artículo 14º de EL REGLAMENTO, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD, establecen que el día y horario (máximo de dos horas) en que se realizará la inspección se informarán al reclamante con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles y que si dicha inspección se realizará, por causas atribuibles a la Empresa Prestadora, sin presencia del reclamante o su representante será inválida. En ese sentido, en el Formato N° 02 (fojas 11) y en el correo electrónico de fecha 10.04.2023 (fojas 13 a 15), la Empresa Prestadora señala que la inspección de reclamo está programada para el 13.04.2023 entre las 08:30 y 10:30 horas; no obstante, cabe precisar que del acta de la mencionada inspección (fojas 20), se advierte que ésta fue realizada en un horario

distinto (entre las 11:06 y 11:16 horas) al programado. Por tanto, al no encontrarse presente la parte accionante, ni su representante debidamente acreditado, en la inspección de reclamo (fojas 20), por causa atribuible a la Empresa Prestadora, dicha inspección deviene en inválida.”

Asimismo, en el numeral 7 de la resolución señala: “..., de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de *EL REGLAMENTO* respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO”, incluido en la facturación del mes de marzo de 2023”. Al precisar que, “..., si bien mediante Resolución Apelada (fojas 117 a 123) la Empresa Prestadora manifestó que “(...) la oficina de clientes especiales mediante informe técnico N° 005-2023-OCE. señala que se realizó la inspección al usuario no doméstico perteneciente al grupo N°8, el día 22 de marzo 2023 inspector comercial Sr. Jorge Condori Yana identificado con DNI N°41766046, atendió Sr. Durand Condori Edmundo Eduardo identificado con DNI N°01311357 quien suscribe reporte. Se constato que cuenta con 2 fuentes de agua propia (pozos tubulares), de las cuales el pozo 1 cuenta con el medidor Nro. 0803002624 (aforo 51176) y el pozo 2 cuenta con el medidor Nro. 180593 (aforo 66792) (...)” (sic.), adjuntando un cuadro con el volumen y el importe facturado, este Tribunal advierte que el cálculo se realizó en función diferencias de lecturas registradas por los medidores N° 803002624 y N° 180593, los mismos que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que abastecan a la conexión materia de reclamo, más aún si de la inspección de fecha 13.04.2023 (fojas 20) y del Histórico de Lecturas (fojas 212) se verificó que la conexión cuenta con el medidor N° EC17001010; asimismo la Empresa Prestadora no cumplió con señalar cuál fue la modalidad de facturación realiza para la facturación del referido concepto.”

Además, en la misma resolución se precisó en el numeral 15.3 que “... siendo el “Factor de Ajuste” a aplicar de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de marzo de 2023, ascendente a S/ 87.62, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 844.66 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de marzo de 2023 (S/ 61,702.17).”

De otro lado en el numeral 17 se señaló que “... En este sentido, de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente²² como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de *EL REGLAMENTO* respecto del cargo por “Interés Moratorio” incluido en la facturación del mes de marzo de 2023”. Al haber indicado que “... si bien mediante la Resolución Apelada (fojas 117 a 123) la Empresa Prestadora manifestó que “(...) el Departamento de Comercialización informa que los intereses moratorios corresponden a facturaciones que mantiene impagadas (...)”, no se advierte en éste una liquidación en donde se detalle una tasa moratoria mensual, ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago; por tanto, no se ha cumplido con adjuntar la información requerida por la normativa precisada en el considerando 16 de la presente Resolución.”

Y en el numeral 20 de la misma resolución acotada se indicó que “... el importe del Cargo Fijo²³ está asociado a los costos fijos que no dependen del nivel de consumo y que se asocian a la lectura de medidores, facturación, catastro comercial y cobranza de conexiones activas, por lo que al haberse determinado que el servicio se encuentra vigente, el Titular de la Conexión tiene la condición de usuario responsable del pago oportuno del concepto mencionado.”

En tal sentido, las causas que generaron que se declare fundado el reclamo fue inspección realizada en horario distinto al programado, la falta de precisión del medidor que abastece a la conexión materia de reclamo, la determinación del factor ajuste por VMA, adjuntar información requerida y haber incluido cargo fijo en la facturación del mes de marzo por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de marzo de 2023, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00897371 y 003-00897822 de 3 y 9 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 48) respectivamente, habiendo rebajado los conceptos de Servicio de agua, desagüe, Uso Exclusivo de Alcantarillado Interés Moratorio e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 17
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00897371

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	122,75	-5,85	116,90
0008	Servicio de desagüe	92,00	-4,38	87,62
0009	Uso exclusivo alcantarillado	6 308,64	-6 308,64	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	12 281,25	-12 122,15	159,10
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,04	0,03	-0,01
0337	Interés Moratorio	311,51	0,00	311,51
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	61 702,17	-61 026,41	675,76
TOTAL		80 821,90	-79 467,40	1 354,50

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00897371 de 3 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 48).

Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 18
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00897822

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	116,90	0,00	116,90
0008	Servicio de desagüe	87,62	0,00	87,62
0009	Uso exclusivo alcantarillado	0,00	0,00	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	159,10	0,00	159,10
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,01	0,00	-0,01
0337	Interés Moratorio	311,51	-311,51	0,00
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	675,76	0,00	675,76
TOTAL		1 354,50	-311,51	675,76

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00897822 de 9 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 48).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de marzo de 2023 de S/ 80 821,90 fue rebajado hasta S/ 675,76, siendo que la diferencia de S/ 79 778,91 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.7. Reclamo n.º 2023-010359

Con Formato n.º 2 de 5 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 49), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "Facturación excesiva de: Servicio de agua, servicio de desagüe, uso exclusivo de alcantarillado, interés moratorio e incumplimiento VMA del mes de abril 2023", signado con Código de Reclamo n.º 2023-010359 (Apéndice n.º 49), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 15
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023010359												
Conexión : 0658254 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C.					DNI / RUC :							
Dirección : PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza-A Lote-17 CA 1 DE MAYO ESQUINA VIA Categoría : INDUSTRIAL					Nro. Medidor : EC17001010 Año Instalación: 2018 Diametro: 1" - 25 MM Nro Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADERO												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 1001901					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
04	2023	24/05/2023	Med	70787.50	21			100	24			
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencim.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	May	2023	NO		24/05/2023	Med	70787.50	21	9550	21/04/2023		
2	Abr	2023	NO		24/04/2023	Med	68621.90	21	9529	22/03/2023		
3	Mar	2023	NO		27/03/2023	Med	70790.30	16	9509	20/02/2023		
4	Feb	2023	NO		27/02/2023	Med	66635.80	27	9592	20/01/2023		
5	Ene	2023	NO		25/01/2023	Med	113672.20	14	9555	21/12/2022		
6	Dic	2022	TOT	01/01/2023	26/12/2022	Med	69022.60	18	9551	21/11/2022		
7	Nov	2022	NO		23/11/2022	Med	57632.90	23	9533	20/10/2022		
8	Oct	2022	NO		24/10/2022	Med	68936.00	22	9510	21/09/2022		
9	Sep	2022	TOT	04/11/2022	22/09/2022	Med	102165.10	56	9488	22/08/2022		
10	Ago	2022	NO		23/08/2022	Med	101425.10	285	9432	21/07/2022		
11	Jul	2022	NO		21/07/2022	Med	97816.80	125	9147	22/06/2022		
12	Jun	2022	TOT	04/11/2022	21/06/2022	Med	77591.40	68	9012	23/05/2022		

Fuente: Reclamo n.º 2023-010359 (Apéndice n.º 49).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 007982-2023-OV/S-70302 de 19 de junio de 2023 (Apéndice n.º 49), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS (INTERES MORATORIO), en La facturación del periodo de abril 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 19 de junio de 2023 (Apéndice n.º 49).

Al respecto, conforme a lo establecido en el artículo 21° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD, en adelante “el Reglamento”, se tiene que: “21.1. *Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo*”; asimismo, “...la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución”.

Con relación al reclamo, se advierte que, al haber ingresado el 5 de mayo de 2023, debió emitirse resolución hasta el 16 de junio de 2023, fecha en que se cumplieron los treinta (30) días hábiles que tenía la Entidad para resolver; sin embargo, la resolución fue emitida el 19 de junio de 2023; por lo que, en atención a lo establecido en el artículo 25° del Reglamento, se incurrió en silencio administrativo positivo (SAP), entendiéndose como fundado el reclamo.

De otra parte, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 12 de julio de 2023 (**Apéndice n.º 49**), impugnando la resolución n.º 007982-2023-OC/S-70302 de 19 de junio de 2023 (**Apéndice n.º 49**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 3282-2023/S-70302-AP de 19 de julio de 2023 (**Apéndice n.º 49**).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 09161-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 25 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 50**) con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. **FUNDADO** el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de abril de 2023
- 1.2. **INFUNDADO** el reclamo respecto del cobro por el “servicio de alcantarillado” incluido en la facturación del mes de abril de 2023.
- 1.3. **FUNDADO** el reclamo respecto de los cargos por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO”, “INCUMPLIMIENTO VMA” e “Interés Moratorio”, incluidos en la facturación del mes de abril de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora (i) refacturar el consumo facturado en el mes de abril de 2023 sobre la base de 20m3 y (ii) anular los cargos por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO”, “INCUMPLIMIENTO VMA” e “Interés Moratorio”, incluidos en la facturación del mes de abril de 2023. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los conceptos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurría primero”.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “..., la Resolución n.º 007982-2023-OC/S-70302 fue emitida el 19.06.2023 (fojas 92 a 98), es decir, habiendo transcurrido el plazo máximo para resolver (16.06.2023); motivo por el cual, se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión, debiendo declarar fundada”.

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue la emisión tardía de la resolución que lo atiende, por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de abril de 2023, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00899041 y 003-00900496 del 31 de agosto y 25 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 51) respectivamente, habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe por el promedio²⁶ de 20 m³ y Uso Exclusivo de Alcantarillado, Interés Moratorio, incumplimiento VMA en su totalidad, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 19
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00899041

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	122,75	-5,85	116,90
0008	Servicio de desagüe	92,00	-4,38	87,62
0009	Uso exclusivo alcantarillado	5 511,30	-5 511,30	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	10 754,19	-10 716,72	37,47
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,00	-0,04	-0,04
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,03	0,00	-0,03
0337	Interés Moratorio	287,86	0,00	287,86
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	54 015,81	-54 015,81	0,00
TOTAL		70 787,50	-70 254,10	533,40

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00899041 de 31 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 51).
 Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 20
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00900496

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	116,90	0,00	116,90
0008	Servicio de desagüe	87,62	0,00	87,62
0009	Uso exclusivo alcantarillado	0,00	0,00	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	37,47	0,00	37,47
0136	Diferencia Redondeo Positivo	-0,04	-0,04	-0,08
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,03	0,00	-0,03
0337	Interés Moratorio	287,86	-287,86	0,00
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	0,00	0,00	0,00
TOTAL		533,40	-287,90	245,50

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00900496 de 25 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 51).
 Elaborado por: Comisión Auditora.

²⁶ Dicho promedio fue calculado del histórico de las lecturas de los meses de setiembre de 2022 a febrero de 2023.

Como se advierte de los cuadros precedentes, los montos facturados en el mes de abril de 2023 de S/ 70 787.50 fue rebajado hasta S/ 245,50, siendo que la diferencia de S/ 70 542.00 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.8. Reclamo n.º 2023-013330

Con Formato n.º 2 de 9 de junio de 2023 (Apéndice n.º 52), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "Facturación excesiva en el mes de mayo 2023 de los conceptos de servicio de agua, servicio de desagüe, uso exclusivo de alcantarillado, cargo fijo e incumplimiento VMA.", signado con Código de Reclamo n.º 2023-013330 (Apéndice n.º 52), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 16
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N° 2023013330												
Conexión: 0658254 Situación Crx : SERVICIO ACTIVO					Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre: CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C					DNI / RUC :							
Dirección: PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza A Lote 17 CA 1 DE MAYO ESQUINA V/A Categoría: INDUSTRIAL												
Nro. Medidor: EC17001010 Año Instalación: 2018 Diametro: 1" - 25 MM Nro Unidades de Uso: 1												
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADERO												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 1001901					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>					
DATOS DE LA FACTURACION												
Mes	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Centrabilidad Servicio				
05	2023	26/06/2023	Med	78267.80	22		106	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parcial)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A.M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	Jun	2023	NO	25/05/2023	Med	78267.80	22	9622	20/05/2023			
2	May	2023	NO	24/05/2023	Med	70287.50	21	9650	21/04/2023			
3	Abr	2023	NO	24/04/2023	Med	80821.90	21	9629	22/03/2023			
4	Mar	2023	NO	27/03/2023	Med	70795.30	15	9608	29/02/2023			
5	Feb	2023	NO	27/02/2023	Med	66035.90	27	9592	29/01/2023			
6	Ene	2023	NO	25/01/2023	Med	11362.20	14	9565	21/12/2022			
7	Dic	2022	TOT	01/02/2023	Med	69022.60	19	9551	21/11/2022			
8	Nov	2022	NO	23/11/2022	Med	57832.90	23	9533	29/10/2022			
9	Oct	2022	NO	24/10/2022	Med	68936.00	22	9510	21/09/2022			
10	Sep	2022	TOT	04/11/2022	Med	102185.10	56	9486	22/08/2022			
11	Ago	2022	NO	23/08/2022	Med	101425.10	265	9432	21/07/2022			
12	Jul	2022	NO	21/07/2022	Med	97816.60	156	9147	22/06/2022			

Fuente: Reclamo n.º 2023-013330 (Apéndice n.º 52).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 009750-2023-OV/S-70302 de 25 de julio de 2023 (Apéndice n.º 52), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por "CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA y CONCEPTOS EMITIDOS (CARGO FIJO)" en La facturación del periodo de mayo 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya

actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.

4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 25 de julio de 2023 (Apéndice n.º 52).

Al respecto, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 17 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 52), impugnando la resolución n.º 009750-2023-OV/S-70302 de 25 de julio de 2023 (Apéndice n.º 52); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 3762-2023/S-70302-AP de 24 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 52).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 00796-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 18 de enero de 2024 (Apéndice n.º 53) con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. INFUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de mayo de 2023
- 1.2. INFUNDADO el reclamo respecto del cobro por el “servicio de alcantarillado” incluido en la facturación del mes de mayo de 2023.
- 1.3. FUNDADO el reclamo respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO” incluido en la facturación del mes de mayo de 2023.
- 1.4. FUNDADO EN PARTE el reclamo respecto del cargo por “INCUMPLIMIENTO VMA”, incluido en la facturación del mes de mayo de 2023.
- 1.5. INFUNDADO el reclamo respecto del “Cargo Fijo” facturado en el mes de marzo de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora:

- 2.1. Anular el cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO” incluido en la facturación del mes de mayo de 2023
- 2.2. Refacturar el cargo por “INCUMPLIMIENTO VMA” incluido en el mes de mayo de 2023 sobre la base de S/ 947.13 soles

Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los conceptos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 8 de la resolución acotada que:

“..., de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO”, incluido en la facturación del mes de mayo de 2023”. Al precisar que, “..., si bien mediante Resolución Apelada (fojas 125 a 131) la Empresa Prestadora manifestó que “(...) la oficina de clientes especiales mediante

informe técnico N° 007-2023-OCE. señala que se realizó la inspección al usuario no doméstico perteneciente al grupo N°8, el día 22 de mayo 2023 inspector comercial Henry Montesinos identificado con DNI N° 29704234, atendió Sr. Mario Linares Ramos identificado con DNI N°29464375 quien suscribe reporte. Se constato que cuenta con 2 fuentes de agua propia (pozos tubulares), de las cuales el pozo 1 cuenta con el medidor Nro. 0803002624 (aforo 51222) y el pozo 2 cuenta con el medidor Nro. 180593 (aforo 69375) (...)” (sic.), adjuntando un cuadro con el volumen y el importe facturado, este Tribunal advierte que el cálculo se realizó en función diferencias de lecturas registradas por los medidores N° 803002624 y N° 180593, los mismos que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que abastecan a la conexión materia de reclamo, más aún si de la inspección de fecha 14.06.2023 (fojas 50) y del Histórico de Lecturas (fojas 46) se verificó que la conexión cuenta con el medidor N° EC17001010; asimismo la Empresa Prestadora no cumplió con señalar cuál fue la modalidad de facturación realiza para la facturación del referido concepto.”

Además, en la misma resolución se precisó en el numeral 16.3 que “... siendo el “Factor de Ajuste” a aplicar de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de mayo de 2023, ascendente a S/ 98.25 soles, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 947.13 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de mayo de 2023 (S/ 59,971.79).”

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de mayo de 2023, emitiendo la nota de crédito n.° 003-00908757 de 22 de enero de 2024 (Apéndice n.° 54), habiendo rebajado los conceptos de Servicio de Uso Exclusivo de Alcantarillado e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 21
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00908757

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	132,11	0,00	132,11
0008	Servicio de desagüe	98,25	0,00	98,25
0009	Uso exclusivo alcantarillado	6 122,89	-6 122,89	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	11 939,16	-11 726,56	212,60
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,02	0,01	-0,01
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	59 971,79	-59 024,66	947,13
		TOTAL	78 267,80	-76 874,10
				1 393,70

Fuente: Nota de crédito n.° 003-00908757 de 22 de enero de 2024 (Apéndice n.° 54).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de mayo de 2023 de S/ 78 267,80 fue rebajado hasta S/ 1 393,70, siendo que la diferencia de S/ 76 874,10 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.9. Reclamo n.º 2023-015856

Con Formato n.º 2 de 11 de julio de 2023 (Apéndice n.º 55), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: “facturación excesiva de todos los conceptos facturados en el mes de junio 2023; servicio de agua, servicio de desague, uso exclusivo de alcantarillado, cargo fijo e incumplimiento VMA.”, signado con Código de Reclamo n.º 2023-015856 (Apéndice n.º 55), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 17
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023015856													
Conexión: 0658254 Situación Cnix : SERVICIO ACTIVO				Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre: CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C.				DNI / RUC :									
Dirección: PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza-A Lote-17 CA 1 DE MAYO ESQUINA VIA Categoría: INDUSTRIAL				Nro. Medidor: EC17001010 Año Instalación: 2018 Diametro: 1" - 25 MM Nro Unidades de Uso: 1									
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADERO													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO									
Círculo: 1001901				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>									
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
06	2023	24/07/2023	Med	77995.20	31		106	24					
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot Pago/No)	Fecha de Pago	Fecha Vctmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura			
1	JUL	2023	NO	24/07/2023	Med	77995.20	31	9703	20/06/2023				
2	JUN	2023	NO	26/06/2023	Med	78267.80	22	9872	20/05/2023				
3	May	2023	NO	24/05/2023	Med	70767.50	21	9650	21/04/2023				
4	Abr	2023	NO	24/04/2023	Med	60821.90	21	9629	22/03/2023				
5	Mar	2023	NO	27/03/2023	Med	70795.30	16	9608	20/02/2023				
6	Feb	2023	NO	27/02/2023	Med	66635.80	27	9582	20/01/2023				
7	Ene	2023	NO	25/01/2023	Med	113672.20	14	9565	21/12/2022				
8	Dic	2022	TOT	01/02/2023	Med	69022.60	18	9551	21/11/2022				
9	Nov	2022	NO	23/11/2022	Med	57832.90	23	9533	20/10/2022				
10	Oct	2022	NO	24/10/2022	Med	68936.00	22	9510	21/09/2022				
11	Sep	2022	TOT	04/11/2022	Med	102185.10	56	9488	22/08/2022				
12	Ago	2022	NO	23/08/2022	Med	101425.10	285	9432	21/07/2022				

Fuente: Reclamo n.º 2023-015856 (Apéndice n.º 55).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 011324-2023-OV/S-70302 de 23 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 55), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS (CARGO FIJO)" en La facturación del periodo de junio 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 23 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 55).

Al respecto, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 12 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 55), impugnando la resolución n.º 011324-2023-OV/S-70302 de 23 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 55); remitiéndose los actuados con oficio n.º 4231-2023/S-70302-AP de 19 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 55).

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 00798-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 18 de enero de 2024 (Apéndice n.º 56) con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. *INFUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de junio de 2023*
- 1.2. *INFUNDADO el reclamo respecto del cobro por el “servicio de alcantarillado” incluido en la facturación del mes de junio de 2023.*
- 1.3. *FUNDADO el reclamo respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO” incluido en la facturación del mes de junio de 2023.*
- 1.4. *FUNDADO EN PARTE el reclamo respecto del cargo por “INCUMPLIMIENTO VMA”, incluido en la facturación del mes de junio de 2023.*
- 1.5. *INFUNDADO el reclamo respecto del “Cargo Fijo” facturado en el mes de junio de 2023.*

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora:

- 2.1. *Anular el cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO” incluido en la facturación del mes de junio de 2023*
- 2.2. *Refacturar el cargo por “INCUMPLIMIENTO VMA” incluido en el mes de junio de 2023 sobre la base de S/ 1,334.65 soles*

Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los conceptos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 8 de la resolución acotada que “..., de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de *EL REGLAMENTO* respecto del cargo por “USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO”, incluido en la facturación del mes de junio de 2023”. Al precisar que, “..., si bien mediante Resolución Apelada (fojas 283 a 289) la Empresa Prestadora manifestó que “(...) la oficina de clientes especiales mediante informe técnico N° 010-2023-OCE. señala que se realizó la inspección al usuario no doméstico perteneciente al grupo N°8, el día 19 de junio 2023 inspector comercial Jorge Condori Yana identificado con DNI N° 41766046, atendió Sr. Cutimbo Soto Wilver Cosme identificado con DNI N°29694681 quien suscribe reporte. Se constata que cuenta con 2 fuentes de agua propia (pozos tubulares), de las cuales el pozo 1 cuenta con el medidor Nro. 0803002624 (aforo 51346) y el pozo 2 cuenta con el medidor Nro. 180593 (aforo 70607) (...)” (sic.), adjuntando un cuadro con el volumen y el importe facturado, este Tribunal advierte que el cálculo se realizó en función diferencias de lecturas registradas por los medidores N° 803002624 y N° 180593, los mismos que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que abastecan a la conexión materia de reclamo, más aún si de la inspección de fecha 14.06.2023 (fojas 47) y del Histórico de Lecturas (fojas 43) se verificó que la conexión cuenta con el medidor N° EC17001010; asimismo la Empresa Prestadora no cumplió con señalar cuál fue la modalidad de facturación realiza para la facturación del referido concepto.”

Además, en la misma resolución se precisó en el numeral 16.3 que “... siendo el “Factor de Ajuste” a aplicar de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de junio de 2023, ascendente a S/ 138.45 soles, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 1,334.65 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de junio de 2023 (S/ 59,713.53).”

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de junio de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00908758 de 22 de enero de 2024 (**Apéndice n.º 57**), habiendo rebajado los conceptos de Servicio de Uso Exclusivo de Alcantarillado e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 22
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00908758

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	186,16	0,00	186,16
0008	Servicio de desagüe	138,45	0,00	138,45
0009	Uso exclusivo alcantarillado	6 055,90	-6 055,90	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	11 897,58	-11 598,26	299,32
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,04	0,04	0,00
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	59 713,53	-58 378,88	1 334,65
TOTAL		77 995,20	-76 033,00	1 962,20

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00908758 de 22 de enero de 2024 (**Apéndice n.º 57**).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de junio de 2023 de S/ 77 995,20 fue rebajado hasta S/ 1 962,20, siendo que la diferencia de S/ 76 033,00 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.10. Reclamo n.º 2023-017889

Con Formato n.º 2 de 7 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 58**), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: “facturación excesiva del mes de julio por: servicio de agua, servicio de desagüe, uso exclusivo de alcantarillado, interés moratorio e incumplimiento VMA.”, signado con Código de Reclamo n.º 2023-017889 (**Apéndice n.º 58**), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 18
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023017889													
Conexión : 0658254 Situación Chx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre : CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C.				DNI / RUC :									
Dirección : PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza A Lote 17 CA 1 DE MAYO ESQUINA VIA Categoría : INDUSTRIAL				Nro. Medidor : EC17001010 Año Instalación: 2018 Diametro: 1" - 25 MM Nro Unidades de Uso: 1									
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADERO													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO									
Círculo: 1001901				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>									
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
07	2023	23/08/2023	Mes	80445.60	17		104	24					
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parcial/No)	Fecha de Pago	Fecha Vctmto.	Forma Fact. (A/M/C/M/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura			
1	Ago	2023	NO		23/08/2023	Med	80445.60	17	9720	19/07/2023			
2	Jul	2023	NO		24/07/2023	Med	77995.20	31	9703	20/06/2023			
3	Jun	2023	NO		29/06/2023	Med	78267.80	22	9672	20/05/2023			
4	May	2023	NO		24/05/2023	Med	70787.50	21	9550	21/04/2023			
5	Abr	2023	NO		24/04/2023	Med	68281.90	21	9529	22/03/2023			
6	Mar	2023	NO		27/03/2023	Med	70795.30	16	9606	20/02/2023			
7	Feb	2023	NO		27/02/2023	Med	66635.60	27	9592	20/01/2023			
8	Ene	2023	NO		25/01/2023	Med	113672.50	14	9565	21/12/2022			
9	Dic	2022	TOT	01/02/2023	29/12/2022	Med	69022.60	18	9561	21/11/2022			
10	Nov	2022	NO		23/11/2022	Med	57832.90	23	9533	20/10/2022			
11	Oct	2022	NO		24/10/2022	Med	68936.00	22	9510	21/09/2022			
12	Sep	2022	TOT	04/11/2022	22/09/2022	Med	102155.10	56	9468	22/08/2022			

Fuente: Reclamo n.° 2023-017889 (Apéndice n.° 58).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 00103-2023-OV/S-70302 de 18 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 58), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS (INTERES MORATORIO)** en La facturación del periodo de julio 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico calidadplanta@camaldongoyo.com de 20 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 58).

Al respecto, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 10 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 58), impugnando la resolución n.º 00103-2023-OV/S-70302 de 18 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 58); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 4799-2023/S-70302-AP de 17 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 58).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 01493-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de enero de 2024 (Apéndice n.º 58) con la cual resolvió: "Declarar NULA la Resolución N° 00103-2023-OVS-70302 de fecha 18.09.2023, subsistiendo solo los medios probatorios actuados, devolviéndose los autos a la Empresa Prestadora a fin que emita un nuevo pronunciamiento, teniendo en cuenta lo señalado en la presente Resolución."

En razón a lo cual, Daniel Santos Ramírez Laura, Profesional Atención al Cliente emitió la Resolución n.º 0642-2023/S-70302 de 13 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 58) resolviendo:

1. Declarar *INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCANTARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS (INTERES MORATORIO)* en La facturación del periodo de julio 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N°. 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora,
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

No obstante, el usuario presentó "Queja por defecto de tramitación" de 11 de junio de 2023 (Apéndice n.º 58), asegurando que "ningún notificador de Sedapar se acerco a nuestras instalaciones los días 14 y 15 de marzo para diligenciar la Resolución 0642-2023/S-70302"

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 00258-2024-Q-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de julio de 2024 (Apéndice n.º 59) con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar:

1. **FUNDADA la Queja por defecto de tramitación presentada por la parte accionante respecto del consumo del mes de julio de 2023; no obstante, no corresponde la rectificación del referido consumo según lo establecido en los considerandos 8 a 11 de la presente Resolución.**
2. **FUNDADA la Queja presentada por la parte accionante respecto del cobro por "Servicio De Alcantarillado" facturado en el recibo del mes de julio de 2023; no obstante, no corresponde la rectificación y/o anulación del referido cobro según lo establecido en los considerandos 12 a 15 de la presente Resolución.**
3. **FUNDADA la Queja presentada por la parte accionante respecto de los cargos por "Uso Exclusivo de Alcantarillado", "Incumplimiento VMA" e "Interés Moratorio", facturados en el recibo del mes de julio de 2023.**

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora anular los cargos por "Uso Exclusivo de Alcantarillado", "Incumplimiento VMA" e "Interés Moratorio", facturados en el recibo

del mes de julio de 2023. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los cargos y montos originalmente facturados, así como los anulados.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 13 de la resolución acotada que: “..., El numeral 36.3 del artículo 36 de *EL REGLAMENTO*, dispone que “Los usuarios podrán autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 10 del presente reglamento o mediante la presentación de un escrito, que la notificación de los actos administrativos se realice a la dirección de correo electrónico que indiquen para tales efectos (...).” Asimismo, el numeral 20.04 del artículo 20 de *LA LEY*, señala que “El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1 (...).” En ese sentido, mediante el Formato N° 02, la parte accionante autorizó ser notificada a su dirección electrónica; en ese sentido, si bien la Empresa Prestadora adjunta la cédula de notificación bajo puerta de la Resolución N° 0642-2024-0V/S-70302, ha omitido acreditar que i) procedió a notificar a través del medio y dirección electrónica indicada por la parte accionante o ii), en su defecto, el motivo por el cual no habría sido posible la notificación en la modalidad indicada por la parte accionante y que justificó la notificación bajo una modalidad distinta a la autorizada, hecho que no genera certeza en este Tribunal respecto de si la parte accionante tuvo conocimiento oportuno del contenido de la Resolución Apelada, motivo por el cual, la mencionada notificación deviene en invalida.”

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue la notificación invalida requerida por normativa que el profesional de Atención al Cliente, tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de julio de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00921606 de 17 de julio de 2024 (Apéndice n.º 60), habiendo rebajado los conceptos de Uso Exclusivo de Alcantarillado, Interés Moratorio e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 23
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00921606

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0008	Servicio de desague	75,92	0,00	75,92
0009	Uso exclusivo alcantarillado	6 288,13	-6 288,13	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	12 207,46	-12 174,76	32,70
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	0,00	0,03
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,04	0,04

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0337	Interés Moratorio	418,91	-418,91	0,00
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	61 349,44	-61 349,44	0,00
	TOTAL	80 445,60	-80 231,20	214,40

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00921606 de 17 de julio de 2024 (Apéndice n.º 60).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte de los cuadros precedentes, el monto facturado en el mes de julio de 2023 de S/ 80 445,60 fue rebajado hasta S/ 214,40, siendo que la diferencia de S/ 80 231,20 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.11. Reclamo n.º 2023-020424

Con Formato n.º 2 de 7 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 61), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: "Facturación excesiva de servicio de agua, servicio de desagüe, uso exclusivo alcantarillado, cargo fijo e incumplimiento VMA de la facturación del mes de agosto 2023.", signado con Código de Reclamo n.º 2023-020424 (Apéndice n.º 61), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 19
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023020424												
Conexión: 0658254 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C.					DNI / RUC :							
Dirección: P.J ALTO DE LA LIBERTAD Mza A Lote 17 CA 1 DE MAYO ESQUINA VIA Categoría: INDUSTRIAL					Nro. Medidor: EC17001010 Año Instalación: 2018 Diametro: 1" - 25 MM Nro Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO: CAMAL O MATADERO												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 1001901					A Diario <input checked="" type="checkbox"/> B No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION												
Mes	Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio			
08		2023	25/09/2023	Med	65956,10	15			105 24			
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)			
1	Sept	2023	NO	25/09/2023	Med	65956,10	15	9735	19/09/2023			
2	Ago	2023	NO	23/09/2023	Med	80445,60	17	9720	19/07/2023			
3	Jul	2023	NO	24/07/2023	Med	77995,20	21	9703	20/06/2023			
4	Jun	2023	NO	25/09/2023	Med	78267,80	22	9672	20/05/2023			
5	May	2023	NO	24/09/2023	Med	70787,50	21	9650	21/04/2023			
6	Abri	2023	NO	24/04/2023	Med	80821,90	21	9629	22/03/2023			
7	Mar	2023	NO	27/03/2023	Med	70795,30	16	9608	20/02/2023			
8	Feb	2023	NO	27/02/2023	Med	66635,80	27	9592	20/01/2023			
9	Ene	2023	NO	25/01/2023	Med	113672,20	14	9565	21/12/2022			
10	Dic	2022	TOt	05/02/2023	Med	69022,60	15	9551	21/11/2022			
11	Nov	2022	NO	23/11/2022	Med	57832,90	23	9533	20/10/2022			
12	Okt	2022	NO	24/10/2022	Med	68500,00	22	9510	21/09/2022			

Fuente: Reclamo n.º 2023-020424 (Apéndice n.º 61).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 014565-2023-OV/S-70302 de 19 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 61), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCATARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS (CARGO

FIJO)" en La facturación del periodo de agosto 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.

2. *Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.*
3. *Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.*
4. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".*

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 20 de octubre de 2023 (**Apéndice n.º 61**).

Al respecto, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 13 de noviembre de 2023 (**Apéndice n.º 61**), impugnando la resolución n.º 014565-2023-OV/S-70302 de 19 de octubre de 2023 (**Apéndice n.º 61**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 5492-2023/S-70302-AP de 20 de noviembre de 2023 (**Apéndice n.º 61**).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 01503-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de enero de 2024 (**Apéndice n.º 61**) con la cual resolvió: "Declarar NULA la Resolución N° 014565-2023-OV/S-70302 de fecha 19.10.2023, subsistiendo solo los medios probatorios actuados, devolviéndose los autos a la Empresa Prestadora a fin que emita un nuevo pronunciamiento, teniendo en cuenta lo señalado en la presente Resolución."

En razón a lo cual, Daniel Santos Ramírez Laura, Profesional Atención al Cliente emitió la Resolución n.º 0643-2023/S-70302 de 13 de marzo de 2024 (**Apéndice n.º 61**) resolviendo:

1. *Declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCANTARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, FACTOR DE AJUSTE IMPORTE FACTURADO VMA Y CONCEPTOS EMITIDOS (CARGO FIJO) en La facturación del periodo de agosto 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.*
2. *Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.*
3. *Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.*
4. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."*

No obstante, el usuario presentó "Queja por defecto de tramitación" de 11 de junio de 2023 (**Apéndice n.º 61**), asegurando que "ningún notificador de Sedapar se acercó a

nuestras instalaciones los días 14 y 15 de marzo para diligenciar la Resolución 0643-2023/S-70302”

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 00259-2024-Q-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de julio de 2024 (Apéndice n.º 62) con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. **FUNDADA** la Queja presentada por la parte accionante respecto del consumo del mes de agosto de 2023; no obstante, **no corresponde la rectificación del referido consumo según lo establecido en los considerandos 8 a 11 de la presente Resolución.**
- 1.2. **FUNDADA** la Queja presentada por la parte accionante respecto del cobro por “Servicio De Alcantarillado” facturado en el recibo del mes de agosto de 2023; no obstante, **no corresponde la rectificación y/o anulación del referido cobro según lo establecido en los considerandos 12 a 15 de la presente Resolución.**
- 1.3. **FUNDADA** la Queja presentada por la parte accionante respecto de los cargos por “Uso Exclusivo de Alcantarillado” e “Incumplimiento VMA”, facturados en el recibo del mes de agosto de 2023.
- 1.4. **FUNDADA** la Queja presentada por la parte accionante respecto del “Cargo Fijo”, facturado en el recibo del mes de agosto de 2023; no obstante, **no corresponde la anulación del referido concepto según lo establecido en los considerandos 17 a 19 de la presente Resolución.**

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora anular los cargos por “Uso Exclusivo de Alcantarillado” e “Incumplimiento VMA”, facturados en el recibo del mes de agosto de 2023. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los cargos y montos originalmente facturados, así como los anulados.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 7 de la resolución acotada que: “..., de autos se aprecia que la Resolución N° 643-2024-OV/S-70302 de fecha 13.03.2024, no fue notificada válidamente⁵, por lo que se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión, debiendo declarar fundada la queja por defecto de tramitación.”

De acuerdo que “El numeral 36.3 del artículo 36 de *EL REGLAMENTO*, dispone que “Los usuarios podrán autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 10 del presente reglamento o mediante la presentación de un escrito, que la notificación de los actos administrativos se realice a la dirección de correo electrónico que indiquen para tales efectos (...).” Asimismo, el numeral 20.04 del artículo 20 de *LA LEY*, señala que “El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1 (...).” En ese sentido, mediante el Formato N° 02, la parte accionante autorizó ser notificada a su dirección electrónica; en ese sentido, si bien la Empresa Prestadora adjunta la cédula de notificación bajo puerta de la Resolución N° 643-2024-OV/S-70302, ha omitido acreditar que i) procedió a notificar a través del medio y dirección electrónica indicada por la parte accionante o ii), en su defecto, el motivo por



el cual no habría sido posible la notificación en la modalidad indicada por la parte accionante y que justificó la notificación bajo una modalidad distinta a la autorizada, hecho que no genera certeza en este Tribunal respecto de si la parte accionante tuvo conocimiento oportuno del contenido de la Resolución Apelada, motivo por el cual, la mencionada notificación deviene en inválida.”

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue la notificación inválida requerida por normativa que el profesional de Atención al Cliente, tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de agosto de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00921607 de 17 de julio de 2024 (Apéndice n.º 63), habiendo rebajado los conceptos de Uso Exclusivo de Alcantarillado e Incumplimiento VMA, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 24
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00921607

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de desagüe	90,08	0,00	90,08
0008	Servicio de desagüe	66,99	0,00	66,99
0009	Uso exclusivo alcantarillado	6 770,46	-6 770,46	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	13 111,95	-13 083,03	28,92
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,02	0,01	-0,01
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0450	Incumplimiento VMA	65 913,02	-65 913,02	0,00
TOTAL		85 956,10	-85 766,50	189,60

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00921607 de 17 de julio de 2024 (Apéndice n.º 63).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte de los cuadros precedentes, el monto facturado en el mes de agosto de 2023 de S/ 85 956,10 fue rebajado hasta S/ 189,60, siendo que la diferencia de S/ 85 766,50 constituye perjuicio económico para la Entidad.

D.12. Reclamo n.º 2023-028982

Con Formato n.º 2 de 29 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 64), el usuario con conexión 0658254 presentó reclamo por: “Facturación excesiva de servicio de agua, servicio de desagüe, uso exclusivo alcantarillado, cargo fijo de la facturación del mes de setiembre y octubre 2023.”, signado con Código de Reclamo n.º 2023-028982 (Apéndice n.º 64), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 20
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023028982										
Conexión: 0658254 Situación Crx: SERVICIO ACTIVO			Localidad: SEDE CENTRAL Zona: SEDE CENTRAL			DNI / RUC:				
Nombre: CAMAL FRIGORIFICO DON GOYO S.A.C.										
Dirección: PJ ALTO DE LA LIBERTAD Mza A Lote 17 CA 1 DE MAYO ESQUINA VIA Categoría: INDUSTRIAL										
Nro. Medidor: EC17001010 Año Instalación: 2018 Diametro: 1" - 25 MM						Nro Unidades de Uso: 1				
TIPO DE PREDIO CAMAL O MATADERO										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO						
Círculo: 1001901				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACION										
Mes Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
10	2023	23/11/2023	Med	5480.00	18			106	24	
09	2023	24/10/2023	Med	6928.30	20			106	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc.No)	Fecha de Pago	Fecha Vcto	Forma Fact. (A.M.CM.P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Dic	2023	NO		26/12/2023	Med	226.70	18	97.91	21/11/2023
2	Nov	2023	NO	23/11/2023	Med	5480.00	18	97.73	20/10/2023	
3	Oct	2023	NO		24/10/2023	Med	6928.30	20	97.55	19/09/2023
4	Sep	2023	NO		25/09/2023	Med	65956.10	15	97.35	19/08/2023
5	Ago	2023	NO		23/08/2023	Med	90445.60	17	97.20	19/07/2023
6	Jul	2023	NO		24/07/2023	Med	77995.20	31	97.03	20/06/2023
7	Jun	2023	NO		26/06/2023	Med	78267.80	22	96.72	20/05/2023
8	May	2023	NO		24/05/2023	Med	70787.50	21	96.50	21/04/2023
9	Abr	2023	NO		24/04/2023	Med	80621.90	21	96.29	22/03/2023
10	Mar	2023	NO		27/03/2023	Med	70795.30	16	96.08	20/02/2023
11	Feb	2023	NO		27/02/2023	Med	66635.80	27	95.92	20/01/2023
12	Ene	2023	NO		25/01/2023	Med	113672.20	14	95.65	21/12/2022

Fuente: Reclamo n.º 2023-029892 (Apéndice n.º 64).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 002014-2024-OV//S-70302 de 12 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 64), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar INADMISIBLE el reclamo por representatividad en la facturación de los períodos de setiembre 2023, octubre 2023, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658254.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 12 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 64), el mismo que no pudo ser entregado y se procedió a la notificación física el mismo que fue recibido el 14 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 64).

Al respecto, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 1 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 64), impugnando la resolución n.º 002014-2024-OV//S-70302 de 12 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 64); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 1311-2024/S-70302-AP de 8 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 64).

Al respecto, el citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 04564-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 9 de abril de 2024 (**Apéndice n.º 64**) con la cual resolvió: *"Declarar la NULIDAD de la Resolución N° 002014-2024-OV/S-70302 de fecha 12.02.2024, subsistiendo solo los medios probatorios actuados, devolviéndose los autos a la Empresa Prestadora a fin que actúe debidamente la Reunión de Conciliación y emita un nuevo pronunciamiento, de ser el caso."*

En razón a lo cual, Daniel Santos Ramírez Laura, Profesional Atención al Cliente emitió la Resolución n.º 00915-2023-OV/S-70302 de 20 de mayo de 2024 (**Apéndice n.º 64**) resolviendo:

- a. *Declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO, SERVICIO DE ALCANTARILLADO, USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO, en la facturación del periodo de setiembre 2023 y octubre 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.*
- b. *Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N°. 0658254.*
- c. *Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora,*
- d. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."*

La precedente resolución fue notificada al usuario con correo electrónico calidadplanta@camaldongoyo.com el 23 de mayo de 2024 (**Apéndice n.º 64**); no obstante, el 24 de mayo de 2024 (**Apéndice n.º 64**) se notificó de manera física. Seguidamente, el usuario presentó nuevamente el Formato 9 – Recurso de Apelación el 6 de junio de 2024 (**Apéndice n.º 64**), impugnando la resolución n.º 00915-2023-OV/S-70302 de 20 de mayo de 2024; remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 2989-2024/S-70302-AP de 14 de junio de 2024 (**Apéndice n.º 64**).

A continuación, el citado tribunal, emitió la resolución n.º 10782-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 4 de setiembre de 2024 (**Apéndice n.º 64**) con la cual resolvió: *"Disponer la DEVOLUCION de los actuados²⁷, a fin de que la Empresa Prestadora cumpla con lo dispuesto en la presente Resolución."* Es por ello que en atención a lo solicitado por el TRASS, Sedapar S.A. mediante oficio n.º 4827-2024/S-70302-AP de 12 de setiembre de 2024 (**Apéndice n.º 64**) remitió nuevamente el expediente del reclamo.

En consecuencia, el TRASS, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 15042-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de noviembre de 2024 (**Apéndice n.º 65**) con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. *INFUNDADO el reclamo respecto de los consumos de los meses de setiembre y octubre de 2023*

²⁷ Esto en merito a que *"la Empresa Prestadora no ha cumplido con elevar a este Tribunal un expediente debidamente compaginado y unificado."*

- 1.2. INFUNDADO el reclamo respecto del cobro por el "servicio de alcantarillado" facturado en los recibos de los meses de setiembre y octubre de 2023.
- 1.3. FUNDADO el reclamo respecto de los cargos por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO" facturados en los recibos de los meses de setiembre y octubre de 2023.
- 1.4. INFUNDADO el reclamo respecto de los conceptos por "Cargo Fijo" facturados en los recibos de los meses de setiembre y octubre de 2023.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora anular los cargos por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO" facturados en los recibos de los meses de setiembre y octubre de 2023. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los cargos y montos originalmente facturados, así como los anulados.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 11 de la resolución acotada que: "... de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO respecto de los cargos por "USO EXCLUSIVO DE ALCANTARILLADO", facturados en los recibos de setiembre y octubre de 2023; ..."

De acuerdo que "... si bien mediante Resolución Apelada (fojas 09 a 13) la Empresa Prestadora manifestó que "(...) la oficina de clientes especiales mediante informe técnico N° 052-2024-AACQ señala que se realizó la inspección al usuario no doméstico perteneciente al grupo N° 8, el día 18 de setiembre 2023, a cargo del inspector comercial Sr. Fernando San Jorge identificado con DNI N° 80217456, atendió Sr. Huamani Cano Paul Oscar identificado con DNI N° 40129079 quien suscribe reporte. Al momento de la diligencia Se constató que cuenta con 2 fuentes de agua propia (pozos tubulares), de las cuales el pozo 1 cuenta con el medidor Nro. 0803002624 (aforo 51599) y el pozo 2 cuenta con el medidor Nro. 180593 (aforo 71762) (...)" (sic.), adjuntando un cuadro con el volumen y el importe facturado, este Tribunal advierte que el cálculo se realizó en función diferencias de lecturas registradas por los medidores N° 803002624 y N° 180593, los mismos que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte que abastezcan a la conexión materia de reclamo, más aún si de la inspección de fecha 05.01.2024 (fojas 145) y del Histórico de Lecturas (fojas 134) se verificó que la conexión cuenta con el medidor N° EC17001010; asimismo la Empresa Prestadora no cumplió con señalar cuál fue la modalidad de facturación realizada para la facturación del referido concepto."

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue la actuación invalida requerida por normativa que el profesional de Atención al Cliente, tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución

de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en los meses de setiembre y octubre de 2023, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00931648 y 003-00931649 de 12 de diciembre de 2024 (Apéndice n.º 66), habiendo rebajado los conceptos de Uso Exclusivo de Alcantarillado, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 25
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00931648

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de desagüe	120,10	0,00	120,10
0008	Servicio de desagüe	89,32	0,00	89,32
0009	Uso exclusivo alcantarillado	5 648,42	-5 648,42	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	1 056,86	-1 018,52	38,34
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,02	0,04	0,02
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		6 928,30	-6 676,90	251,40

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00931648 de 12 de diciembre de 2024 (Apéndice n.º 66).
 Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 26
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00931649

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de desagüe	108,09	0,00	108,09
0008	Servicio de desagüe	80,39	0,00	80,39
0009	Uso exclusivo alcantarillado	4 452,60	-4 452,60	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	836,05	-801,47	34,58
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,05	-0,03	0,02
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		5 480,80	-5 254,10	226,70

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00931648 de 12 de diciembre de 2024 (Apéndice n.º 66).
 Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte de los cuadros precedentes, el monto facturado en los meses de setiembre y octubre de 2023 acumulado de S/ 12 409,10 fue rebajado hasta S/ 478,10, siendo que la diferencia de S/ 11 931,00 constituye un perjuicio económico para la Entidad.

E. CASA DE CONVIVENCIAS JUAN PABLO II – Suministro N° 0220291

E.1. Reclamo n.º 2022-19034

Con fecha 7 de noviembre de 2022, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 67), señalando que: "Usuario reclama tipo de unidad de uso de los meses de agosto, setiembre y octubre de 2022", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2022-019034 (Apéndice n.º 67), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 21
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2022019034											
Conexión : 0220291 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : ASOC. CASA DE CONV. J.PABLO II				DNI / RUC :							
Dirección : CARR CHILINA FREnte MONASTERIO STA. LUISA				Categoría : COMERCIAL							
Nro. Medidor : EA17150909		Año Instalación: 2019		Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA											
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0100101				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION											
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio			
10	2022	09/11/2022	Med	3448.00	513			110	24		
09	2022	10/10/2022	Med	4676.50	696			110	24		
08	2022	07/09/2022	Med	4093.70	610			110	24		
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES											
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot.Parc.No)	Fecha de Pago	Fecha Vctmto	Forma Fact. (A.M./CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura	
1	Oct	2022	NO	09/11/2022	07/09/2022	Med	3448.00	513	15466	06/10/2022	
2	Sep	2022	NO	10/10/2022	07/07/2022	Med	4676.50	696	14953	05/09/2022	
3	Ago	2022	TOT	19/09/2022	07/09/2022	Med	4093.70	610	14257	04/08/2022	
4	Jul	2022	TOT	18/08/2022	08/08/2022	Med	2716.80	672	13647	06/07/2022	
5	Jun	2022	TOT	01/07/2022	07/07/2022	Med	1660.20	465	12975	06/06/2022	
6	May	2022	TOT	17/06/2022	08/06/2022	Med	1230.50	325	12510	05/05/2022	
7	Abr	2022	TOT	04/05/2022	05/05/2022	Med	1563.20	408	12185	05/04/2022	
8	Mar	2022	TOT	05/04/2022	06/04/2022	Med	1303.50	342	11777	07/03/2022	
9	Feb	2022	TOT	03/03/2022	04/03/2022	Med	1007.30	268	11435	05/02/2022	
10	Ene	2022	TOT	03/03/2022	03/02/2022	Med	1358.80	355	11167	06/01/2022	
11	Dic	2021	TOT	05/01/2022	07/01/2022	Med	1058.20	282	10812	06/12/2021	
12	Nov	2021	TOT	30/11/2021	03/12/2021	Med	1203.10	339	10530	05/11/2021	

Fuente: Reclamo n.º 2022-019034 (Apéndice n.º 67).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones de la Entidad, mediante resolución n.º 00424-2022/S-70302 de 11 de abril de 2023 (Apéndice n.º 67), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en Las facturaciones de los períodos Agosto 2022, Setiembre 2022, Octubre 2022, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONCEPTOS EMITIDOS (INTERES MORATORIO)** en Las facturaciones de los períodos de agosto 2022, Setiembre 2022, Octubre 2022 de acuerdo con los considerandos expuestos.
3. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en Las facturaciones de los períodos de agosto 2022, Setiembre 2022, Octubre 2022 de acuerdo con los considerandos expuestos.
4. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
5. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
6. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario²⁸ con correo electrónico de 11 de abril de 2023 (Apéndice n.º 67).

²⁸ Al correo cncatecumenalaqp@gmail.com.

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 21 de abril de 2023 (Apéndice n.º 67) impugnó la resolución n.º 00424-2022/S-70302 de 11 de abril de 2023 (Apéndice n.º 67), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: “...En ese sentido, se concluye que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión....”; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 2154-2023/S-70302-AP de 02 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 67).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 06179-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de junio de 2023 (Apéndice n.º 68), con la cual resuelve lo siguiente:

“Artículo 1º.-

1.1 FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de agosto, setiembre y octubre de 2022.

1.2 NULA la Resolución N° 00424-2023-OV/S-70302, en el extremo que se pronuncia respecto de los cargos por “interés moratorio” así como los consumos facturados en los meses de agosto, setiembre y octubre de 2022.

Artículo 2º.- - Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de agosto, setiembre y octubre de 2022, sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico para cada mes. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Con relación a la citada resolución, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 4 de la parte considerativa, que señala que: “...En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión”.

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados de los meses de agosto, setiembre y octubre diciembre de 2022, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos cobrados en la facturación de los meses de agosto, setiembre y octubre de 2022, mediante las notas de crédito n.ºs 003-00894549 de 14 de junio de 2023, 003-00894550 de 14 de junio de 2023 y 003-00894551 de 14 de junio de 2023 (Apéndice n.º 69) respectivamente, como se muestra a continuación:

CUADRO N° 27
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00894549

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 458,70	-1 315,34	2 143,36
0128	Impuesto General a las Ventas	623,20	-236,76	386,44
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	0,00	0,03
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,00	0,00
0337	Interés Moratorio	8,26	0,00	8,26
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51
TOTAL		4 093,70	-1 552,10	2 541,60

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00894549 de 14 de junio de 2023 (Apéndice n.º 69).

Realizado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 28
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00894550

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 946,32	-1 491,12	2 455,20
0128	Impuesto General a las Ventas	710,97	-268,40	442,57
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,02	0,02
0337	Interés Moratorio	15,70	0,00	15,70
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51
TOTAL		4 676,50	-1 759,50	2 917,00

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00894550 de 14 de junio de 2023 (Apéndice n.º 69).

Realizado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 29
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00894551

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	2 908,71	-1 117,07	1 791,64
0128	Impuesto General a las Ventas	524,20	-201,07	323,13
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	0,00	0,01
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,04	0,04
0337	Interés Moratorio	11,57	0,00	11,57
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51
TOTAL		3 448,00	-1 318,10	2 129,90

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00894551 de 14 de junio de 2023 (Apéndice n.º 69).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se advierte de los cuadros precedentes, el monto total facturado en los meses de agosto, setiembre y octubre de 2022 acumulado de S/ 12 218,20 fue rebajado hasta S/ 7 588,50, siendo que la diferencia de S/ 4 629,70 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.2. Reclamo n.º 2022-021869

Con Formato n.º 2 de 13 de diciembre de 2022 (Apéndice n.º 70), el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo por: "TIPO DE UNIDAD DE USO en la facturación del periodo de noviembre 2022" siendo signado con Código de Reclamo n.º 2022-021869

(Apéndice n.º 70), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 22
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2022021869													
Conexión : 0220291 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre : ASCO. CASA DE CONV. J. PABLO II				DNI / RUC :									
Dirección : CARR CHILINA FRENTE MONASTERIO STA. LUISA				Categoría : COMERCIAL									
Nro. Medidor : EA17150909 Año Instalación: 2019				Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO								
Circuito: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. / Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
11	2022	12/12/2022	Med	3650.50	545			110	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº.	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact. (A/M/C/M/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura			
1	Nov	2022	NO		12/12/2022	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022			
2	Oct	2022	NO		09/11/2022	Med	3448.00	513	15466	06/10/2022			
3	Sep	2022	NO		10/10/2022	Med	4676.50	696	14953	05/09/2022			
4	Aug	2022	TOT	19/09/2022	07/09/2022	Med	4033.70	610	14257	04/08/2022			
5	Jul	2022	TOT	18/08/2022	08/08/2022	Med	2716.80	672	13647	06/07/2022			
6	Jun	2022	TOT	01/07/2022	07/07/2022	Med	1860.20	465	12975	06/06/2022			
7	May	2022	TOT	17/06/2022	08/06/2022	Med	1230.50	325	12510	05/05/2022			
8	Apr	2022	TOT	04/05/2022	09/05/2022	Med	1563.20	408	12185	05/04/2022			
9	Mar	2022	TOT	05/04/2022	06/04/2022	Med	1303.50	342	11777	07/03/2022			
10	Feb	2022	TOT	03/03/2022	04/03/2022	Med	1007.30	268	11435	05/02/2022			
11	Jan	2022	TOT	03/03/2022	03/02/2022	Med	1350.80	355	11167	06/01/2022			
12	Dec	2021	TOT	05/01/2022	07/01/2022	Med	1058.20	282	10812	05/12/2021			

Fuente: Reclamo n.º 2022-021869 (Apéndice n.º 70).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 001137-2023-OV/S-70302 de 20 de enero de 2023 (Apéndice n.º 70), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en la facturación del periodo de noviembre 2022 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario²⁹ con correo electrónico de 20 de enero de 2023 (Apéndice n.º 70).

De otra parte, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 6 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 70), impugnando la resolución n.º 001137-2023-OV/S-70302 de 20 de enero de 2023 (Apéndice n.º 70); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo

²⁹ Al correo cncatecumenaqp@gmail.com.

de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 0671 - 2023/S-70302-AP de 13 de febrero de 2023 (**Apéndice n.º 70**).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 03562 -2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de marzo de 2023 (**Apéndice n.º 71**) con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de noviembre de 2022.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de noviembre de 2022, sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 4 de la resolución acotada que: “...de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de noviembre de 2022 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico”.

Al respecto, el numeral 93.2 del artículo 93º del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD3, señala que es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 93.14, la EPS deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad. En todos los casos, el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria.

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de noviembre de 2022, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las



conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturado en el mes de noviembre de 2022, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00889599 del 05 de abril de 2023 (Apéndice n.º 72), habiendo rebajado el concepto por servicio de agua e impuesto general a las ventas, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 30
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00889599

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 090,15	-1 182,48	1 907,67
0128	Impuesto general a las ventas	556,86	-212,85	344,01
0137	Diferencia redondeo negativo	-0,02	0,03	0,01
0407	Cargo fijo	3,51	0,00	3,51
	TOTAL	3 650,50	-1 395,30	2 255,20

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00889599 de 5 de abril de 2023 (Apéndice n.º 72).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de noviembre de 2022 de S/ 3 650,50 fue rebajado hasta S/ 2 255,20, siendo que la diferencia de S/ 1 395,30 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.3. Reclamo n.º 2023-001621

Mediante Formato n.º 2 de 19 de enero de 2023 (Apéndice n.º 73), el usuario con conexión 0220291 presentó el reclamo n.º 2023-001621 (Apéndice n.º 73) respecto a la facturación del periodo diciembre 2022, indicando lo siguiente: "(...) tipo de unidad de uso el mes de Diciembre (...)", tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 23
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023001621										
Conexión : 0220291 Situación Crx : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL			
Nombre : ASOC. CASA DE CONV. J. PABLO II					DNI / RUC :					
Dirección : CARR. CHILINA FREnte MONASTERIO STA. LUISA					Categoría : COMERCIAL					
Nro. Medidor : EA17150909 Año Instalación: 2019					Diametro: 1.2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1			
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO					
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>	B. No diario <input type="checkbox"/>				
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. / Med. / CM / Prom.)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
12	2022	09/01/2023	Med	2371.70	340			110	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº.	Mes	Año	¿Pagado? (Tot. Parc. No)	Fecha de Pago	Fecha Vencim.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Jan	2023	NO	08/02/2023	Med	2485.80	255	10606	06/01/2023	
2	Dic	2022	NO	09/01/2023	Med	2371.70	340	16351	05/12/2022	
3	Nov	2022	NO	12/12/2022	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022	
4	Oct	2022	NO	09/11/2022	Med	3448.00	513	15466	05/10/2022	
5	Sep	2022	NO	10/10/2022	Med	4676.50	636	14953	05/09/2022	
6	Aug	2022	TOT	19/09/2022	Med	4093.70	610	14257	04/08/2022	
7	Jul	2022	TOT	18/08/2022	Med	2716.80	672	13647	05/07/2022	
8	Jun	2022	TOT	01/07/2022	Med	1860.20	465	12975	06/06/2022	
9	May	2022	TOT	17/06/2022	Med	1230.50	325	12510	05/05/2022	
10	Apr	2022	TOT	04/05/2022	Med	1563.20	408	12185	05/04/2022	
11	Mar	2022	TOT	05/04/2022	Med	1303.50	342	11777	07/03/2022	
12	Feb	2022	TOT	03/03/2022	Med	1007.30	268	11435	05/02/2022	

Fuente: Reclamo n.º 2023-001621 (Apéndice n.º 73).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al concluir las actuaciones de la Entidad, Daniel Santos Ramírez Laura, profesional Atención al Cliente, mediante resolución n.º 002808-2023-OV/S-70302 de 01 de marzo de 2023 (**Apéndice n.º 73**), resolvió:

1. Declarar *INFUNDADO* el *reclamo por TIPO DE UNIDAD DE USO en la facturación del periodo de diciembre 2022 de acuerdo con los considerandos expuestos*.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a *impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora*.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario³⁰ con correo electrónico de 01 de marzo de 2023 (**Apéndice n.º 73**); siendo que, con fecha 16 de marzo de 2023 éste presentó recurso de apelación con Formato 9 (**Apéndice n.º 73**), adjuntando escrito y documentación sustentante, remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 1376 - 2023/S-70302-AP de 23 de marzo de 2023 (**Apéndice n.º 73**).

En cuanto a su pretensión, el TRASS emitió la resolución n.º 04741-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 05 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 74**), con la que resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar *FUNDADO* el *reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de diciembre de 2022*.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de diciembre de 2022, sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurrá primero".

Sobre el particular, el TRASS señaló en el numeral 4 de la mencionada resolución que: "En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo".

Al respecto, el numeral 93.2 del artículo 93º del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo

³⁰ Al correo cncatecumenaqp@gmail.com

N° 011-2007-SUNASS-CD3, señala que es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 93.14, la EPS deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad. En todos los casos, el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria.

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de diciembre de 2022, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (**Apéndice n.º 177**).

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en el mes de diciembre de 2022, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00892526 de 15 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 75**), habiendo rebajado los conceptos por servicio de agua e impuesto general a las ventas, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 31
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00892526

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 927,80	-727,51	1 200,29
0128	Impuesto General a las Ventas	347,64	-130,95	216,69
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,04	-0,04	0,00
0137	Interés Moratorio	92,71	0,00	92,71
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51
		TOTAL	2 371,70	-858,50
				1 513,20

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00892526 de 15 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 75**).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de diciembre de 2022 de S/ 2 371,70 fue rebajado hasta S/ 1 513,20, siendo que la diferencia de S/ 858,50 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.4. Reclamo n.º 2023-008607

Con fecha 12 de abril de 2023, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (**Apéndice n.º 76**), señalando que: "Reclamo mi consumo medido del mes de febrero", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-008607 (**Apéndice**

n.º 76), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 24

RECLAMO N°: 2023008607										
Conexion : 0220291	Situacion Cnx : SERVICIO CORTADO	Localidad : SEDE CENTRAL	Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre : ASOC. CASA DE CONV. J. PABLO B		DNI / RUC :								
Direccion : CARR. CHILINA	FRENTE MONASTERIO STA. LUISA	Categoria : COMERCIAL								
Nro. Medidor : EA17150909	Año Instalación: 2019	Diametro: 1/2" - 15 MM	Nro Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO		FRECUENCIA DEL SERVICIO								
		A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>	B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. / Med. / CM - Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
02	2023	11/03/2023	Med	1055.30	108		110	24		
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	✓Pagado? - (Tot./Parc No.)	Fecha de Pago	Fecha Venc.	Forma Fact. (A.M.CM.P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Feb	2023	NO		13/03/2023	Med	1055.30	108	16214	03/02/2023
2	Ene	2023	NO		08/02/2023	Med	2485.80	255	16916	06/01/2023
3	Dic	2022	NO		09/01/2023	Med	2373.70	340	16351	05/12/2022
4	Nov	2022	NO		12/12/2022	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022
5	Oct	2022	NO		09/11/2022	Med	3448.00	513	15466	06/10/2022
6	Sept	2022	NO		10/10/2022	Med	4676.50	696	14959	05/09/2022
7	Ago	2022	TOT	19/09/2022	07/09/2022	Med	4090.70	610	14257	04/08/2022
8	Jul	2022	TOT	18/08/2022	08/08/2022	Med	2716.80	672	13647	06/07/2022
9	Jun	2022	TOT	01/07/2022	07/07/2022	Med	1860.20	465	12975	06/06/2022
10	May	2022	TOT	17/06/2022	08/06/2022	Med	1230.50	325	12510	05/05/2022
11	Abr	2022	TOT	04/05/2022	09/05/2022	Med	1563.20	408	12185	05/04/2022
12	Mar	2022	TOT	05/04/2022	06/04/2022	Med	1389.50	342	11777	07/03/2022

Fuente: Reclamo n.º 2023-008607 (Apéndice n.º 76).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones de la Entidad, mediante resolución n.º 006803-2023-OV/S-70302 de 24 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 76), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en la facturación del periodo de febrero 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
 2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión Nº 0220291.
 3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
 4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444. Regístrese, comuníquese y cúmplase."

La citada resolución fue notificada al usuario³¹ con correo electrónico de 24 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 76).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de junio de 2023 (Apéndice n.º 76) impugnó la resolución n.º 006803-2023-OV/S-70302 de 24 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 76), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que:

³¹ Al correo cncatecumenalaqn@gmail.com

“...la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión”; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 2796-2023/S-70302-AP de 19 de junio de 2023 (Apéndice n.º 76).

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS emitió la resolución n.º 07857-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de julio de 2024 (Apéndice n.º 77), con la cual resuelve lo siguiente:

Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2023, sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Con relación a la citada resolución, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: “De autos se advierte que la Empresa Prestadora venía facturando al predio materia de reclamo sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico; sin embargo, el periodo bajo reclamo fue facturado sobre la base de una (01) unidad de uso comercial”, asimismo en el numeral 4 señala: “... de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico”

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de abril de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos cobrados en la facturación del mes de febrero de 2023, mediante la nota de crédito n.º 003-00897255 de 1 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 78), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 32
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00897255

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	631,26	-298,19	333,07
0008	Servicio de desagüe	259,42	-130,73	128,69
0128	Impuesto General a las Ventas	160,97	-77,21	83,76
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	0,00	0,03
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,03	0,03
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		1 055,30	-506,10	549,20

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00897255 de 1 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 78).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de febrero de 2023 de S/ 1 055,30 fue rebajado a S/ 549,20, siendo que la diferencia de S/ 506,10 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.5. Reclamo n.º 2023-010576

Con fecha 9 de mayo de 2023, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 79), señalando que: "Solicito dejar sin efecto el recibo de abril del 2023 y emitir el correcto recibo de marzo y abril", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2023-010576 (Apéndice n.º 79), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 25
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023010576																
Conexión : 0220291 Situación Crn : SERVICIO CORTADO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL									
Nombre : ASOC. CASA DE CONV. J. PABLO II					DNI / RUC :											
Dirección : CARR CHILINA FRENTE MONASTERIO STA. LUISA					Categoria : COMERCIAL											
Nro. Medidor : EA17150909 Año Instalación: 2019					Diametro: 1/2" - 15 MM	Nro Unidades de Uso: 1										
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA																
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO											
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>											
DATOS DE LA FACTURACION																
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio								
04	2023	11/05/2023	S-C	697.70	0			110	24							
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES																
Nº	Mes	Año	↓Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura						
1	Apr	2023	NO		11/05/2023	Asig	697.70	0	16871	04/04/2023						
2	Feb	2023	NO		13/03/2023	Med	1055.30	100	16714	03/03/2023						
3	Jan	2023	TOT	12/04/2023	08/02/2023	Med	2485.80	255	16606	05/01/2023						
4	Dec	2022	NO		09/01/2023	Med	2371.70	340	16351	05/12/2022						
5	Nov	2022	TOT	12/04/2023	12/12/2022	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022						
6	Oct	2022	NO		09/11/2022	Med	3448.00	513	15466	06/10/2022						
7	Sep	2022	NO		10/10/2022	Med	4676.50	696	14953	05/09/2022						
8	Aug	2022	TOT	19/09/2022	07/09/2022	Med	4933.70	610	14257	04/08/2022						
9	Jul	2022	TOT	18/08/2022	08/08/2022	Med	2716.80	672	13647	06/07/2022						
10	Jun	2022	TOT	01/07/2022	07/07/2022	Med	1860.20	465	12975	06/06/2022						
11	May	2022	TOT	17/06/2022	08/06/2022	Med	1230.50	325	12510	05/05/2022						
12	Apr	2022	TOT	04/05/2022	09/05/2022	Med	1563.20	408	12185	05/04/2022						

Fuente: Reclamo n.º 2023-010576 (Apéndice n.º 79).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones de la Entidad, mediante resolución n.º 007970-2023-OV/S-70302 de 19 de junio de 2023 (Apéndice n.º 79), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. *Declarar INFUNDADO el reclamo por CONCEPTOS EMITIDOS en la facturación del periodo de abril 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.*
2. *Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.*
3. *Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.*
4. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".*

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 28 de junio de 2023 (Apéndice n.º 79) impugnó la resolución n.º 007970-2023-OV/S-70302 de 19 de junio de 2023 (Apéndice n.º 79), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...Por otro lado, la EPS no tendría amparo legal para dictar una Orden de Corte de Servicio porque para ello tendríamos que adeudar 2 meses de agua y ello no ha sucedido, si bien es cierto existieron recibos impagos es porque estos se encontraban reclamados y por tanto la EPS no podía ordenar el corte de agua...."; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 3094-2023/S-70302-AP de 10 de julio de 2023 (Apéndice n.º 79).

El citado tribunal emitió la resolución n.º 08875-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 80), con la cual resuelve lo siguiente:

Artículo 1º. Declarar FUNDADO el reclamo respecto de los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación cargo fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de abril de 2023.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora anular los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación cargo fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de abril de 2023. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".

Con relación a la citada resolución, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: "...De

autos se aprecia que Resolución N° 007970-2023-OV/S-70302 de fecha 19.06.2023 (fojas 44 y 45) fue emitida sin pronunciarse respecto de los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación Cargo Fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de abril de 2023, por lo que, se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión, debiendo declararse fundado el reclamo".

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que en la resolución n.º 007970-2023-OV/S-70302 de 19 de junio de 2023, el profesional de Atención al Cliente, no se pronunció sobre los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación Cargo Fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de abril de 2023, por lo cual se configuró el silencio administrativo positivo, pese a que, el citado profesional, tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos facturados en el mes de abril de 2023, mediante la nota de crédito n.º 003-00898778 de 25 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 81), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 33
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00898778

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Recuperación Activación Indebida	356,55	-356,55	0,00
0008	Recuperación Activación Indebida	146,52	-146,52	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	91,20	-91,20	0,00
0337	Interés Moratorio	99,81	-99,81	0,00
0408	Recuperación Cargo Fijo	3,62	-3,62	0,00
		TOTAL	697,70	-697,70
				0,00

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00898778 de 25 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 81).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de abril de 2023 de S/ 697,70 fue rebajado en su totalidad, siendo que el monto de S/ 697,70 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.6. Reclamo n.º 2023-012830

Con fecha 5 de junio de 2023, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 82), señalando que: "...reclama conceptos emitidos en el mes de mayo, por recuperación de activación indebida de agua y desagüe, reclama también el interés moratorio y la recuperación de cargo fijo", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-012830 (Apéndice n.º 82), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 26
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023012830															
Conexión: 0220291 Situación Cnx: SERVICIO ACTIVO				Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL									
Nombre: ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II				DNI / RUC:											
Dirección: CALLE CHILINA - FRENTE MONASTERIO STA. LUISA				Categoría: COMERCIAL											
Nro. Medidor: EA17150909		Año Instalación: 2019		Diametro: 1 1/2" - 15 MM		Nro. Unidades de Uso: 1									
TIPO DE PREDIO: CASA DE RETIRO REMUNERADA															
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO										
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>								
DATOS DE LA FACTURACION															
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/Prom.)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio							
05	2023	12/06/2023	S.C.	954.10	0	0	150	24							
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES															
Nº	Mes	Año	✓ Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vctmto	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura					
1	May	2023	NO	12/06/2023	Asig.	954.10	0	0	0	05/05/2023					
2	Apr	2023	NO	11/05/2023	Asig.	691.70	0	0	16871	04/04/2023					
3	Feb	2023	NO	13/03/2023	Med.	1059.30	108	16714	03/02/2023						
4	Jan	2023	TOT	12/04/2023	Med.	2485.80	255	16626	06/01/2023						
5	Dec	2022	TOT	17/05/2023	Med.	2371.70	340	16351	05/12/2022						
6	Nov	2022	TOT	12/04/2023	Med.	3650.50	545	16011	04/11/2022						
7	Dic	2022	NO	09/11/2022	Med.	3448.00	513	15466	06/10/2022						
8	Sep	2022	NO	10/10/2022	Med.	4676.50	696	14953	05/09/2022						
9	Aug	2022	TOT	19/09/2022	Med.	4093.70	610	14257	04/08/2022						
10	Jul	2022	TOT	18/08/2022	Med.	2716.80	672	13647	06/07/2022						
11	Jun	2022	TOT	01/07/2022	Med.	1860.20	485	12975	06/06/2022						
12	May	2022	TOT	17/06/2022	Med.	1230.50	325	12510	05/05/2022						

Fuente: Reclamo n.º 2023-012830 (Apéndice n.º 82).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones de la Entidad, mediante resolución n.º 009508-2023-OV/S-70302 de 20 de julio de 2023 (Apéndice n.º 82), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONCEPTOS EMITIDOS (RECUPERACION, ACTIVACION INDEBIDAD DE AGUA, DESAGUE, CARGO FIJO E INTERES MORATORIO), en La facturación del periodo de mayo 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario³² con correo electrónico de 21 de julio de 2023 (Apéndice n.º 82).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 11 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 82) impugnó la resolución n.º 009508-2023-OV/S-70302 de 20 de julio de 2023 (Apéndice n.º 82), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "Todo nos hace pensar que la EPS por negligencia registró en su sistema a nuestra conexión: 0220291 como INACTIVA, al ver varios recibos impagos, sin percatarse de que los

³² Al correo cncatecumenaqp@gmail.com.

mimos fueron objeto de reclamo o talvez sin percatarse de que si bien el reclamo contra un recibo fue resuelto en primera instancia nos encontrábamos dentro del plazo legal para apelarlo"; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 03676-2023/S-70302-AP de 21 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 82).

El citado tribunal emitió la resolución n.º 13936-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 21 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 83), con la cual resuelve lo siguiente:

Artículo 1º. Declarar FUNDADO el reclamo respecto de los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación cargo fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de mayo de 2023.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora anular los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación cargo fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de mayo de 2023. Para tales efectos, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

Con relación a la citada resolución, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 1 de la parte considerativa, que señala que: "El artículo 21º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, en adelante EL REGLAMENTO, dispone que la resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo. Asimismo, la notificación se efectuará dentro de los cinco (05) días hábiles posteriores de expedida la Resolución.", en ese sentido el tribunal colegiado señala en el numeral 3 lo siguiente: "Según se advierte de autos, la Resolución N° 009508-2023-OV/S-70302, emitida el 20.07.2023 (fojas 48 y 49), fue expedida vencido el plazo establecido por el artículo 21º de EL REGLAMENTO, motivo por el cual, habiendo transcurrido los plazos máximos de emisión y notificación de la resolución, se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión, debiendo declararse fundado el reclamo"

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue el otorgamiento del Silencio Administrativo Positivo, procedimiento que no fue realizado debidamente por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias –

Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos cobrados en la facturación del mes de mayo de 2023, mediante la nota de crédito n.º 003-00907042 de 28 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 84), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 34
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00907042

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0020	Recuperación Activación Indebida	561,12	-561,12	0,00
0025	Recuperación Activación Indebida	230,59	-230,59	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	143,16	-143,16	0,00
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	-0,01	0,00
0337	Interés Moratorio	15,60	-15,60	0,00
0407	Cargo Fijo	3,62	-3,62	0,00
TOTAL		954,10	-954,10	0,00

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00907042 de 28 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 84).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de mayo de 2023 de S/ 954,10 fue rebajado en su totalidad, siendo que el monto de S/ 954,10 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.7. Reclamo n.º 2023-014636

Con fecha 26 de junio de 2023, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 85), señalando que: "Reclama tipo de unidad de uso comercial a social", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2023-014636 (Apéndice n.º 85), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 27
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023014636														
Conexión: 0220291 Situación Cnx: SERVICIO ACTIVO					Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre: ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II					DNI / RUC									
Dirección: CARR CHILINA FRENTE MONASTERIO STA. LUISA					Categoría: COMERCIAL									
Nro. Medidor: EA17150909 Año Instalación: 2019					Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro. Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA														
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO									
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>									
DATOS DE LA FACTURACION														
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio						
06	2023	10/07/2023	Prom	1193,60	115			110	24					
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES														
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcto	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura				
1	Jun	2023	NO		10/07/2023	Prom	1193,60	115	17102	05/06/2023				
2	May	2023	NO		12/06/2023	Asig	954,10	0	0	05/05/2023				
3	Apr	2023	NO		11/05/2023	Asig	697,70	0	16671	04/04/2023				
4	Feb	2023	NO		13/03/2023	Med	1055,30	108	18714	03/02/2023				
5	Jan	2023	TOT	12/04/2023	08/02/2023	Med	2485,80	255	18606	06/01/2023				
6	Dec	2022	TOT	17/08/2023	09/01/2023	Med	2371,70	340	16351	05/12/2022				
7	Nov	2022	TOT	12/04/2023	12/12/2022	Med	3650,50	545	18011	04/11/2022				
8	Oct	2022	TOT	14/06/2023	09/11/2022	Med	3448,00	513	15456	06/10/2022				
9	Sep	2022	TOT	14/06/2023	10/10/2022	Med	4678,50	696	14953	05/09/2022				
10	Aug	2022	TOT	19/09/2022	07/09/2022	Med	4093,70	610	14257	04/08/2022				
11	Ju	2022	TOT	18/08/2022	08/08/2022	Med	2716,80	672	13547	06/07/2022				
12	Jun	2022	TOT	01/07/2022	07/07/2022	Med	1860,20	465	12975	06/06/2022				

Fuente: Reclamo n.º 2023-014636 (Apéndice n.º 85).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones de la Entidad, mediante resolución n.º 010612-2023-OV/S-70302 de 10 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 85**), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. *Declarar INFUNDADO el reclamo por TIPO DE UNIDAD DE USO en la facturación del periodo de junio 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.*
2. *Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.*
3. *Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.*
4. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".*

La citada resolución fue notificada al usuario³³ con correo electrónico de 10 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 85**).

A continuación, el usuario presentó recurso de reconsideración³⁴ el 29 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 85**), impugnando la resolución n.º 010612-2023-OV/S-70302 de 10 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 85**); en atención a ello, mediante resolución n.º 01185-2023/S-70302 de 20 de setiembre de 2023 (**Apéndice n.º 85**), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. *Declarar INFUNDADO el recurso de Reconsideración presentado por el(la) Sr(a). CRUZ CLAROS DELIA EULALIA en la facturación de junio 2023 por TIPO DE UNIDAD DE USO en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores.*
2. *Disponer se continúe con el cobro correspondiente en la Cuenta de Conexión N°0220291.*
3. *En caso de no estar de acuerdo el recurrente con la presente Resolución, puede impugnarla en el plazo de quince días útiles, contados a partir de la notificación de la misma vía recurso de apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.*
4. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."*

La citada resolución fue notificada al usuario mediante correo electrónico³⁵ de 27 de setiembre de 2023 (**Apéndice n.º 85**).

Al respecto, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de octubre de 2023, impugnando la resolución n.º 01185-2023/S-70302 de 20 de setiembre de 2023 (**Apéndice n.º 85**), sustentando entre otros, en que: "...En ese sentido, de autos se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión...."; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal

³³ Al correo cncatecumenalacp@gmail.com.

³⁴ Utilizando el Formato n.º 8 – Recurso de reconsideración.

³⁵ Al correo cncatecumenalacp@gmail.com.

Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 4873-2023/S-70302-AP de 19 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 85).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 00573-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de enero de 2024 (Apéndice n.º 86), con la cual resuelve lo siguiente:

“Artículo 1º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de junio de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de junio de 2023, sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurrá primero”.

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 4 de la parte considerativa, que señala que: “...En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión”.

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de junio de 2023, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos facturados en el mes de junio de 2023, mediante la nota de crédito n.º 003-00908543 de 18 de enero de 2024 (Apéndice n.º 87), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 35
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00908543

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	690,58	-321,54	369,04
0008	Servicio de desagüe	281,64	-140,15	141,49
0128	Impuesto General a las Ventas	175,65	-83,10	92,55

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	690,58	-321,54	369,04
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,00	-0,01	-0,01
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,01	0,00	-0,01
0337	Interés Moratorio	42,12	0,00	42,12
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		1 193,60	-544,80	648,80

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00908543 de 18 de enero de 2023 (Apéndice n.º 87).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de junio de 2023 de S/ 1 193,60 fue rebajado hasta S/ 648,80, siendo que la diferencia de S/ 544,80 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.8. Reclamo n.º 2023-018531

Con fecha 16 de agosto de 2023, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 88), señalando que: "Usuario reclama la facturación del mes de julio, consumo, tipo de unidad de uso, recuperos", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2023-018531 (Apéndice n.º 88), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 28
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023018531												
Conexión : 0220291 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II					DNI / RUC :							
Dirección : CARR CHILINA FRENT MONASTERIO STA. LUISA					Categoría : COMERCIAL							
Nro. Medidor : PA22162665 Año Instalación: 2023					Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
07	2023	10/08/2023	Med	2083.50	92			110	24			
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	Jul	2023	NO	10/08/2023	Med	2083.50	92	17194	04/07/2023			
2	Jun	2023	NO	10/07/2023	Prom	1193.60	115	17102	05/06/2023			
3	May	2023	NO	12/06/2023	Asig	954.10	0	0	05/05/2023			
4	Abr	2023	NO	11/05/2023	Asig	697.70	0	16871	04/04/2023			
5	Feb	2023	TOT	03/08/2023	13/03/2023	Med	1055.90	108	16714	03/02/2023		
6	Ene	2023	TOT	12/04/2023	08/02/2023	Med	2485.80	255	16606	06/01/2023		
7	Dic	2022	TOT	17/05/2023	09/01/2023	Med	2371.70	340	16351	05/12/2022		
8	Nov	2022	TOT	12/04/2023	12/12/2022	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022		
9	Oct	2022	TOT	14/06/2023	09/11/2022	Med	3448.00	513	15466	06/10/2022		
10	Sep	2022	TOT	14/06/2023	10/10/2022	Med	4676.50	696	14953	05/09/2022		
11	Ago	2022	TOT	19/09/2022	07/09/2022	Med	4093.70	610	14257	04/08/2022		
12	Jul	2022	TOT	18/08/2022	08/08/2022	Med	2716.80	672	13647	06/07/2022		

Fuente: Reclamo n.º 2023-018531 (Apéndice n.º 88).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones de la Entidad, mediante resolución n.º 013304-2023-OV/S-70302 de 26 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 88), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en la facturación del periodo de julio 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONCEPTOS EMITIDOS (RECUPERACION ACTIVACION INDEBIDA - AGUA, RECUPERACION ACTIVACION INDEBIDA-DESAGUE Y RECUPERACION CARGO FIJO)** en la facturación del periodo de julio 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
3. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en la facturación del periodo de julio 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".
4. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
5. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
6. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario mediante correo electrónico³⁶ de 26 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 88).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 13 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 88) impugnó la resolución n.º 013304-2023-OVS-70302 de 26 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 88), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...En ese sentido, se concluye que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión...."; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 4904-2023/S-70302-AP de 20 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 88).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 00629-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 16 de enero de 2024 (Apéndice n.º 89), con la cual resuelve lo siguiente:

"Artículo 1º.-

- 1.1 **FUNDADO** el reclamo respecto de los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe" y "Recuperación cargo fijo" incluidos en la facturación del mes de julio de 2023.
- 1.2 **FUNDADO** el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de julio de 2023.
- 1.3 **INFUNDADO** el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de julio de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora i) anular los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe" y "Recuperación cargo fijo" incluidos en la facturación del mes de julio de 2023 y ii) rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de julio de 2023, sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada

³⁶ Al correo cncatecumenalaqp@gmail.com.

deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º. *Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".*

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: "...En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión".

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de julio de 2023, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos cobrados en la facturación del mes de julio de 2023, mediante la nota de crédito n.º 003-00908546 de 18 de enero de 2024 (Apéndice n.º 90), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 36
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00908546

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	552,46	-271,72	280,72
0008	Servicio de desagüe	225,31	-117,68	107,63
0020	Recuperación Activación Indebida	696,58	-696,58	0,00
0025	Recuperación Activación Indebida	284,08	-284,08	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	317,82	-247,27	70,55
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	-0,03	-0,02
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0408	Recuperación Cargo Fijo	3,62	-3,62	0,00
TOTAL		2 083,50	-1 621,00	462,50

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00908546 de 18 de enero de 2023 (Apéndice n.º 90).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de julio de 2023 de S/ 2 083,50 fue rebajado hasta S/ 462,50, siendo que la diferencia de S/ 1 621,00 constituye un perjuicio económico para la Entidad.

E.9. Reclamo n.º 2023-019509

Con Formato n.º 2 de 28 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 91), el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo detallado en 26 folios adjuntos al citado formato, signado con Código de Reclamo n.º 2023-019509 (Apéndice n.º 91), que señala: "Que, en nombre de mi representada, formulo RECLAMO contra el recibo correspondiente al mes de agosto del 2023, cuyo monto es de S/ 7961.60 soles.

El presente RECLAMO formulado es:

- Por no haber sido notificados por parte de SEDAPAR sobre la decisión de retirar nuestro medidor anterior N° EA17150909 y la instalación del medidor nuevo N° PA22162665.
- Por no estar conformes con el consumo medido, pues señalan que entre el 04-07-2023 al 03-08-2023, hemos registrado un consumo de 796 m³.
- Por no estar conformes con la tarifa comercial asignada al predio de propiedad de mi representada, ubicado en la carretera Chilina s/n – Arequipa".

Tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 29
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023019509													
Conexión : 0220291 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre : ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II				DNI / RUC :									
Dirección : CARR CHILINA FRENT MONASTERIO STA. LUISA				Categoría : COMERCIAL									
Nro. Medidor : PA22162665 Año Instalacion: 2023				Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO								
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>								
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
08 2023		11/09/2023	Prom	7961.60	796			110	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº.	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmt.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura			
1	Ago	2023	NO		11/09/2023	Prom	7961.60	796	796	03/08/2023			
2	Jul	2023	NO		10/08/2023	Med	2083.50	92	17194	04/07/2023			
3	Jun	2023	NO		10/07/2023	Prom	1193.60	115	17102	05/06/2023			
4	May	2023	NO		12/06/2023	Asig	954.10	0	0	05/05/2023			
5	Abr	2023	NO		11/05/2023	Asig	697.70	0	16871	04/04/2023			
6	Feb	2023	TOT	03/08/2023	13/03/2023	Med	1055.30	108	16714	03/02/2023			
7	Ene	2023	TOT	12/04/2023	08/02/2023	Med	2485.80	255	16606	06/01/2023			
8	Dic	2022	TOT	17/05/2023	09/01/2023	Med	2371.70	340	16351	05/12/2022			
9	Nov	2022	TOT	12/04/2023	12/12/2022	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022			
10	Oct	2022	TOT	14/06/2023	09/11/2022	Med	3448.00	513	15466	06/10/2022			
11	Sep	2022	TOT	14/06/2023	10/10/2022	Med	4676.50	696	14953	05/09/2022			
12	Ago	2022	TOT	19/09/2022	07/09/2022	Med	4093.70	610	14257	04/08/2022			

Fuente: Reclamo n.º 2023-019509 (Apéndice n.º 91).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 013848-2023-OV/S-70302 de 10 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 91), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación del periodo de agosto 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.

2. *Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.*
3. *Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.*
4. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444.”*

La citada resolución fue notificada al usuario³⁷ con correo electrónico de 10 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 91).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 - Recurso de Apelación³⁸ el 31 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 91), impugnando la resolución n.º 013848-2023-OV/S-70302 de 10 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 91), siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 5275-2023/S-70302-AP de 7 de noviembre de 2023 (Apéndice n.º 91).

El citado tribunal en el ejercicio de sus competencias emitió la resolución n.º 00616-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de enero de 2024 (Apéndice n.º 92), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. *FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de setiembre de 2023.*
- 1.2. *FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de setiembre de 2023.*

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora i) rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de setiembre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y ii) refacturar el consumo facturado en el mes de setiembre de 2023 sobre la base de 409m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Sobre el particular, el TRASS respecto del consumo facturado en el mes de agosto de 2023, advirtió en el análisis de la resolución acotada que:

³⁷ Al correo electrónico: cncatecumenaqp@gmail.com.

³⁸ Utilizando el Formato n.º 9 – Recurso de apelación.

"9. Del Histórico de Lecturas (fojas 58) se advierte que, para el mes de agosto de 2023, la Empresa Prestadora no registró diferencia de lecturas válida en el predio bajo reclamo³⁹.

10. A efectos de facturar el consumo del mes reclamado, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 93 de *EL REGLAMENTO DE CALIDAD*, el cual establece que la determinación del volumen a facturar se efectuará mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo.

11. Del Histórico de Lecturas (fojas 58) se desprende que el suministro bajo reclamo cuenta con seis (06) diferencias de lecturas válidas anteriores al periodo reclamado, correspondiente a los meses de setiembre de 2022 a febrero de 2023, siendo el promedio 409m³, por lo que corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar la refacturación del consumo del mes de agosto de 2023 de acuerdo con dicho promedio histórico de consumos, esto es, 409m³".

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en agosto de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00908551 de 18 de enero de 2024 (Apéndice n.º 93), habiendo rebajado los conceptos de agua en y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 37
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00908551

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	4 779,98	-3 281,98	1 498,00
0008	Servicio de desagüe	1 949,40	-1 375,14	574,26
0128	Impuesto General a las Ventas	1 211,94	-838,28	373,66
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	0,00	0,03
0137	Diferencia redondeo negativo	0,00	0,00	0,00
0337	Interés moratorio	16,63	0,00	16,63
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		7 961,60	-5 495,40	2 466,20

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00908551 de 18 de enero de 2024 (Apéndice n.º 93).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de agosto de 2023 de S/ 7 961,60 fue rebajado hasta S/ 2 466,20, siendo que la diferencia de S/ 5 495,40 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.10. Reclamo n.º 2023-023546

Con Formato n.º 2 de 16 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 94), el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo detallado en folios adjuntos al citado formato, que señala: "Que, en nombre de mi representada, formulo RECLAMO contra el recibo correspondiente al mes de setiembre del 2023, cuyo monto es de S/.11,705.80 soles. El presente RECLAMO formulado es: "Por no estar conformes con el consumo medido, pues señalan que entre el 03-08-2023 al 04-09-2023, hemos registrado un consumo de 1173 m³." y "Por no estar conformes con la tarifa comercial asignada al predio de propiedad de mi representada, ubicado en la carretera Chilina s/n – Arequipa.", signado

³⁹ Del Histórico de Lecturas (fojas 58), se aprecia que, para el periodo de consumo del mes de agosto de 2023 que va del 04.07.2023 al 03.08.2023; sin embargo, del mencionado Histórico se advierte que, si bien la lectura inicial fue registrada por el medidor N° EA17150909 (anterior), la lectura final fue registrada por el medidor PA22162665 (nuevo); asimismo se advierte que dichas lecturas son incoherentes. Por tanto, no es posible facturar el mes de agosto de 2023 sobre la base de la efectiva diferencia de lecturas.

con Código de Reclamo n.º 2023-023546 (Apéndice n.º 94), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 30
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023023546															
Conexión: 0220291 Situación Crn: SERVICIO ACTIVO				Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL									
Nombre: ASCOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II				DNI / RUC:											
Dirección: CARR CHILINA FRENTE MONASTERIO STA. LUISA				Categoría: COMERCIAL											
Nro. Medidor: S/MDR		Año Instalación:		Diametro:		Nro Unidades de Uso: 1									
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA															
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO										
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>								
DATOS DE LA FACTURACION															
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio							
09	2023	11/10/2023	Med	11705.80	1173			110	24						
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES															
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura					
1	Sep	2023	NO	11/10/2023	Med	11705.80	1173	1969	04/09/2023						
2	Aug	2023	NO	11/09/2023	Prom	7961.60	796	796	03/08/2023						
3	Jul	2023	NO	10/08/2023	Med	2083.50	92	17194	04/07/2023						
4	Jun	2023	NO	10/07/2023	Prom	1193.60	115	17102	05/06/2023						
5	May	2023	NO	12/06/2023	Asig	954.10	0	0	05/05/2023						
6	Apr	2023	NO	11/05/2023	Asig	697.70	0	16871	04/04/2023						
7	Feb	2023	TOT	03/08/2023	Med	1055.30	108	16714	03/02/2023						
8	Jan	2023	TOT	12/04/2023	Med	2485.80	255	16606	06/01/2023						
9	Dec	2022	TOT	17/05/2023	Med	2371.70	349	16351	05/12/2022						
10	Nov	2022	TOT	12/04/2023	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022						
11	Oct	2022	TOT	14/06/2023	Med	3448.00	513	15466	06/10/2022						
12	Sep	2022	TOT	14/06/2023	Med	4676.50	696	14953	05/09/2022						

Fuente: Reclamo n.º 2023-023546 (Apéndice n.º 94).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 016662-2023-OV/S-70302 de 28 de noviembre de 2023 (Apéndice n.º 94), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO y TIPO DE UNIDAD DE USO en La facturación del periodo de setiembre 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario⁴⁰ con correo electrónico de 1 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 94).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 - Recurso de Apelación el 22 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 94), impugnando la resolución n.º 016662-2023-OV/S-70302 de 28 de noviembre de 2023 (Apéndice n.º 94), siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de

⁴⁰ Al correo electrónico: cncatecumenaqp@gmail.com.

Saneamiento – TRASS con oficio n.º 0042-2023/S-70302-AP de 4 de enero de 2024 (Apéndice n.º 94).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 02740-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 95), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. *FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de setiembre de 2023.*
- 1.2. *FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de setiembre de 2023.*

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora i) rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de setiembre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y ii) refacturar el consumo facturado en el mes de setiembre de 2023 sobre la base de 409m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 10 del análisis de la resolución acotada que: “literal B1 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO, señala que para los supuestos de reclamo por consumo medido la Empresa Prestadora deberá sustentar en un Informe, la aplicación del régimen de facturación⁴¹. En este orden de ideas, y a efectos de fomentar el desarrollo del sistema de micromedición, la facturación de un consumo atípico⁴², requiere de un comportamiento especial por parte de la Empresa Prestadora, la que deberá acreditar, mediante los medios probatorios correspondientes, que es justificada la permanencia del régimen de facturación por diferencia de lecturas.”.

Respecto del consumo facturado en el mes de setiembre de 2023, el órgano colegiado en el análisis señaló:

⁴¹ En el presente caso, el régimen de facturación aplicado es el de diferencia de lecturas.

⁴² De acuerdo con lo establecido en el numeral 92.1 del artículo 92 de EL REGLAMENTO DE CALIDAD, modificado mediante las Resoluciones de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD, N° 064-2009-SUNASS-CD, N° 041-2011-SUNASS-CD y N° 028-2013-SUNASS-CD, las Empresas Prestadoras están obligadas a realizar un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumo. Debe indicarse que el consumo atípico se configura cuando supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo. Excepcionalmente, en aquellos casos en los cuales no sea posible obtener un promedio histórico dentro del año anterior para el cálculo de la diferencia de lecturas atípica, se tomará el último promedio histórico calculado.

Este régimen sólo se aplicará respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificadas en la clase residencial (doméstico y social). En el presente caso, siendo el promedio histórico de consumos 409m3 y la asignación de consumos aplicable 18m3, correspondiente a 01 unidad de uso doméstico (según lo señalado en el numeral 4 de la presente Resolución), el consumo atípico se configura cuando el registro de consumo por lo menos supera en 100% al promedio histórico de consumos, esto es, a partir de 819m3 y duplica o es igual a dos asignaciones de consumos, esto es, 36m3. De este modo, el consumo atípico se configura, para el predio materia de estudio, cuando el consumo registrado por el equipo de medición es igual o mayor a 819m3, tal como ha sucedido para el mes de setiembre (1173m3) de 2023.

- “11. De lo actuado, se advierte que la Empresa Prestadora no actuó⁴³, como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B1, del Anexo 3 antes mencionado, incluyendo el control de consumos atípicos al predio objeto de reclamo, a efectos de descartar deficiencias en las lecturas o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos. Por tanto, se concluye que la Empresa Prestadora no ha descartado su responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio, lo que conlleva a declarar fundado el reclamo en este extremo.
12. A efectos de refacturar el consumo del mes reclamado, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el numeral 92.4 del artículo 92º de *EL REGLAMENTO DE CALIDAD*, el cual establece que en caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora se facturará dicho mes por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.
13. Del Histórico de Lecturas (fojas 61) se desprende que el suministro bajo reclamo cuenta con seis (06) diferencias de lecturas válidas anteriores al periodo reclamado, correspondientes a los meses de setiembre de 2022 a febrero de 2023, siendo el promedio 409m³, por lo que corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar la refacturación del consumo del mes de setiembre de 2023 de acuerdo con dicho promedio histórico de consumos, esto es, 409m³”.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en setiembre de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00911325 de 4 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 96), habiendo rebajado los conceptos de agua en y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 38
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00911325

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	7 043,87	-5 545,87	1 498,00
0008	Servicio de desagüe	2 872,68	-2 298,42	574,26
0128	Impuesto General a las Ventas	1 785,63	-1 411,97	373,66
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,00	-0,04	-0,04
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		11 705,80	-9 256,30	2 449,50

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00911325 de 4 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 96).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado de S/ 11 705,80 fue rebajado hasta S/ 2 449,50, siendo que la diferencia de S/ 9 256,30 constituye un perjuicio económico para la Entidad.

⁴³ Cabe precisar que ante una facturación atípica la Empresa Prestadora debe ofrecer un tratamiento especial. En ese sentido, de conformidad con el artículo 92º de *EL REGLAMENTO DE CALIDAD*, deberá verificar si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas y en caso de no existir error deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro; dichas acciones deben realizarse a través de inspecciones externas e internas. Cabe resaltar que la finalidad de dichas inspecciones es la de descubrir las causas que originaron el consumo atípico, así como prevenir al usuario respecto de futuros consumos mediante el descarte de fugas. Sin embargo, de autos no se aprecia que la Empresa Prestadora haya cumplido con elaborar (i) la inspección que sustente dicha toma de lectura, (ii) la inspección que sustente el descarte de la presencia de factores distorsionantes del registro, con su respectiva y previa comunicación al titular de la conexión o usuario, ni (iii) el informe en donde se indique que se ha realizado las acciones antes mencionadas, siendo este último medio probatorio requerido por el artículo 92º, numeral 92.6 de *EL REGLAMENTO DE CALIDAD*.

E.11. Reclamo n.º 2023-025186

Con fecha 7 de noviembre de 2023, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 97), señalando que: "Reclama tipo de unidad de uso y consumo promedio del mes de octubre 2023", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-0256186 (Apéndice n.º 97), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 31
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023025186													
Conexión : 0220291			Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO			Localidad : SEDE CENTRAL		Zona : SEDE CENTRAL					
Nombre : ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II						DNI / RUC :							
Dirección : CARR CHILINA - FRENTE MONASTERIO STA. LUISA						Categoría : COMERCIAL							
Nro. Medidor : PA22162665			Año Instalación: 2023			Diametro: 12" 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO : CASA DE RETIRO REMUNERADA													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO								
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
10	2023	10/11/2023	Prom	4857.80	477			110	26				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura			
1	Oct	2023	NO		10/11/2023	Prom	4857.80	477	0	06/10/2023			
2	Sep	2023	NO		11/10/2023	Med	11705.80	1173	1999	04/09/2023			
3	Ago	2023	NO		11/09/2023	Prom	7961.60	796	796	03/08/2023			
4	Jul	2023	NO		10/08/2023	Med	2083.50	92	17194	04/07/2023			
5	Jun	2023	NO		10/07/2023	Prom	1193.60	115	17102	05/06/2023			
6	May	2023	NO		12/06/2023	Asig	954.10	0	0	05/05/2023			
7	Abi	2023	NO		11/05/2023	Asig	697.70	0	16871	04/04/2023			
8	Feb	2023	TOT	03/08/2023	13/03/2023	Med	1055.30	108	16714	03/02/2023			
9	Ene	2023	TOT	12/04/2023	08/02/2023	Med	2485.80	255	16606	06/01/2023			
10	Dic	2022	TOT	17/05/2023	09/01/2023	Med	2371.70	340	16351	05/12/2022			
11	Nov	2022	TOT	12/04/2023	12/12/2022	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022			
12	Oct	2022	TOT	14/06/2023	09/11/2022	Med	3448.00	513	15466	06/10/2022			

Fuente: Reclamo n.º 2023-025186 (Apéndice n.º 97).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones de la Entidad, mediante resolución n.º 017523-2023-OV/S-70302 de 20 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 97), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO PROMEDIO en la facturación del periodo de octubre 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por TIPO DE UNIDAD DE USO en la facturación del periodo de octubre 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
3. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
4. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
5. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁴⁴ con correo electrónico de 20 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 97).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 11 de enero de 2024 (Apéndice n.º 97) impugnó la resolución n.º 017523-2023-OV/S-70302 de 20 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 97), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión" y que "... el promedio histórico de consumos de mi representada asciende a: 309 m3 por lo que debió facturarse por el valor correspondiente al 50% de este"; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 0380-2024/S-70302-AP de 18 de enero de 2024 (Apéndice n.º 97).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 03406-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 98), con la cual resuelve lo siguiente:

"Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de octubre de 2023.
- 1.2. FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de octubre de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora i) rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de octubre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y ii) refacturar el consumo facturado en el mes de octubre de 2023 sobre la base de 352m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

Con relación a la citada resolución, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: "De autos se advierte que la Empresa Prestadora venía facturando al predio materia de reclamo sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico; sin embargo, el periodo bajo reclamo fue facturado sobre la base de una (01) unidad de uso comercial .", asimismo en el numera 4 señala: "... de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de octubre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico."

⁴⁴ Al correo cncatecumenaqp@gmail.com.

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de abril de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos facturados en el mes de octubre de 2023, mediante la nota de crédito n.º 003-00912310 de 18 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 99), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 39
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00925081

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	2 864,39	-1 585,27	1 279,12
0008	Servicio de desagüe	1 168,17	-677,82	490,35
0128	Impuesto General a las Ventas	726,51	-407,36	319,15
0136	Diferencia Redondeo Negativo	-0,03	0,05	0,02
0337	Interés Moratorio	95,14	0,00	95,14
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		4 857,80	-2 670,40	2 187,40

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00925081 de 09 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 99).

Realizado por: Comisión Auditora.



Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de octubre de 2023 de S/ 4 857,80 fue rebajado a S/ 2 187,40, siendo que la diferencia de S/ 2 670,40 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.12. Reclamo n.º 2023-027461

Con Formato n.º 2 de 5 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 100), el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo consumo medido del mes de noviembre de 2023 detallado en folios adjuntos al citado formato, signado con Código de Reclamo n.º 2023-027461 (Apéndice n.º 100), que señala: “Que, en nombre de mi representada, formulo RECLAMO contra el recibo correspondiente al mes de noviembre del 2023, cuyo monto es de S/. 3,635.40 soles”.

El presente RECLAMO formulado es:

- Por no estar conformes con el consumo [promedio histórico de consumos], pues señalan que éste asciende a 364 m³.
- Por no estar conformes con la tarifa comercial asignada al predio de propiedad de mi representada, ubicado en la carretera Chilina s/n - Arequipa”.

Tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 32
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023027461										
Conexion : 0220291 Situacion Cnx : SERVICIO ACTIVO			Localidad : SEDE CENTRAL Zona: SEDE CENTRAL			DNI / RUC :				
Nombre : ASOC CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II			Categoría : COMERCIAL							
Direccion : CARR CHILINA FRENTE MONASTERIO STA. LUISA			Nro. Medidor : PA22162665 Año Instalación: 2023			Diametro: 1/2" - 15 MM Nro Unidades de Uso: 1				
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO						
Círculo: 0100101				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
11	2023	11/12/2023	Prom	3635.40	364			110	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº.	Mes	Año	↓Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Nov	2023	NO		11/12/2023	Prom	3635.40	364	2698	07/11/2023
2	Oct	2023	NO		10/11/2023	Prom	4857.80	477	0	05/10/2023
3	Sep	2023	NO		11/10/2023	Med	11705.80	1173	1969	04/09/2023
4	Aug	2023	NO		11/09/2023	Prom	7061.60	796	796	03/08/2023
5	Jul	2023	NO		10/08/2023	Med	2083.50	92	17104	04/07/2023
6	Jun	2023	NO		10/07/2023	Prom	1193.60	115	17102	05/06/2023
7	May	2023	NO		12/06/2023	Asig	954.10	0	0	05/05/2023
8	Apr	2023	NO		11/05/2023	Asig	697.70	0	16871	04/04/2023
9	Feb	2023	TOT	03/08/2023	13/03/2023	Med	1055.30	108	16714	03/02/2023
10	Jan	2023	TOT	12/04/2023	08/02/2023	Med	2485.80	255	16606	06/01/2023
11	Dec	2022	TOT	17/05/2023	09/01/2023	Med	2371.70	340	16351	05/12/2022
12	Nov	2022	TOT	13/04/2023	12/12/2022	Med	3650.50	545	16011	04/11/2022

Fuente: Reclamo n.° 2023-027461 (Apéndice n.° 100).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 001270-2024-OV/S-70302 de 23 de enero de 2024 (Apéndice n.º 100), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO PROMEDIO Y TIPO DE UNIDAD DE USO en la facturación del periodo de noviembre 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario⁴⁵ con correo electrónico de 23 de enero de 2024 (Apéndice n.º 100).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 25 de enero de 2024 (Apéndice n.º 100), impugnando la resolución n.º 01270-2024-OV/S-70302 de 23 de enero de 2024 (Apéndice n.º 100), siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de

⁴⁵ Al correo electrónico: cncatecumenalaqp@gmail.com.

Saneamiento – TRASS con oficio n.º 0664-2024/S-70302-AP de 1 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 100).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 04360 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de abril de 2024 (Apéndice n.º 101), con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Sobre el particular, el TRASS respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de noviembre de 2023, advirtió en el análisis de la resolución acotada que:

1. *El numeral 98.2 del artículo 98º del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD4, en adelante EL REGLAMENTO DE CALIDAD, señala que es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 98.1, la EPS deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad. En todos los casos, el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria.*
2. *De este modo, para proceder al cambio en el tipo y número de unidades de uso, son requisitos (i) la verificación efectuada por la Empresa Prestadora y (ii) la comunicación realizada por ésta al titular de la conexión domiciliaria.*
3. *De autos se advierte que la Empresa Prestadora venía facturando al predio materia de reclamo sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico⁴⁶; sin embargo, el periodo bajo reclamo fue facturado sobre la base de una (01) unidad de uso comercial⁴⁷.*

⁴⁶ Conforme se aprecia del Histórico de Lecturas (fojas 67 y 68).

⁴⁷ Tal como se advierte de la copia del recibo del mes de noviembre de 2023 (fojas 57), y el Oficio N° 02184-2022/S-70100 de fecha 19.07.2022 (fojas 82) en el que la Empresa Prestadora señala que procedió a realizar el cambio de tarifa doméstica a una unidad de uso comercial a partir del mes de agosto de 2022, así como de lo observado en el Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante (fojas 54) y lo señalado en la Resolución N° 001270-2024-OVIS-70302 (fojas 108 a 110).

4. En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente⁴⁸ el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de noviembre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico”.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en noviembre de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00914292 de 10 de abril de 2024 (Apéndice n.º 102), habiendo rebajado los conceptos de agua en y desagüe en 208 m³, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 40
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00914292

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	2 185,82	-1 659,34	526,48
0008	Servicio de desagüe	891,44	-689,60	201,84
0128	Impuesto General a las Ventas	554,56	-422,81	131,75
0136	Diferencia Redondeo Negativo	-0,04	0,05	0,01
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		3 635,40	-2 771,70	863,70

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00914292 de 10 de abril de 2024 (Apéndice n.º 102).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de noviembre de 2023 de S/ 3 635,40 fue rebajado hasta S/ 863,70, siendo que la diferencia de S/ 2 771,70 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.13. Reclamo n.º 2024-001380

Con fecha 19 de enero de 2024 el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 103), señalando que: “Usuario reclama tipo de unidad de uso del mes de diciembre de 2023”, siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-001380 (Apéndice n.º 103), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

⁴⁸ Del Acta de Inspección de fecha 14.07.2022 (fojas 85) se advierte que ésta no fue realizada debidamente, pues no se observa el croquis del predio en que se detalle el tipo y número de las unidades de uso, las secciones y actividades al interior de cada una, así como la ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio. Similar situación se observa respecto de la inspección de fecha 12.12.2023 (fojas 45) en la cual se consignó que funciona la Casa de Convivencias Juan Pablo II.

IMAGEN N° 33
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024001380										
Conexión: 0220291 Situación Cnx: SERVICIO ACTIVO				Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL				
Nombre: ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II				DNI / RUC:						
Dirección: CARR CHILINA FRENTE MONASTERIO STA. LUISA				Categoría: COMERCIAL						
Nro. Medidor: PA22162665 Año Instalación: 2023				Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1				
TIPO DE PREDIO: CASA DE RETIRO REMUNERADA										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO						
Círculo: 0100101				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>				
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
12	2023	11-01-2024	Med	5613.80	546			110	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A-M-C/M/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Jan	2024	NO		12-02-2024	Med	2507.70	243	3487	04-01-2024
2	Dic	2023	NO		11-01-2024	Med	5613.80	546	3244	05-12-2023
3	Nov	2023	NO		11-12-2023	Prom	3605.40	364	2698	07-11-2023
4	Oct	2023	NO		10-11-2023	Prom	4857.80	477	0	06-10-2023
5	Sep	2023	NO		11-10-2023	Med	11705.80	1173	1959	04-09-2023
6	Aug	2023	NO		11-09-2023	Prom	7961.60	796	796	03-08-2023
7	Jul	2023	TOT	18-01-2024	10-08-2023	Med	2089.50	92	17194	04-07-2023
8	Jun	2023	TOT	18-01-2024	10-07-2023	Prom	1193.60	115	17102	05-06-2023
9	May	2023	NO		12-06-2023	Asig	954.10	0	0	05-05-2023
10	Apr	2023	NO		11-05-2023	Asig	697.70	0	16871	04-04-2023
11	Febrero	2023	TOT	03-08-2023	13-03-2023	Med	1055.30	108	16714	03-02-2023
12	Jan	2023	TOT	12-04-2023	08-02-2023	Med	2485.80	255	16606	06-01-2023

Fuente: Reclamo n.º 2024-001380 (Apéndice n.º 103).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 002925-2024/S-70302 de 01 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 103), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO y TIPO DE UNIDAD DE USO en la facturación del periodo de diciembre 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora o mediante correo electrónico a la dirección electrónica señalada por esta, adjuntando a dicho correo el Formato N° 8 del Reglamento de Reclamos, la nueva prueba o el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, ambos en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 11 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 103) impugnó la resolución n.º 002925-2024/S-70302 de 01 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 103), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...En ese sentido, se concluye que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión....", siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 1478-2024/S-70302-AP de 18 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 103).

El citado tribunal, con fecha 29 de abril de 2024 emitió la resolución n.º 05358 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA (Apéndice n.º 104), con la resolvió lo siguiente:

“Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de diciembre de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de diciembre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 4 de la parte considerativa, que señala que: “...En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de diciembre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico”.

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de diciembre de 2023, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos cobrados en la facturación del mes de diciembre de 2023, mediante la nota de crédito n.º 003-00916479 de 06 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 105), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 41
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00916479

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 278,73	-1 254,65	2 024,08
0008	Servicio de desagüe	1 337,15	-561,23	775,92
0128	Impuesto General a las Ventas	831,51	-326,86	504,65
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,02	0,04	0,02
0337	Interés Moratorio	162,81	0,00	162,81
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
	TOTAL	5 613,80	-2 142,70	3 471,10

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00916479 de 06 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 105).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de diciembre de 2023 de S/ 5 613,80 fue rebajado a S/ 3 471,10, siendo que la diferencia de S/ 2 142,70 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.14. Reclamo n.º 2024-001855

Mediante Formato n.º 2 de 25 de enero de 2024 (Apéndice n.º 106), el usuario con conexión 0220291 presentó el reclamo n.º 2024-001855 (Apéndice n.º 106) respecto a la facturación del periodo enero de 2024, indicando lo siguiente: “(...) usuario reclama tipo de unidad de uso el mes de enero del 2024 (...)”, tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 34
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024001855													
Conexión : 0220291 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre : ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II				DNI / RUC :									
Dirección : CARR CHILINA FREnte MONASTERIO STA. LUISA				Categoría : COMERCIAL									
Nro. Medidor : PA22162665 Año Instalación: 2023				Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO REMUNERADA													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO								
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>								
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
01	2024	12/02/2024	Med	2507.70	243			110	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)				
1	Jan	2024	NO		12/02/2024	Med	2507.70	243	3487				
2	Dic	2023	NO		11/01/2024	Med	5613.80	546	3244				
3	Nov	2023	NO		11/12/2023	Prom	3635.40	364	2698				
4	Oct	2023	NO		10/11/2023	Prom	4857.80	477	0				
5	Sep	2023	NO		11/10/2023	Med	11705.80	1173	1969				
6	Aug	2023	TOT	19/01/2024	11/09/2023	Prom	7961.60	796	796				
7	Jul	2023	TOT	18/01/2024	10/08/2023	Med	2083.50	92	17194				
8	Jun	2023	TOT	18/01/2024	19/07/2023	Prom	1193.60	115	17102				
9	May	2023	NO		12/06/2023	Asig	954.10	0	0				
10	Apr	2023	NO		11/05/2023	Asig	697.70	0	16871				
11	Feb	2023	TOT	03/08/2023	13/03/2023	Med	1055.30	108	16714				
12	Jan	2023	TOT	12/04/2023	08/02/2023	Med	2485.80	256	16606				

Fuente: Reclamo n.º 2024-001855 (Apéndice n.º 106).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al concluir las actuaciones de la Entidad, Daniel Santos Ramírez Laura, profesional Atención al Cliente, mediante resolución n.º 003081-2024-OV/S-70302 de 7 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 106), resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en la facturación del periodo de enero 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario⁴⁹ con correo electrónico de 11 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 106).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 13 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 106) impugnó la resolución n.º 003081-2024-OV/S-70302 de 07 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 106), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...el inspector se habría apersonado al local de mi representada el día 30/01/2024 pero en un horario distinto al establecido por la EPS y por ello solo pudo llevar a cabo la inspección externa o también podemos presumir que lo hizo en un día distinto al 30/01/2024...."; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 1514-2024/S-70302-AP de 20 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 106).

El citado tribunal, con fecha 29 de abril de 2024 emitió la resolución n.º 05357-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA (Apéndice n.º 107), con la resolvió lo siguiente:

Artículo 1º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".

Con relación a lo resuelto por el TRASS, se tiene que declarar fundado el reclamo del usuario respecto al tipo de unidad de uso; así como de los consumos facturados del citado mes, sustentando su decisión en que: ... la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo".

⁴⁹ Al correo electrónico: cncatecumenaqp@gmail.com.

Al respecto, el numeral 93.2 del artículo 93º del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo n.º 011-2007-SUNASS-CD3, señala que es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 93.14, la EPS deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad. En todos los casos, el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria.

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de enero de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Venta, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En consecuencia, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A., conforme lo dispuesto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS en la resolución n.º 05357-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA, realizó la rebaja del monto cobrado en el mes de enero de 2024 mediante la nota de crédito n.º 003-00916483 de 06 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 108), conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 42
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00916483

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 459,22	-598,66	860,56
0008	Servicio de desagüe	595,11	-265,20	329,91
0128	Impuesto General a las Ventas	374,25	-155,49	218,76
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,01	-0,05	-0,04
0337	Interés Moratorio	54,30	0,00	54,30
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0567	Prueba de verificación posterior	21,19	0,00	21,19
TOTAL		2 507,70	-1 019,40	1 488,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00916483 de 6 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 108).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de enero de 2024 de S/ 2 507,70 fue rebajado a S/ 1 488,30, siendo que la diferencia de S/ 1 019,40 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.15. Reclamo n.º 2024-005194

Con Formato n.º 2 de 7 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 109), el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo consumo medido del mes de febrero de 2024 detallado en folios adjuntos al citado formato, signado con Código de Reclamo n.º 2024-005194 (Apéndice n.º 109), que señala: "Que, en nombre de mi representada, formulo RECLAMO contra el recibo correspondiente al mes de febrero del 2024, cuyo monto es de S/ 2298.70 soles", tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 35
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N° 2024005194										
Conexión: 0220291 Situación Ctrx: SERVICIO ACTIVO			Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Número: ASOC CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO I			DNI - RUC:							
Dirección: CARR CHILINA FRONTE MONASTERIO STA. LUISA			Categoría: COMERCIAL							
Nro. Medidor: PA22162685	Año Instalación: 2023		Diametro: 112 - 15 MM		Nro. Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO			FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0100101			A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACIÓN										
Mes Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
02	2024	11/03/2024	Mes	2298.70	270				24	
INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parcial/Nro)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Facil (A/M/C/M-P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Feb	2024	Nº	11/03/2024		Med	2298.70	230	2717	05/02/2024
2	Ene	2024	Nº	12/02/2024		Med	2507.10	245	3487	24/01/2024
3	Dic	2023	Nº	11/01/2024		Med	5613.80	548	3245	26/12/2023
4	Nov	2023	Nº	11/12/2023		Prom	3638.40	364	2638	07/11/2023
5	Oct	2023	Nº	10/11/2023		Prom	4867.80	477	5	06/10/2023
6	Sept	2023	TOT	05/03/2023	11/10/2023	Med	11705.80	1173	1969	04/09/2023
7	Ago	2023	TOT	18/01/2024	11/08/2023	Prom	7961.60	798	798	03/08/2023
8	Jul	2023	TOT	18/01/2024	10/08/2023	Med	2083.50	92	1794	04/07/2023
9	Jun	2023	TOT	16/01/2024	10/07/2023	Prom	1193.60	115	1702	05/06/2023
10	May	2023	Nº	12/06/2023		Asg	954.70	0	0	05/05/2023
11	Abr	2023	Nº	11/05/2023		Asg	697.70	0	16871	04/04/2023
12	Feb	2023	TOT	03/08/2023	13/03/2023	Med	1055.30	108	16714	03/02/2023

Fuente: Reclamo n.º 2024-005194 (Apéndice n.º 109).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 005042-2024-OV/S-70302 de 22 de abril de 2024 (Apéndice n.º 109), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** y **TIPO DE UNIDAD DE USO**, en La facturación del periodo de febrero 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario⁵⁰ con correo electrónico de 23 de abril de 2024 (Apéndice n.º 109).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 10 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 109), impugnando la resolución n.º 05042-2024-OV/S-70302 de 22 de abril de 2024 (Apéndice n.º 109); siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 2513-2024/S-70302-AP de 17 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 109).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 10097-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 21 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 110), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Sobre el particular, el TRASS respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024, advirtió en el análisis de la resolución acotada que:

“1. El numeral 98.2 del artículo 98º del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD4, en adelante EL REGLAMENTO DE CALIDAD, señala que es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 98.1, la EPS deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad.

En todos los casos, el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria.

2. De este modo, para proceder al cambio en el tipo y número de unidades de uso, son requisitos (i) la verificación efectuada por la Empresa Prestadora y (ii) la comunicación realizada por ésta al titular de la conexión domiciliaria.
3. De autos se advierte que la Empresa Prestadora venía facturando al predio materia de reclamo sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico⁵¹; sin embargo, el

⁵⁰ Al correo electrónico: cncatecumenaqp@gmail.com.

periodo bajo reclamo fue facturado sobre la base de una (01) unidad de uso comercial⁵².

4. En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente⁵³ el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico”.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en el mes de febrero de 2024, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00924258 de 23 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 111), habiendo rebajado los conceptos de agua en y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 43
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00924258

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 381,15	-570,51	810,64
0008	Servicio de desagüe	563,27	-252,50	310,77
0128	Impuesto General a las Ventas	350,65	-148,14	202,51
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	-0,05	-0,04
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		2 298,70	-971,20	1 327,50

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00924258 de 23 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 111).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de febrero de 2024 de S/ 2 298,70 fue rebajado hasta S/ 1 327,50, siendo que la diferencia de S/ 971,20 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.16. Reclamo n.º 2024-008451

Con fecha 17 de abril de 2024, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 112), señalando que: “Reclama tipo de unidad de uso”, siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-008451 (Apéndice n.º 112), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

⁵¹ Conforme se aprecia del Histórico de Lecturas (fojas 47).

⁵² Tal como se advierte de la copia del recibo del mes de febrero de 2024 (fojas 36) y el Oficio N° 02184-2022/S-70100 de fecha 19.07.2022 (fojas 59) en el que la Empresa Prestadora señala que procedió a realizar el cambio de tarifa doméstica a una unidad de uso comercial a partir del mes de agosto de 2022, así como de lo observado en el Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante (fojas 33) y lo señalado en la Resolución N° 005042-2024-OV/S-70302 (fojas 88 y 89).

⁵³ Del Acta de Inspección de fecha 14.07.2022 (fojas 62) se advierte que ésta no fue realizada debidamente, pues no se observa el croquis del predio en que se detalle el tipo y número de las unidades de uso, las secciones y actividades al interior de cada una, así como la ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio. Similar situación se observa respecto de la inspección de fecha 12.03.2024 (fojas 56) en la cual se consignó que funciona la Casa de Convivencias Juan Pablo II. Sin perjuicio de ello, a fojas 83 obra el acta de inspección N° 2024003244 de fecha 29.04.2024 (fojas 83) en la cual se consignó que funciona la Casa de Convivencias remunerada en la cual no se habría brindado las facilidades para su realización, del expediente no se advierte que la programación de esta haya sido puesta en conocimiento del titular de la conexión.

IMAGEN N° 36
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024008451										
Conexión: 0220291 Situación Crix: SERVICIO ACTIVO					Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL			
Nombre: ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II					DNI / RUC:					
Dirección: CARR CHILINA FREnte MONASTERIO STA. LUISA					Categoría: COMERCIAL					
Nro. Medidor: PA22162665 Año Instalación: 2023					Diametro: 1 2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1			
TIPO DE PREDIO: CASA DE RETIRO										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO					
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>					
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Recaudados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med./ CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
03	2024	10/04/2024	Med	2979.80	278			110	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	↓ Pago(s) (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/ M/ C/ M/ P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Mar	2024	NO		10/04/2024	Med	2979.80	278	3995	06/03/2024
2	Apr	2024	NO		11/03/2024	Med	2998.70	230	4777	05/02/2024
3	May	2024	NO		12/02/2024	Med	2507.70	243	3487	04/01/2024
4	Jun	2023	NO		11/01/2024	Med	5613.80	546	3244	05/12/2023
5	Jul	2023	TOT		16/04/2024	Prom	3620.40	364	2698	07/11/2023
6	Aug	2023	TOT		21/03/2024	Prom	4857.80	477	0	06/10/2023
7	Sep	2023	TOT		05/03/2024	Med	11705.80	1173	1969	04/09/2023
8	Oct	2023	TOT		19/01/2024	Prom	7901.60	796	796	03/08/2023
9	Nov	2023	TOT		10/08/2023	Med	2083.50	92	17194	04/07/2023
10	Dec	2023	TOT		18/01/2024	Prom	1193.60	115	17102	05/06/2023
11	Jan	2023	NO		12/06/2023	Asig	954.10	0	0	05/05/2023
12	Feb	2023	NO		11/05/2023	Asig	697.70	0	16871	04/04/2023

Fuente: Reclamo n.º 2024-008451 (Apéndice n.º 112).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 006582-2024-OV/S-70302 de 30 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 112), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO Y TIPO DE UNIDAD DE USO en La facturación del periodo de marzo 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁵⁴ con correo electrónico de 31 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 112).

A continuación, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 13 de junio de 2024 (Apéndice n.º 112), impugnando la resolución n.º 006582-2024-OV/S-70302 de 30 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 112); siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 3088-2024/S-70302-AP de 20 de junio de 2024 (Apéndice n.º 112).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 10468-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 28 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 112), con la cual resuelve lo siguiente:

⁵⁴ Al correo electrónico: cncatecumalaqp@gmail.com.

"Artículo Único. - Declarar la NULIDAD de la Resolución N.º 006582 -2024-OVS-70302, subsistiendo sólo los medios probatorios actuados, devolviéndose los autos a la Empresa Prestadora a fin que emita un nuevo pronunciamiento."

Con relación a la citada resolución, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 5 de la parte considerativa, que señala que: "En consecuencia y de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 10º numeral 2 de LA LEY, son nulos de pleno derecho los actos administrativos que presenten defectos u omisiones de alguno de sus requisitos de validez; por lo que, al no haber emitido un pronunciamiento debido la Empresa Prestadora, en cuanto a lo señalado por la parte accionante, debe declararse la nulidad de la Resolución N.º 006582 -2024-OVS-70302 de fecha 30.05.2024 (fojas 70 a 72), correspondiéndole a la Empresa Prestadora emitir nuevo pronunciamiento teniendo en cuenta los argumentos de la parte accionante...".

En tal sentido, la Entidad realizó un nuevo pronunciamiento mediante resolución n.º 002015-2024/S-70302 de 4 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 112), en la cual Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar INFUNDADO el reclamo II por CONSUMO MEDIDO Y TIPO DE UNIDAD DE USO en la facturación del periodo de marzo 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora, adjuntando el Formato N° 8 del Reglamento de Reclamos, la nueva prueba o el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, ambos en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario de manera física el 9 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 112).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 de 28 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 112) impugnó la resolución n.º 002015-2024-OVS-70302 de 04 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 112), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...La inspección de fecha 14/07/2022 que habría servido de sustento para expedir el Oficio N° 02184-2022/S-70100 de fecha 19/07/2022 mediante el cual se comunica a mi representada el cambio de categoría de doméstica a comercial, se habría elaborado la misma sin observar el art. 93 del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento, ya que en la misma no se consigna el • croquis del predio en el que se detalle el tipo y número de unidades de uso existentes al interior del predio, a los cuales abastece el suministro reclamado: tampoco se detalla las actividades que se desarrollan en el mismo, así como la ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio....."; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 05828-2024/S-70302-AP de 05 de noviembre de 2024 (Apéndice n.º 112).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 01496-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 03 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 113), con la cual resuelve lo siguiente:

"Artículo 1º.- Declarar:

1.1 NULA la Resolución N° 002015-2024/S-70302 en el extremo que se pronuncia respecto del consumo facturado en el mes de marzo de 2024.

1.2 FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de marzo de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de marzo de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 8 de la parte considerativa, que señala que: "...En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión".

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de marzo de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos facturados en el mes de marzo de 2024, mediante la nota de crédito n.º 003-00935362 de 06 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 114), como se muestra a continuación:

**CUADRO N° 44
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00935362**

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 669,39	-674,43	994,96
0008	Servicio de desagüe	680,82	-299,39	381,43
0128	Impuesto General a las Ventas	423,69	-175,29	248,40

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 669,39	-674,43	994,96
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	0,00	0,03
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,01	0,01
0337	Interés Moratorio	102,25	0,00	102,25
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		2 879,80	-1 149,10	1 730,70

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00935362 de 06 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 114).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de marzo de 2024 de S/ 2 879,80 fue rebajado a S/ 1 730,70, siendo que la diferencia de S/ 1 149,10 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.17. Reclamo n.º 2024-010708

Con fecha 14 de mayo de 2024, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 115), señalando que: "Reclama tipo de unidad de uso del mes de abril 2024", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-010708 (Apéndice n.º 115), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 37
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024010708												
Conexión: 0220291 Situación Cnx: SERVICIO ACTIVO					Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre: ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II					DNI / RUC:							
Dirección: CARR CHILINA / FRENTE MONASTERIO STA. LUISA					Categoría: COMERCIAL							
Nro. Medidor: PA22162665 Año Instalación: 2023					Diametro: 1.2" - 15 MM		Nro. Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>	B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
04	2024	09/05/2024	Med	1629,10	156		110	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Venc.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	Abri	2024	NO	09/05/2024	Med	1629,10	156	4151	05/04/2024			
2	Mar	2024	NO	10/04/2024	Med	2879,80	278	3995	06/03/2024			
3	Feb	2024	NO	11/03/2024	Med	2298,70	230	3717	05/02/2024			
4	Ene	2024	TOT	07/05/2024	12/02/2024	Med	2597,70	243	3487	04/01/2024		
5	Dic	2023	TOT	07/05/2024	11/01/2024	Med	5613,80	546	3244	06/12/2023		
6	Nov	2023	TOT	16/04/2024	15/12/2023	Prom	3635,40	364	2698	07/11/2023		
7	Oct	2023	TOT	21/03/2024	10/11/2023	Prom	4857,80	477	0	05/10/2023		
8	Sep	2023	TOT	05/08/2024	11/10/2023	Med	11705,80	1173	1969	04/09/2023		
9	Ago	2023	TOT	19/01/2024	11/09/2023	Prom	7951,50	796	796	03/08/2023		
10	Juli	2023	TOT	18/01/2024	10/08/2023	Med	2083,50	92	17194	04/07/2023		
11	Jun	2023	TOT	18/01/2024	10/07/2023	Prom	1193,60	115	17102	05/06/2023		
12	May	2023	NO		12/06/2023	Asig	954,10	0	0	05/05/2023		

Fuente: Reclamo n.º 2024-010708 (Apéndice n.º 115).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado a las actuaciones de la Entidad, mediante resolución n.º 008263-2024-OV/S-70302 de 26 de junio de 2024 (Apéndice n.º 115), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO Y TIPO DE UNIDAD DE USO** en la facturación del periodo de abril 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁵⁵ con correo electrónico de 26 de junio de 2024 (Apéndice n.º 115).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 5 de julio de 2024 (Apéndice n.º 115) impugnó la resolución n.º 008263-2024-OV/S-70302 de 26 de junio de 2024 (Apéndice n.º 115), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...La inspección de fecha 14/07/2022 que habría servido de sustento para expedir el Oficio N° 02184-2022/S-70100 de fecha 19/07/2022 mediante el cual se comunica a mi representada el cambio de categoría de doméstica a comercial, se habría elaborado la misma sin observar el art. 93 del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento, ya que en la misma no se consigna el • croquis del predio en el que se detalle el tipo y número de unidades de uso existentes al interior del predio, a los cuales abastece el suministro reclamado: tampoco se detalla las actividades que se desarrollan en el mismo, así como la ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio....."; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 3642-2024/S-70302-AP de 12 de julio de 2024 (Apéndice n.º 115).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 10516-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 116), con la cual resuelve lo siguiente:

"Artículo 1º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de abril de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de abril de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

⁵⁵ Al correo electrónico: cncatecumenaqp@gmail.com.

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 4 de la parte considerativa, que señala que: "...En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión".

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de abril de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos facturados en el mes de abril de 2024, mediante la nota de crédito n.º 003-00925081 de 09 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 117), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 45
NOTA DE CRÉDITO N.º 003-00925081

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	975,78	-427,37	548,41
0008	Servicio de desagüe	393,43	-185,86	207,87
0128	Impuesto General a las Ventas	247,11	-110,33	136,78
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,02	-0,04	-0,02
0337	Interés Moratorio	9,14	0,00	9,14
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		1 629,10	-723,30	905,80

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00925081 de 09 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 117).

Realizado por: Evaluador.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de abril de 2024 de S/ 1 629,10 fue rebajado a S/ 905,80, siendo que la diferencia de S/ 723,30 constituye un perjuicio económico para la Entidad.

E.18. Reclamo n.º 2024-012234

Con fecha 29 de mayo de 2024, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 118), señalando que: "...reclama categoría de mayo 2024", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-012234 (Apéndice n.º 118), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 38
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N° 2024012234											
Conexión 0220291 Situación Crx. SERVICIO ACTIVO				Localidad SEDE CENTRAL		Zona SEDE CENTRAL					
Nombre ASOC CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II				DNI / RUC							
Dirección CARR CHILINA FRENTE MONASTERIO STA. LUISA				Categoría COMERCIAL							
Nro. Medidor PA22152665	Año Instalación 2023	Diametro 1 1/2" - 15 MM	Nro. Unidades de Uso 1								
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO											
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo 0100101				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>	B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACIÓN											
Meses Recaudados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio			
05	2024	10/06/2024	Med	2455.39	217				110	24	
INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES											
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot ParchNo)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura	
1	May	2024	NO	10/06/2024	Med	2455.39	217		4588	06/05/2024	
2	Jun	2024	NO	09/05/2024	Med	1629.10	156		4151	05/06/2024	
3	Jul	2024	NO	10/04/2024	Med	2879.80	278		5994	06/03/2024	
4	Feb	2024	NO	10/03/2024	Med	2298.70	230		3117	05/02/2024	
5	Mar	2024	TOT	07/05/2024	12/02/2024	Med	2507.70	243		5487	04/01/2024
6	Oct	2023	TOT	07/05/2024	11/01/2024	Med	5613.80	586		3264	04/12/2023
7	Nov	2023	TOT	15/04/2024	11/12/2023	Prom	3635.40	264		2595	07/11/2023
8	Oct	2023	TOT	21/03/2024	10/11/2023	Prom	4657.60	417		0	09/10/2023
9	Sept	2023	TOT	05/03/2024	11/10/2023	Med	1105.80	113		1969	04/09/2023
10	Agosto	2023	TOT	19/01/2024	11/09/2023	Prom	7661.60	746		199	03/08/2023
11	Jul	2023	TOT	15/01/2024	10/08/2023	Med	2083.50	92		17194	04/07/2023
12	Jun	2023	TOT	18/01/2024	10/07/2023	Prom	1193.60	125		17100	05/06/2023

Fuente: Reclamo n.º 2024-012234 (Apéndice n.º 118).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado de las actuaciones realizadas por la Entidad, mediante resolución n.º 008966-2024-OV/S-70302 de 9 de julio de 2024 (Apéndice n.º 118), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO Y TIPO DE UNIDAD DE USO en la facturación del periodo de mayo 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁵⁶ con correo electrónico de 9 de julio de 2024 (Apéndice n.º 118).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de julio de 2024 (Apéndice n.º 118) impugnó la resolución n.º 008966-2024-OV/S-70302 de 9 de julio de 2024 (Apéndice n.º 118), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "... se concluye que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el

⁵⁶ Al correo cncatecumenalaqp@gmail.com.

procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión"; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 3830-2024/S-70302-AP de 19 de julio de 2024 (Apéndice n.º 118).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 12897-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 119), con la cual resuelve lo siguiente:

Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de mayo de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de mayo de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: "De autos se advierte que la Empresa Prestadora venía facturando al predio materia de reclamo sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico; sin embargo, el periodo bajo reclamo fue facturado sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.", en ese sentido el tribunal colegiado señala en el numeral 4 que: "...se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de mayo de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico."

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de mayo de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta

procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos facturados en el mes de mayo de 2024, mediante la nota de crédito n.º 003-00927708 de 21 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 120), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 46
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00927708

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de Agua	1 482,44	-610,03	872,41
0008	Servicio de Desague	597,71	-267,05	330,66
0128	Impuesto General a las Ventas	375,08	-157,87	217,21
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,05	-0,05	0,00
0337	Interés Moratorio	36,40	0,00	36,40
0407	Cargo Fijo	3,62	-3,62	0,00
TOTAL		2 495,30	-1 035,00	1 460,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00927708 de 21 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 120).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de mayo de 2023 de S/ 2 495,30 fue rebajado a S/ 1 460,30, siendo que la diferencia de S/ 1 035,00 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.19. Reclamo n.º 2024-014936

Con fecha 27 de junio de 2024, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 121), señalando que: "Reclama tipo de unidad de uso mes junio 2024", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-014936 (Apéndice n.º 121), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 39
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N° 2024014936										
Conexión 0220291 Situación Cnx SERVICIO ACTIVO				Localidad SEDE CENTRAL		Zona SEDE CENTRAL				
Nombre ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II				DNI / RUC						
Dirección CARR CHILINA FRENT MONASTERIO STA. LUISA				Categoría COMERCIAL						
Nro. Medidor PA22162665 Año Instalación 2023				Diametro 12" 15 MM		Nro. Unidades de Uso 1				
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO						
Círculo 0100101				A Diario <input checked="" type="checkbox"/>	B No diario <input type="checkbox"/>					
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asg / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
06	2024	08/07/2024	Med	2955,30	283		110	24		
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	↓ Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	
1	Jun	2024	NO	08/07/2024	Med	2955,30	283	4671	04/06/2024	
2	May	2024	NO	10/06/2024	Med	2955,30	237	4388	06/05/2024	
3	Apr	2024	NO	09/05/2024	Med	1629,10	156	4151	05/04/2024	
4	Mar	2024	NO	10/04/2024	Med	2879,80	278	3995	06/03/2024	
5	Feb	2024	NO	11/03/2024	Med	2298,70	230	3717	05/02/2024	
6	Jan	2024	TOT	07/05/2024	12/02/2024	Med	2507,70	243	3487	04/01/2024
7	Dec	2023	TOT	07/05/2024	11/01/2024	Med	5613,80	545	3244	06/12/2023
8	Nov	2023	TOT	16/04/2024	11/12/2023	Prom	3635,40	364	2628	07/11/2023
9	Oct	2023	TOT	21/03/2024	10/11/2023	Prom	4857,80	477	0	06/10/2023
10	Sep	2023	TOT	25/03/2024	11/10/2023	Med	11705,80	1173	1969	04/09/2023
11	Aug	2023	TOT	19/01/2024	11/09/2023	Prom	7961,60	795	796	03/08/2023
12	Jul	2023	TOT	15/01/2024	10/08/2023	Med	2083,50	92	17184	04/07/2023

Fuente: Reclamo n.º 2024-014936 (Apéndice n.º 121).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 010633-2024-OV/S-70302 de 13 de agosto 2024 (Apéndice n.º 121), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en la facturación del periodo de Junio 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) utilizando el Formato N° 08 o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) utilizando el Formato N° 09, interponiéndolo de manera presencial y/o a través de la Oficina Virtual (web) de SEDAPAR S.A.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444"

La citada resolución fue notificada al usuario⁵⁷ con correo electrónico de 14 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 121).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 3 de setiembre de 2024 (Apéndice n.º 121) impugnó la resolución n.º 010633-2024-OV/S-70302 de 13 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 121), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...mi representada, conocedora de la inspección programada para el 02/07/2024 de 8:35 am a 10:35 am, esperó al inspector ese día dentro de ese rango de hora y aún más todavía, pero éste NUNCA se apersonó a nuestro inmueble objeto del reclamo..."; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 4733-2024/S-70302-AP de 10 de setiembre de 2024 (Apéndice n.º 121).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 14806-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de noviembre de 2024 (Apéndice n.º 122), con la cual resuelve lo siguiente:

Artículo 1º. Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de junio de 2024.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de junio de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no menor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: "De autos se

⁵⁷ Al correo cncatecumenaqp@gmail.com.

advierte que la Empresa Prestadora venía facturando al predio materia de reclamo sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico; sin embargo, el periodo bajo reclamo fue facturado sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.”, asimismo en el numeral 4 señala: “... de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de junio de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico.”

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de junio de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”; así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos facturados en el mes de junio de 2024, mediante la nota de crédito n.º 003-00930619 de 27 de noviembre de 2024 (Apéndice n.º 123), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 47
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00930619

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 770,17	-713,76	1 056,41
0008	Servicio de desagüe	713,73	-313,33	400,40
0128	Impuesto General a las Ventas	447,75	-184,88	262,87
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	-0,03	0,00
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		2 935,30	-1 212,00	1 723,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00930619 de 27 de noviembre de 2024 (Apéndice n.º 123).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de junio de 2024 de S/ 2 935,30 fue rebajado a S/ 1 723,30, siendo que la diferencia de S/ 1 212,00 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.20. Reclamo n.º 2024-019390

Con fecha 29 de agosto de 2024, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 124), señalando que: “Reclama tipo de unidad de uso de los meses de julio y agosto de 2024”, siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-019390 (Apéndice n.º 124), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 40
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N° 2024019390													
Conexión : 0220291 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona : SEDE CENTRAL							
Nombre : ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II				DNI / RUC :									
Dirección : CARR CHILINA FRONTE MONASTERIO STA. LUISA				Categoría : COMERCIAL									
Nro. Medidor : PA22162665 Año Instalación: 2020				Diametro: 1.27-15 MM		Nro Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO								
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACION													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
08	2024	09/09/2024	Medi	3111.50	292		110	24					
07	2024	08/08/2024	Medi	3059.50	292		110	24					
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot. Pago/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura			
1	Agosto	2024	NO	09/09/2024	Medi	3111.50	292	5265	02/08/2024				
2	Julio	2024	NO	08/08/2024	Medi	3059.50	292	4963	04/07/2024				
3	Junio	2024	NO	08/07/2024	Medi	2935.30	293	4671	04/06/2024				
4	Mayo	2024	NO	10/06/2024	Medi	2495.30	237	4388	05/05/2024				
5	Abre	2024	NO	09/05/2024	Medi	1629.10	156	4151	05/04/2024				
6	Mayo	2024	NO	10/04/2024	Medi	2179.80	278	3995	05/03/2024				
7	Febrero	2024	TOT	27/08/2024	11/03/2024	Medi	2298.70	230	3717	05/02/2024			
8	Jan	2024	TOT	07/05/2024	12/02/2024	Medi	2507.70	243	3487	04/01/2024			
9	Dic	2023	TOT	07/05/2024	11/01/2024	Medi	5613.80	546	3244	05/12/2023			
10	Nov	2023	TOT	16/04/2024	11/12/2023	Prom	3635.40	364	2698	07/11/2023			
11	Oct	2023	TOT	21/03/2024	10/11/2023	Prom	4857.80	477	0	05/10/2023			
12	Sept	2023	TOT	05/03/2024	11/10/2023	Medi	11705.80	1173	1969	04/09/2023			

Fuente: Reclamo n.° 2024-019390 (Apéndice n.° 124).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 013544-2024-OV/S-70302 de 15 de octubre 2024 (Apéndice n.º 124), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en las facturaciones de los períodos de julio 2024 y agosto 2024, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444.

La citada resolución fue notificada al usuario⁵⁸ con correo electrónico de 16 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 124).

Al respecto, el usuario, con Formato 9 – Recurso de Apelación de 22 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 124) impugnó la resolución n.º 013544-2024-OV/S-70302 de 15 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 124), sustentando su recurso de apelación, entre otros, en que: "...mi representada, conocedora de la inspección programada para el 04/09/2024

⁵⁸ Al correo cncatecumenaqp@gmail.com.

de 8:15 am a 10:15 am, esperó al inspector ese día dentro de ese rango de hora y aún más todavía, pero éste NUNCA se apersonó a nuestro inmueble objeto del reclamo..."; siendo remitido el expediente del reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS con oficio n.º 5716-2024/S-70302-AP de 29 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 124).

El citado tribunal, emitió la resolución n.º 01504-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 125), con la cual resuelve lo siguiente:

Artículo 1º. Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de julio y agosto de 2024.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de julio y agosto de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico, para cada mes. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el tipo y número de unidades de uso y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: "De autos se advierte que la Empresa Prestadora venía facturando al predio materia de reclamo sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico; sin embargo, el periodo bajo reclamo fue facturado sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.", asimismo en el numeral 4 señala: "... de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de julio y agosto de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico, para cada mes."

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados de los meses de julio y agosto de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos facturados en los meses de julio y agosto de 2024, mediante las notas de crédito n.º 003-00935366 y 003-00935367, ambas de 6 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 126) y, como se muestra a continuación:

CUADRO N° 48
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00935366

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 848,36	-742,83	1 105,53
0008	Servicio de desagüe	740,80	-324,30	416,50
0128	Impuesto General a las Ventas	466,70	-192,08	274,62
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,02	0,00	0,02
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,01	0,01
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		3 059,50	-1 259,20	1 800,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00935366 de 6 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 126).

Realizado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 49
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00935367

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 848,36	-742,83	1 105,53
0008	Servicio de desagüe	740,80	-324,30	416,50
0128	Impuesto General a las Ventas	466,70	-192,08	274,62
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,05	0,00	0,05
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,01	0,01
0337	Interés Moratorio	51,97	0,00	51,97
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		3 111,50	-1 259,20	1 852,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00935367 de 6 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 126).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene de los cuadros precedentes, el monto total facturado en los meses de julio y agosto de 2024 de S/ 6 171,00 fue rebajado a S/ 3 652,60, siendo que la diferencia de S/ 2 518,40 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.21. Reclamo n.º 2024-023471

Con fecha 18 de octubre de 2024, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 127), señalando que: "RECLAMA TIPO DE UNIDAD DE USO DEL MES DE SETIEMBRE", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-023471 (Apéndice n.º 127), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 41
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024023471										
Conexión: 0220291 Situación Crn: SERVICIO ACTIVO Nombre: ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II Dirección: CARR CHILINA FREnte MONASTERIO STA. LUISA Nro. Medidor: PA22162665 Año Instalación: 2023					Localidad: SEDE CENTRAL Zona: SEDE CENTRAL DNI / RUC: Categoría: COMERCIAL Diametro: 1/2" - 15 MM Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO Circuito: 0100101					FRECUENCIA DEL SERVICIO A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>					
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
09	2024	10/10/2024	Med	3467.30	330		110	24		
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº.	Mes	Año	¿Pagado? (Tot Pago/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Sep	2024	NO	10/10/2024	Med	3467.30	330	5585	03/09/2024	
2	Aug	2024	NO	09/09/2024	Med	3111.50	292	5255	02/08/2024	
3	Jul	2024	NO	08/08/2024	Med	3059.50	292	4953	04/07/2024	
4	Jun	2024	NO	08/07/2024	Med	2935.30	283	4671	04/06/2024	
5	May	2024	NO	09/05/2024	Med	2495.30	237	4388	06/05/2024	
6	Apr	2024	TOT	13/09/2024	09/05/2024	Med	1629.10	156	4151	05/04/2024
7	Mar	2024	NO	10/04/2024	Med	2879.60	278	3995	06/03/2024	
8	Feb	2024	TOT	27/06/2024	11/03/2024	Med	2298.70	230	3717	05/02/2024
9	Jan	2024	TOT	07/05/2024	12/02/2024	Med	2507.70	243	3487	04/01/2024
10	Dic	2023	TOT	07/05/2024	11/01/2024	Med	5613.80	546	3244	06/12/2023
11	Nov	2023	TOT	16/04/2024	11/12/2023	Prom	3655.40	364	2698	07/11/2023
12	Oct	2023	TOT	21/03/2024	10/11/2023	Prom	4857.80	477	0	06/10/2023

Fuente: Reclamo n.º 2024-023471 (Apéndice n.º 127).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 015923-2024-OV/S-70302 de 2 de diciembre de 2024 (Apéndice n.º 127), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE TARIFA** en la facturación del periodo de setiembre 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario con correo electrónico de 2 de diciembre de 2024 (Apéndice n.º 127).

De otra parte, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 16 de diciembre de 2024 (Apéndice n.º 127), impugnando la resolución n.º 015923-2024-OV/S-70302 de 2 de diciembre de 2024 (Apéndice n.º 127); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 6803-2024/S-70302-AP de 26 de diciembre de 2024 (Apéndice n.º 127).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 01689-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 128) con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de setiembre de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de setiembre de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el tipo y número de unidades de uso y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”.

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: “...En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión”. Siendo que “Del acta de inspección de fecha 14.07.2022 (fojas 40) se advierte que esta no fue realizada debidamente, pues no se observa el croquis del predio en que se detalló el tipo y número de las unidades de uso, las secciones y actividades al interior de cada una, así como la ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio.”

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados del mes de setiembre de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: “1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, así como de: “2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa”, contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos cobrados en la facturación del mes de setiembre de 2024, mediante la nota de crédito n.º 003-00936389 de 19 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 129), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 50
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00936389

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	2 088,90	-829,55	1 259,35
0008	Servicio de desagüe	837,21	-362,76	474,45
0128	Impuesto General a las Ventas	527,35	-214,82	312,73
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,01	0,03	0,02
0337	Interés Moratorio	10,23	0,00	10,23
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
	TOTAL	3 467,30	-1 406,90	2 060,40

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00936389 de 19 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 129).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de setiembre de 2024 de S/ 3 467,30 fue rebajado a S/ 2 060,40, siendo que la diferencia de S/ 1 406,90 constituye perjuicio económico para la Entidad.

E.22. Reclamo n.º 2024-026775

Con fecha 28 de noviembre de 2024, el usuario con conexión 0220291 presentó reclamo con Formato n.º 2 (Apéndice n.º 130), señalando que: "USUARIA RECLAMA CONSUMO MEDIDO MESES DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2024 SOLICITA QUE SE FACTURE A DOMESTICO", siendo signado con Código de Reclamo n.º 2024-026775 (Apéndice n.º 130), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 42
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024026775																
Conexión : 0220291 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL									
Nombre : ASOC. CASA DE CONVIVENCIA JUAN PABLO II					DNI / RUC :											
Dirección : CARR CHILINA FRENT MONASTERIO STA. LUISA					Categoría : COMERCIAL											
Nro. Medidor : PA22162665 Año Instalación: 2023					Diametro: 1/2" - 15 MM	Nro Unidades de Uso: 1										
TIPO DE PREDIO CASA DE RETIRO																
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO											
Círculo: 0100101					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>											
DATOS DE LA FACTURACION																
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio								
11	2024	10/12/2024	Med	5799,10	552		110	24								
10	2024	07/11/2024	Med	4644,40	434		110	24								
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES																
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura						
1	Nov	2024	NO		10/12/2024	Med	5799,10	552	6571	01/11/2024						
2	Oct	2024	NO		07/11/2024	Med	4644,40	434	6019	03/10/2024						
3	Sep	2024	NO		10/10/2024	Med	3467,30	330	5585	03/09/2024						
4	Aug	2024	NO		09/09/2024	Med	3111,50	292	5255	02/08/2024						
5	Jul	2024	NO		08/08/2024	Med	3059,50	292	4963	04/07/2024						
6	Jun	2024	NO		08/07/2024	Med	2935,30	283	4671	04/06/2024						
7	May	2024	TOT	22/10/2024	10/06/2024	Med	2495,30	237	4388	06/05/2024						
8	Apr	2024	TOT	13/09/2024	09/05/2024	Med	1629,10	156	4151	05/04/2024						
9	Mar	2024	NO		10/04/2024	Med	2879,80	278	3995	06/03/2024						
10	Feb	2024	TOT	27/08/2024	11/03/2024	Med	2298,70	230	3717	05/02/2024						
11	Jan	2024	TOT	07/05/2024	12/02/2024	Med	2507,70	243	3487	04/01/2024						
12	Dec	2023	TOT	07/05/2024	11/01/2024	Med	5613,80	546	3244	06/12/2023						

Fuente: Reclamo n.º 2024-026775 (Apéndice n.º 130).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Al respecto, como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 000871-2025-OV/S-70302 de 20 de enero de 2025 (Apéndice n.º 130), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO Y CONCEPTO EMITIDO (INTERESES MORATORIOS)** en las facturaciones de los períodos de octubre 2024, noviembre 2024, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0220291.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444".

La citada resolución fue notificada al usuario⁵⁹ con correo electrónico de 20 de enero de 2025 (Apéndice n.º 130).

De otra parte, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 23 de enero de 2025 (Apéndice n.º 130), impugnando la resolución n.º 000871-2025-OV/S-70302 de 20 de enero de 2025 (Apéndice n.º 130); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 0686-2025/S-70302-AP de 30 de enero de 2025 (Apéndice n.º 130).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 03807-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 131) con la cual resolvió:

"Artículo 1º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de octubre y noviembre de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de octubre y noviembre de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el tipo y número de unidades de uso y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero".

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 7 de la parte considerativa, que señala que: "...En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de

⁵⁹ Al correo cncatecumenaqp@gmail.com.

uso existentes en el predio en cuestión". Siendo que "Del acta de inspección de fecha 14.07.2022 (fojas 40) se advierte que esta no fue realizada debidamente, pues no se observa el croquis del predio en que se detalle el tipo y número de las unidades de uso, las secciones y actividades al interior de cada una, así como la ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio."

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que el procedimiento para la modificación de tipo y número de unidades de uso facturados de los meses de octubre y noviembre de 2024, no fueron acreditados en el procedimiento por parte del profesional de Atención al Cliente, pese que, este tenía las funciones de: "1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes, se realicen con celeridad, simplicidad, imparcialidad, equidad, igualdad, transparencia, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa"; así como de: "2. Revisar y refrendar las Resoluciones de Reclamos comerciales de Primera Instancia, las conciliaciones con los usuarios en las que se logre un acuerdo de solución de reclamo, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa", contenidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencias – Gerencia de Servicios al Cliente – Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177).

En atención a lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, el Departamento de Post Venta procedió a realizar las rebajas correspondientes a los montos cobrados en las facturaciones de los meses de octubre y noviembre de 2024, mediante las notas de crédito n.ºs 003-00940331 y 003-00940332, ambas de 28 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 132), como se muestra a continuación:

CUADRO N° 51
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00940331

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	2 747,22	-1 066,88	1 680,34
0008	Servicio de desagüe	1 101,06	-468,01	633,05
0128	Impuesto General a las Ventas	693,34	-276,28	417,06
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,00	-0,03	-0,03
0337	Interés Moratorio	99,16	0,00	99,16
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		4 644,40	-1 811,20	2 833,20

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00940331 de 28 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 132).

Realizado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 52
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00940332

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 494,16	-1 336,15	2 158,01
0008	Servicio de desagüe	1 400,42	-587,42	813,00
0128	Impuesto General a las Ventas	881,68	-346,24	535,44
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	0,00	0,01
0136	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,01	0,01
0337	Interés Moratorio	19,21	0,00	19,21
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		5 799,10	-2 269,80	3 529,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00940332 de 28 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 132).

Realizado por: Comisión Auditora.

Como se tiene de los cuadros precedentes, el monto total facturado en los meses de octubre y noviembre de 2024 acumulado de S/ 10 443,50 fue rebajado a S/ 6 326,50, lo siendo que la diferencia de S/ 4 081,00 constituye perjuicio económico para la Entidad.

F. MARIA ELENA ZEGARRA INGA – FÁBRICA DE HIELO – Suministro N° 0574327

F.1. Reclamo n.º 2022-022997

Con Formato n.º 2 de 28 de diciembre de 2022 (Apéndice n.º 133), el usuario con conexión n.º 0574327 presentó reclamo por: "reclamo es por el consumo medido, conceptos emitidos servicio de desagüe e interés moratorio facturado en mi recibo del mes de noviembre, solicite la verificación del medidor y no cuento con el servicio de desagüe, en anteriores meses vengo reclamando por el incremento del consumo y por el concepto de servicio de desagüe que se me cobra pese a no contar con este", signado con Código de Reclamo n.º 2021-022997 (Apéndice n.º 133), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 43 RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2022022997										
Conexión : 0574327 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL			Zona: SEDE CENTRAL			
Nombre : ZEGARRA INGA MARIA ELENA				DNI / RUC :						
Dirección : PJ RIO SECO Mza E Lote-32 AV LORETO S/N				Categoría : INDUSTRIAL						
Nro. Medidor : S/MDR Año Instalación:				Diametro:			Nro Unidades de Uso: 1			
TIPO DE PREDIO CONSTRUCCION										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO					
Círculo: 0105501					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>					
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Recaudados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med./CM/Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
11	2022	28/12/2022	Med	10278.60	866			106	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc No)	Fecha de Pago	Fecha Vencmto	Forma Fact (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Dic	2022	NO		28/12/2022	Med	10278.60	866	3648	25/11/2022
2	Nov	2022	NO		28/11/2022	Med	9111.10	778	2782	26/10/2022
3	Oct	2022	NO		28/10/2022	Med	8040.40	678	2004	26/09/2022
4	Sep	2022	NO		28/09/2022	Med	7624.50	651	1326	25/08/2022
5	Ago	2022	NO		29/08/2022	Prom	7074.30	604	675	25/07/2022
6	Jul	2022	NO		27/07/2022	Prom	4501.00	395	71	25/06/2022
7	Jun	2022	TOT	08/07/2022	27/06/2022	Prom	2545.40	222	6622	26/05/2022
8	May	2022	TOT	08/06/2022	26/05/2022	Prom	4334.00	395	0	26/04/2022
9	Abr	2022	TOT	23/05/2022	25/04/2022	Prom	4344.70	395	0	26/03/2022
10	Mar	2022	TOT	08/04/2022	24/03/2022	Prom	2481.80	395	0	24/02/2022
11	Feb	2022	TOT	28/02/2022	24/02/2022	Prom	2479.40	395	0	26/01/2022
12	Ene	2022	TOT	27/01/2022	25/01/2022	Med	1669.80	265	5509	27/12/2021

Fuente: Reclamo n.º 2021-022997 (Apéndice n.º 133).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 00017-2023/S-70302 de 3 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 133), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **FUNDADO** el reclamo por CONCEPTOS EMITIDOS (DESAGUE) en la facturación de noviembre 2022 anulando dicho concepto, tal como se señala en la Nota de Contabilidad N°0000000469.
2. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO Y CONCEPTOS EMITIDOS (INTERES MORATORIO), en la facturación de noviembre 2022, de acuerdo con los considerandos expuestos.

3. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0574327.
4. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, que tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince días útiles, contados a partir de la notificación de la misma, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas)"

La citada resolución fue notificada al usuario⁶⁰ con correo electrónico de 3 de febrero de 2021 (Apéndice n.º 133).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 14 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 133), impugnando la resolución n.º 00017-2023/S-70302 de 3 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 133); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 0839-2023/S-70302-AP de 21 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 133).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 04145-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 19 de abril de 2023 (Apéndice n.º 134), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar

- 1.1 IMPROCEDENTE el Recurso de Apelación respecto del cargo por “Servicio de Desagüe” facturado en el mes de noviembre de 2022.
- 1.2 FUNDADO el reclamo respecto del cargo por “Interés Moratorio” incluido en la facturación del mes de noviembre de 2022.
- 1.3 FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de noviembre de 2022.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora: i) anular el cargo por “Interés Moratorio”, incluido en la facturación del mes de noviembre de 2022 y ii) refacturar el consumo facturado en el mes de noviembre de 2022 sobre la base de 503m³. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero”

Respecto del cargo por interés moratorio incluido en la facturación del mes de noviembre de 2022, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “... de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO⁶¹ respecto del cargo por “Interés Moratorio” incluido en la facturación del mes de noviembre de 2022, por lo que corresponde a este Tribunal declarar fundado este extremo del reclamo y ordenar a la Empresa Prestadora anular dicho cargo.”

⁶⁰ Al correo scaila_14@hotmail.com.

⁶¹ Numeral 1, literal B.3 del Anexo 3º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006- SUNASS-CD.

Respecto de los consumos facturados en el mes de noviembre de 2022, el órgano colegiado indicó en el numeral 8 que: "...de autos se aprecia que la Verificación Posterior (Contrastación) de fecha 23.12.2022 (fojas 30) no fue actuada válidamente, por lo que no se ha descartado la responsabilidad de la Empresa Prestadora hasta la caja del medidor. En consecuencia, este Tribunal debe amparar la pretensión de la parte accionante, declarando fundado el reclamo", por lo que la sala colegiada determinó que: "Del Histórico de Lecturas (fojas 56), se aprecia que el suministro bajo reclamo cuenta con cuatro (04) diferencias de lecturas válidas anteriores al mes reclamado, correspondientes a los meses de noviembre, diciembre de 2021 agosto y setiembre de 2022, siendo el promedio histórico de consumos 503m³. Por lo que, corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo y ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el mes de noviembre de 2022 de acuerdo con dicho promedio, esto es, 503m³."

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo por interés moratorio y por consumo facturado. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó la rebaja del monto facturado en el mes de noviembre de 2022, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00885104 de 1 de febrero de 2023 y 003-00891180 de 25 de abril de 2023 (Apéndice n.º 135), habiéndose rebajado los conceptos, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 53
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00885104

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	4 910,22	0,00	4 910,22
0008	Servicio de desagüe	3 680,50	-3 680,50	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	1 546,96	-662,49	884,47
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,03	-0,01	0,02
0337	Interés Moratorio	137,38	0,00	137,38
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51
TOTAL		10 278,60	-4 343,00	5 935,60

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00885104 de 1 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 135).

Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 54
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00891180

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	4 910,22	-2 058,21	2 852,01
0008	Servicio de desagüe	0,00	0,00	25 387,00
0128	Impuesto General a las Ventas	884,47	-370,48	513,99
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,02	-0,01	0,01
0337	Interés Moratorio	137,38	0,00	55,39
0407	Cargo Fijo	3,51	0,00	3,51
TOTAL		5 935,60	-2 428,70	3 506,90

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00891180 de 1 de febrero de 2023 (Apéndice n.º 135).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de noviembre de 2022 de S/ 10 278,60 fue rebajado hasta S/ 3 506,90, siendo que la diferencia de S/ 6 771,70 constituye perjuicio económico para la Entidad.

F.2. Reclamo n.º 2025-007153

Con Formato n.º 2 de 24 de febrero de 2025 (Apéndice n.º 136), el usuario con conexión 0574327 presentó reclamo por: "reclama consumo medido de enero 2025", signado con

Código de Reclamo n.º 2025-007153 (Apéndice n.º 136), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 44
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2025007153													
Conexión: 0574327 Situación Crn : SERVICIO ACTIVO				Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL							
Nombre: ZEGARRA INCA MARIA ELENA				DNI / RUC :									
Dirección: P.J R/O SECO Mza-E Lote 32 AV LORETO S/N				Categoría: INDUSTRIAL									
Nro. Medidor: PA22153893 Año Instalación: 2023				Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro. Unidades de Uso: 1							
TIPO DE PREDIO FÁBRICA DE HIELO													
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO								
Círculo: 0105501					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACIÓN													
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio					
01	2025	25/02/2025	Med	9743.90	1212			106	24				
INFORMACIÓN DE LOS ULTIMOS 12 MESES													
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/ParcNo)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura			
1	Feb	2025	NO	25/02/2025		Med	9743.90	1212	17402	24/01/2025			
2	Jan	2025	TOT	26/01/2025	24/01/2025	Med	8412.10	758	16190	25/12/2024			
3	Dec	2024	TOT	26/12/2024	27/12/2024	Med	6126.60	677	15292	23/11/2024			
4	Nov	2024	TOT	26/11/2024	26/11/2024	Med	5994.70	802	14575	25/10/2024			
5	Oct	2024	TOT	28/10/2024	28/10/2024	Med	5404.70	723	13773	26/09/2024			
6	Sep	2024	TOT	25/09/2024	26/09/2024	Med	7010.60	938	13050	26/08/2024			
7	Aug	2024	TOT	27/08/2024	27/08/2024	Med	7006.40	740	12112	25/07/2024			
8	Jul	2024	TOT	25/07/2024	26/07/2024	Med	6763.10	689	11372	26/06/2024			
9	Jun	2024	TOT	25/06/2024	26/06/2024	Med	8894.20	988	10683	27/05/2024			
10	May	2024	TOT	27/05/2024	27/05/2024	Med	9278.10	1038	9697	25/04/2024			
11	Apr	2024	TOT	26/04/2024	26/04/2024	Med	7984.30	860	8659	25/03/2024			
12	Mar	2024	TOT	25/03/2024	01/04/2024	Med	8588.40	998	7799	26/02/2024			

Fuente: Reclamo n.º 2025-007153 (Apéndice n.º 136).

Elaborado por: Sedapar S.A.



1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación del periodo de enero 2025 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por TIPO DE TARIFA en la facturación del periodo de enero 2025 de acuerdo con los considerandos expuestos.
3. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0574327.
4. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
5. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario de forma física, dejada bajo puerta en una segunda visita⁶², ante su ausencia.

⁶² Primera visita realizada el 8 de abril de 2025 a las 11:31 horas y la segunda visita se realizó el 9 de abril de 2025 a las 12:26 horas (Apéndice n.º 136).

A continuación, el usuario presentó el Formato 8 – Recurso de Reconsideración el 11 de abril de 2025 (Apéndice n.º 136), impugnando la resolución n.º 006663-2025-OV/S-70302 de 7 de abril de 2025 (Apéndice n.º 136); en atención a ello, mediante resolución n.º 000719-2025/S-70302 de 12 de junio de 2024 (Apéndice n.º 136), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar *INFUNDADO* el Recurso de Reconsideración presentado por el(la) Sr(a). ZEGARRA INGA MARIA ELENA en la facturación del mes de enero 2025 por CONSUMO MEDIDO Y TIPO DE TARIFA en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores.
2. Disponer se continúe con el cobro correspondiente en la Cuenta de Conexión N° 0574327.
3. En caso de no estar de acuerdo el recurrente con la presente Resolución, puede impugnarla en el plazo de quince días útiles, contados a partir de la notificación de la misma, vía recurso de apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444. Regístrese, comuníquese y cúmplase.”

De la misma manera, la citada resolución fue notificada al usuario de forma física, dejada bajo puerta en una segunda visita⁶³, ante su ausencia.

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 14 de mayo de 2025 (Apéndice n.º 136), impugnando la resolución n.º 000719-2025/S-70302 de 12 de junio de 2024 (Apéndice n.º 136); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 4295-2025/S-70302-AP de 17 de julio de 2025 (Apéndice n.º 136).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 11253-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 137), con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. NULA las Resoluciones N° 006663-2025-OV/S-70302 de fecha 07.04.2025 y N° 000719- 2025/S-70302 de fecha 23.04.2025, en el extremo que se pronuncia por el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2025.
- 1.2. FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de enero de 2025.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo facturado en el mes de enero de 2025 sobre la base de 803m³. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Ordenar a la Empresa Prestadora dar atención al reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2025, de ser el caso.

Artículo 4º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la

⁶³ Primera visita realizada el 24 de abril de 2025 a las 13:16 horas y la segunda visita se realizó el 25 de abril de 2025 a las 11:52 horas (Apéndice n.º 136).

vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Respecto del consumo facturado en el mes de enero de 2025, el órgano colegiado indicó en el numeral 6 que: “...se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B.1 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO⁶⁴; por lo que, se concluye que la Empresa Prestadora no ha descartado su responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio, lo que conlleva a declarar fundado reclamo”, por lo que la sala colegiada determinó que: “Del Histórico de Lecturas (fojas 22) se advierte que el suministro bajo reclamo cuenta con seis (06) diferencias de lecturas válidas anteriores al mes reclamado, correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2024, siendo el promedio 803 m³; por lo que, corresponde a este Tribunal ordenar a la Empresa Prestadora la refacturación del consumo reclamado.”

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo por consumo facturado. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó la rebaja del monto facturado en el mes de enero de 2025, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00954204 de 9 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 138), habiéndose rebajado los conceptos de agua, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 55
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00954204

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
001	Servicio de agua	8 247,66	-2 783,24	5 464,42
0128	Impuesto General a las Ventas	1 485,23	-500,98	984,25
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,04	0,02	-0,02
0337	Interés Moratorio	7,43	0,00	7,43
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		9 743,90	-3 284,20	6 459,70

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00954204 de 9 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 138).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de enero de 2025 de S/ 9 743,90 fue rebajado hasta S/ 6 459,70, lo cual denota una pérdida para la Entidad de S/ 3 284,20.

G. IMCO SERVICIO S.AC. – Suministro N° 0658283

G.1. Reclamo n.º 2023-008621

Con Formato n.º 2 de 12 de abril de 2023 (Apéndice n.º 139), el usuario con conexión n.º 0658283 presentó reclamo por: “USUARIO COMO REPRESENTANTE DE EMPRESA RECLAMA POR MONTO ALTO FACTURADO DEL MES DE MARZO, YA ES EL 2DO MES QUE LE VIENE ASI”, signado con Código de Reclamo n.º 2023-008621 (Apéndice n.º 139), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

⁶⁴ Numeral 12.1 del artículo 12º de Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066- 2006-SUNASS-CD

IMAGEN N° 45
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023-008621												
Conexión : 0658283 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : IMCO SERVICIO S.A.C.					DNI / RUC :							
Dirección : CARR VÍA DE EVITAMIENTO KM-3 - DETRAS DEL CAMAL - EX-FAMIA					Categoría : INDUSTRIAL							
Nro. Medidor: 201600273 Año Instalación: 2022					Diametro: 3/4" - 20 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO INDUSTRIA (COM 3)												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 1001901					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig. Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
03	2023	24/04/2023	Med	11986.50	993		106	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	J. Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Venc.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	Feb	2023	NO	04/04/2023	Med	11986.50	993	993	993	20/04/2023		
2	Mar	2023	NO	27/03/2023	Med	11443.50	948	1872	1872	20/02/2023		
3	Feb	2023	TOT	11/02/2023	Med	6951.40	626	924	924	20/01/2023		
4	Jan	2023	TOT	16/01/2023	Med	1120.50	93	506	506	21/12/2022		
5	Dic	2022	TOT	12/12/2022	Med	331.90	28	305	305	21/10/2022		
6	Nov	2022	TOT	14/11/2022	Med	273.40	23	277	277	20/10/2022		
7	Oct	2022	TOT	12/10/2022	Med	1299.60	103	254	254	21/09/2022		
8	Sept	2022	TOT	13/09/2022	Prom	1564.40	125	151	151	22/08/2022		
9	Agosto	2022	TOT	12/08/2022	Prom	1564.40	135	30	30	21/07/2022		
10	Jul	2022	TOT	12/07/2022	Med	1151.70	101	4876	4876	22/06/2022		
11	Jun	2022	TOT	13/06/2022	Med	1344.90	119	4775	4775	23/05/2022		
12	May	2022	TOT	18/05/2022	Med	1571.50	143	4957	4957	22/04/2022		

Fuente: Reclamo n.º 2023-008621 (Apéndice n.º 139).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 006818-2023-OV/S-70302 de 25 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 139), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en la facturación del periodo de marzo 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0658283.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁶⁵ con correo electrónico de 25 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 139).

A continuación, el usuario presentó el Formato 8 – Recurso de Reconsideración el 15 de junio de 2023 (Apéndice n.º 139), impugnando la resolución n.º 006818-2023-OV/S-70302 de 25 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 139); en atención a ello, mediante resolución n.º 0778-2023/S-70302 de 5 de julio de 2023 (Apéndice n.º 139), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Confirmar la Resolución N: 006818-2023-OV/S-70302 que declara **Infundado** el reclamo N: 2023-008621, Y Declarar **INADMISIBLE** el recurso de Reconsideración presentado en Formato N°8 por el Sr. Manuel Cabanillas Cabrera en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores.
2. Disponer se continúe con el cobro correspondiente en la Cuenta de Conexión N° 0658283.

⁶⁵ Al correo mflores@imcoperu.com

3. *En caso de no estar de acuerdo la recurrente con la presente Resolución, puede impugnarla en el plazo de quince días útiles, contados a partir de la notificación de la misma vía recurso de Apelación, interponiéndolo a través de la plataforma virtual y/o presencial de la empresa prestadora.*
4. *Disponer se cumpla con efectuar la notificación al interesado en forma y plazo como lo ordena la Ley 27444.”*

De la misma manera, la citada resolución fue notificada al usuario⁶⁶ con correo electrónico de 8 de julio de 2023 (Apéndice n.º 139), sin embargo, no se concretó con éxito, por lo que dicha notificación se realizó de manera física al usuario, dejándola bajo puerta en una segunda visita⁶⁷, ante la ausencia del usuario.

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 27 de octubre de 2023 (Apéndice n.º 139), impugnando la resolución n.º 0778-2023/S-70302 de 5 de julio de 2023 (Apéndice n.º 139); cabe resaltar que dicho recurso fue interpuesto ciento doce (112) días después de la notificación de la citada resolución, pese a que el plazo legal para su presentación era de quince (15) días hábiles. A pesar de este evidente y considerable retraso, el trámite fue admitido y procesado, remitiéndose los actuados del recurso de apelación al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 5205-2023/S-70302-AP de 6 de noviembre de 2023 (Apéndice n.º 139).

El citado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 00446-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 11 de enero de 2024 (Apéndice n.º 140), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del consumo del mes de marzo de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo del mes de marzo de 2023 sobre la base de 151m³. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación.”

Con relación a la citada resolución, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 3 de la parte considerativa, que señala que: “... de autos se aprecia que la Resolución N° 0778-2023/S-70302 de fecha 05.07.2023 (folios 70) no fue notificada válidamente, por lo que se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión, correspondiéndole a este Tribunal declarar fundado el reclamo.” Habiendo precisado que “El numeral 36.4 del artículo 36º de EL REGLAMENTO modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD y la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD dispone que: “Las notificaciones deberán efectuarse en días y horas hábiles. Son horas hábiles

⁶⁶ Al correo mflores@imcoperu.com

⁶⁷ Primera visita realizada el 6 de julio de 2023 a las 11:10 horas y la segunda visita se realizó el 7 de julio de 2024 a las 10:10 horas (Apéndice n.º 139).

las que median entre las siete (7) y diecinueve (19) horas". Al respecto, se advierte del documento de soporte generado de manera automática de la notificación de la Resolución N°0778-2023/S-703202 (fojas 70 a 72), que fue notificada el 08.07.2023, esto es, en día inhábil (sábado), por lo que dicha notificación deviene en inválida.

Y en el numeral 5 precisó: "Del Histórico de Lecturas (fojas 35), se desprende que el suministro bajo reclamo cuenta con seis (06) diferencias de lecturas válidas anteriores al periodo reclamado, correspondientes a los meses de agosto de 2022 a enero de 2023 siendo el promedio 151m³; por lo que corresponde a este Tribunal ordenar la refacturación del mes reclamado sobre la base de dicho promedio, esto es, 151m³."

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en marzo de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00908167 de 15 de enero de 2024 (Apéndice n.º 141), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe en 878m³, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 56
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00908167

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	5 804,49	-5 131,91	672,18
0008	Servicio de desagüe	4 350,33	-3 846,51	503,82
0128	Impuesto General a las Ventas	1 828,45	-1 616,12	212,33
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,01	0,00	0,01
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,04	0,04
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		11 986,50	-10 594,50	1 392,00

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00908167 de 15 de enero de 2024 (Apéndice n.º 141).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado de S/ 11 986,50 fue rebajado hasta S/ 1 392,00, siendo que la diferencia de S/ 10 594,50 constituye perjuicio económico para la Entidad.

H. I.E.P. "SAGRADO CORAZÓN" – Suministro N° 1833877

H.1. Reclamo n.º 2023-011834

Con Formato n.º 2 de 23 de mayo de 2023 (Apéndice n.º 142), el usuario con conexión n.º1833877 indica: "PRESENTO RECLAMO CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL 2023, PUESTO QUE NO CORRESPONDE AL CONSUMO PROMEDIO. SOLICITO SE EMITA NUEVO RECIBO Y SE CORRIGA⁶⁸ EL ERROR", signado con Código de Reclamo n.º 2023-011834 (Apéndice n.º 142), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

⁶⁸ Tal cual obra en el documento.

IMAGEN N° 46
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023011834											
Conexion : 1833877 Situacion Cnx : SERVICIO ACTIVO			Localidad : SEDE CENTRAL Zona: SEDE CENTRAL			DNI / RUC :					
Nombre : COLEGIO SAGRADO CORAZON			Categoría : COMERCIAL								
Direccion : AV AVIACION 446			Nro. Medidor : EC20010501 Año Instalación: 2022			Diametro: 1" - 25 MM		Nro Unidades de Uso: 1			
TIPO DE PREDIO INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR											
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0101601				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/>		B. No diario <input type="checkbox"/>					
DATOS DE LA FACTURACION											
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio			
04	2023	24/05/2023	Med	4766.00	437		110	24			
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES											
Nº	Mes	Año	J.Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencmt	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura	
1	May	2023	NO	24/05/2023	Med	4766.00	437	1503	21/04/2023		
2	Abr	2023	TOT	21/04/2023	24/04/2023	Med	2511.10	230	1066	22/03/2023	
3	Mar	2023	TOT	28/03/2023	27/03/2023	Med	3710.00	340	836	20/02/2023	
4	Feb	2023	TOT	01/03/2023	27/02/2023	Med	1595.60	146	436	20/01/2023	
5	Ene	2023	TOT	17/01/2023	25/01/2023	Prom	4417.20	405	350	21/12/2022	
6	Dic	2022	TOT	23/12/2022	26/12/2022	Prom	4285.00	405	13	21/11/2022	
7	Nov	2022	TOT	26/11/2022	23/11/2022	Med	4888.80	462	23545	20/10/2022	
8	Oct	2022	TOT	17/10/2022	24/10/2022	Med	5227.10	494	23083	21/09/2022	
9	Sep	2022	TOT	09/09/2022	22/09/2022	Med	2656.80	251	22589	22/08/2022	
10	Ago	2022	TOT	19/08/2022	23/08/2022	Med	2985.70	282	22338	21/07/2022	
11	Jul	2022	TOT	25/07/2022	21/07/2022	Med	4827.90	470	22056	22/06/2022	
12	Jun	2022	TOT	30/06/2022	21/06/2022	Med	4857.60	473	21586	23/05/2022	

Fuente: Reclamo n.º 2023-011834 (Apéndice n.º 142).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 008914-2023-OV/S-70302 de 7 de julio de 2023 (Apéndice n.º 142), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar FUNDADO el reclamo por TIPO DE UNIDAD DE USO en La facturación del periodo de abril 2023 modificando a categoría comercial, tal como se señala en la Nota de Contabilidad N° 0753000004622.
2. Declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación de abril 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
3. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 1833877.
4. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
5. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁶⁹ con correo electrónico de 12 de julio de 2023 (Apéndice n.º 142).

⁶⁹ Al correo bvera@echfirma.pe

A continuación, el usuario presentó el Formato 8 – Recurso de Reconsideración el 31 de julio de 2023 (**Apéndice n.º 142**), impugnando la resolución n.º 008914-2023-OV/S-70302 de 7 de julio de 2023 (**Apéndice n.º 142**); en atención a ello, mediante resolución n.º 01015-2023/S-70302 de 21 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 142**), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. *Declarar INFUNDADO el recurso de Reconsideración presentado por el(la) Sr(a). MARIN VASQUEZ OLIVIA en la facturación de abril 2023 en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores.*
2. *Disponer se continúe con el cobro correspondiente en la Cuenta de Conexión N° 1833877.*
3. *En caso de no estar de acuerdo el recurrente con la presente Resolución, puede impugnarla en el plazo de quince días útiles, contados a partir de la notificación de la misma vía recurso de apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.*
4. *Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444.”*

La citada resolución fue notificada al usuario⁷⁰ con correo electrónico de 28 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 142**).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 5 de octubre de 2023 (**Apéndice n.º 142**), impugnando la resolución n.º 01015-2023/S-70302 de 21 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 142**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 4705-2023/S-70302-AP de 13 de octubre de 2023 (**Apéndice n.º 142**).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 13871-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 19 de diciembre de 2023 (**Apéndice n.º 143**), con la cual resolvió:

Artículo 1º. Declarar fundado el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de abril de 2023.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo facturado en el mes de abril de 2023 sobre la base de 290m³. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturado, así como lo rectificado.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “De autos, se aprecia que la Resolución N° 008914-2023-OV /S-70302 de fecha 07.07.2023 (fojas 42 y 43) fue emitida vencido el plazo establecido, motivo por el cual se ha configurado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión, debiendo declararla fundada”. Esto debido a que: “(...) se observa que el reclamo se interpuso el 23.05.2023,

⁷⁰ Al correo bvera@echfirma.pe

en ese sentido, la Empresa Prestadora debió emitir la Resolución N° 008914-2023-OV /S-70302 de fecha 07.07.2023 (fojas 42 y 43) como máximo el 06.07.2023, sin embargo, esta se emitió el 07.07.2023."

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en abril de 2023, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00895882 y 003-00906813 de 11 de julio y 22 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 144), respectivamente, habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 57
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00895882

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	2 554,27	0,00	2 554,27
0008	Servicio de desagüe	1 481,10	-431,43	1 049,67
0128	Impuesto General a las Ventas	727,02	-77,66	649,36
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,00	-0,01	-0,01
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,01	0,00	-0,01
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		4 766,00	-509,10	4 256,90

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00895882 de 11 de julio de 2023 (Apéndice n.º 144).

Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 58
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00906813

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	2 554,27	-812,82	1 741,45
0008	Servicio de desagüe	1 049,67	-46,99	1 002,68
0128	Impuesto General a las Ventas	649,36	-154,77	494,59
0136	Diferencia Redondeo Positivo	-0,01	-0,02	-0,03
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,01	0,00	-0,01
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		4 256,90	-1 014,60	3 242,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00906813 de 22 de diciembre de 2023 (Apéndice n.º 144).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte de los cuadros precedentes, el monto total facturado en el mes de abril de 2023 de S/ 4 766,00 fue rebajado hasta S/ 3 242,30, siendo que la diferencia de S/ 1 523,70 constituye perjuicio económico para la Entidad.

I. ENVASADORA MAJES E.I.R.L. – Suministro N° 0643614

I.1. Reclamo n.º 2023-017982

Con Formato n.º 2 de 8 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 145), el usuario con conexión n.º 0643614 presentó reclamo por: "El mes de Junio ha sido pagado el recibo aunque no ha habido medición se aplicó promedio, el mes de julio no ha sido medido se aplicó promedio, desde la última lectura realizada al 18 de mayo del 2023 al 03 de agosto del 2023 el consumo realizado es SÓLO de 198 m3 y no como pretende cobrar Sedapar desde el 18 de mayo al 17 de julio que es la sumatoria de los dos recibos dando un consumo de 476 m3 lo que NO ES REAL, solicito aplicar pago de Junio al mes de Julio y saldo al mes d", signado con Código de Reclamo n.º 2023-017982 (Apéndice n.º 145), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 47
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023017982										
Conexión : 0643614 Situación Crn : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL				
Nombre : ENVASADORA MAJES E.I.R.L.				DNI / RUC :						
Dirección : CP SEMI RURAL PACHACUTEC ZONA - F Mza-5 Lote-4 JR TRUJILLO				Categoría : INDUSTRIAL						
Nro. Medidor : EA17022193 Año Instalación: 2019				Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1				
TIPO DE PREDIO FÁBRICA DE PRODUCTOS LACTEOS										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO						
Círculo: 0101901				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>						
DATOS DE LA FACTURACION										
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med./ CM/ Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
07	2023	21/08/2023	Prom	2945.00	238			106	24	
06	2023	21/07/2023	Prom	2945.00	238			106	24	
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vctmto	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Jul	2023	NO		21/08/2023	Prom	2945.00	238	0	17/07/2023
2	Jun	2023	TOT	14/07/2023	21/07/2023	Prom	2945.00	238	0	16/06/2023
3	May	2023	TOT	22/06/2023	22/06/2023	Med	3587.50	290	7074	18/05/2023
4	Abr	2023	TOT	12/05/2023	22/05/2023	Med	4179.40	346	6784	19/04/2023
5	Mar	2023	TOT	14/04/2023	24/04/2023	Med	3744.90	310	6438	20/03/2023
6	Feb	2023	TOT	10/03/2023	23/03/2023	Med	2163.50	178	6128	17/02/2023
7	Ene	2023	TOT	13/02/2023	22/02/2023	Med	1794.40	148	5950	18/01/2023
8	Dic	2022	TOT	13/02/2023	23/01/2023	Med	1886.70	156	5802	19/12/2022
9	Nov	2022	TOT	14/12/2022	22/12/2022	Med	2099.40	179	5646	18/11/2022
10	Oct	2022	TOT	18/11/2022	22/11/2022	Med	1490.80	127	5467	18/10/2022
11	Sep	2022	TOT	18/10/2022	21/10/2022	Med	1795.10	153	5340	17/09/2022
12	Ago	2022	TOT	21/09/2022	21/09/2022	Med	1045.90	89	5187	18/08/2022

Fuente: Reclamo n.° 2023-017982 (Apéndice n.° 145).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 012701-2023-OV/S-70302 de 15 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 145), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO PROMEDIO** en las facturaciones de los períodos de junio 2023, julio 2023, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0643614.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁷¹ con correo electrónico de 15 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 145).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 15 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 145), impugnando la resolución n.º 012701-2023-OV/S-70302 de 15 de setiembre de 2023 (Apéndice n.º 145); remitiéndose los actuados al Tribunal

⁷¹ Al correo contabilidad@envasadoramajes.com

Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º c (Apéndice n.º 145).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 12532-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 17 de noviembre de 2023 (Apéndice n.º 146), con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto de los consumos facturados en los meses de junio y julio de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar los consumos facturados en los meses de junio y julio de 2023 sobre la base de 75m³ y 80m³, respectivamente. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurrá primero.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 4 de la resolución acotada que: “(...) la Empresa Prestadora no ha ofrecido medio probatorio alguno que desvirtúe la validez de las diferencias⁷² de lecturas tomadas en los períodos antes señalados”. En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo.

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas de los montos facturados en los meses de junio y julio de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00904845 y 003-00904846 de 23 de noviembre de 2023 (Apéndice n.º 147), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 59
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00904845

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 429,19	-978,81	450,38
0008	Servicio de desagüe	1 062,91	-727,96	334,95
0128	Impuesto General a las Ventas	449,23	-307,22	142,01
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,05	-0,01	0,04
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		2 945,00	-2 014,00	931,00

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00904845 de 23 de noviembre de 2023 (Apéndice n.º 147).

Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 60
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00904846

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 429,19	-948,791	480,40
0008	Servicio de desagüe	1 062,91	-705,63	357,28
0128	Impuesto General a las Ventas	449,23	-297,80	151,43

⁷² En el numeral 3 se indicó: “Del Histórico de Lecturas (fojas 41), se advierte que con fecha 18.05.2023 el medidor N° EA17022193 registró una lectura de 7074m³, y en la inspección con fecha 11.08.2023 (fojas 44) se advierte una lectura de 7294m³, con lo cual, se infiere que en un período que comprende ochenta y cinco (85) días, el referido medidor ha registrado un consumo de 220m³; sin embargo, la Empresa Prestadora facturó los meses de junio y julio de 2022 sobre la base de 238m³, para cada mes”.

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 429,19	-948,791	480,40
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,05	0,00	0,05
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,02	0,02
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
	TOTAL	2 945,00	-1 952,20	992,80

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00904846 de 23 de noviembre de 2023 (Apéndice n.º 147).
 Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte de los cuadros precedentes, el monto total facturado en los meses de junio y julio de 2023 de S/ 5 890,00, fue rebajado hasta S/ 1 923,80, siendo que la diferencia de S/ 3 966,20 constituye un perjuicio económico para la Entidad.

I.2. Reclamo n.º 2024-009996

Con Formato n.º 2 de 6 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 148), el usuario con conexión 0643614 presentó reclamo por: "última medición 2542 m3, medición real al 3 de mayo 2556 m3, consumo de acuerdo a recibo 80 m3, no se ha realizado lectura", signado con Código de Reclamo n.º 2024-009996 (Apéndice n.º 148), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 48 RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024009996										
Conexion : 0643614 Situacion Crn : SERVICIO ACTIVO					Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL			
Nombre : ENVASADORA MAJES E.I.R.L.					DNI / RUC :					
Direccion : CP SEMI RURAL PACHACUTE ZONA - F Mza-5 Lote-4 JR TRUJILLO					Categoria: INDUSTRIAL					
Nro. Medidor : PA22164424 Año Instalación: 2023					Diametro: 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1			
TIPO DE PREDIO FÁBRICA DE PRODUCTOS LACTEOS										
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO					
Círculo: 0101901					<input checked="" type="checkbox"/> A. Diario <input type="checkbox"/> B. No diario					
DATOS DE LA FACTURACION										
Mes/s Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio		
04	2024	20/05/2024	Prom	1029.00	80		106	24		
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES										
Nº.	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura
1	Abr	2024	NO	20/05/2024	Prom	1029.00	80	0	17/04/2024	
2	Mar	2024	TOT	12/04/2024	22/04/2024	Med	955.70	77	2542	19/03/2024
3	Feb	2024	TOT	13/03/2024	21/03/2024	Med	2133.20	171	2465	17/02/2024
4	Ene	2024	TOT	12/02/2024	21/02/2024	Med	8624.00	695	2294	17/01/2024
5	Dic	2023	TOT	12/01/2024	22/01/2024	Med	5626.20	455	1599	18/12/2023
6	Nov	2023	TOT	13/12/2023	21/12/2023	Med	9465.80	765	1144	18/11/2023
7	Oct	2023	TOT	14/11/2023	22/11/2023	Med	3723.40	301	379	18/10/2023
8	Sep	2023	TOT	12/02/2024	23/02/2023	Prom	2945.00	238	78	16/09/2023
9	Ago	2023	TOT	12/02/2024	21/09/2023	Prom	2945.00	238	0	17/08/2023
10	Jul	2023	TOT	30/11/2023	21/08/2023	Prom	2945.00	238	0	17/07/2023
11	Jun	2023	TOT	14/07/2023	21/07/2023	Prom	2945.00	238	0	16/06/2023
12	May	2023	TOT	22/06/2023	22/06/2023	Med	3587.50	290	7074	18/05/2023

Fuente: Reclamo n.º 2024-009996 (Apéndice n.º 148).
 Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 007768-2024-OV/S-70302 de 18 de junio de 2024 (Apéndice n.º 148), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO PROMEDIO de La facturación del periodo de abril 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0643614.

3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁷³ con correo electrónico de 18 de junio de 2024 (Apéndice n.º 148), el mismo que no pudo ser entregado; sin embargo, se notificó al domicilio procesal el 19 de junio de 2024.

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 26 de junio de 2024 (Apéndice n.º 148), impugnando la resolución n.º 007768-2024-OV/S-70302 de 18 de junio de 2024 (Apéndice n.º 148); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 3401-2024/S-70302-AP de 3 de julio de 2024 (Apéndice n.º 148).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 11862-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 1 de 26 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 149), con la cual resolvió:

Artículo 1º. Declarar FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de abril de 2024.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo facturado en el mes de abril de 2024 sobre la base de 14m³. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo, los cargos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

Sobre el particular, el TRASS advirtió en los numerales 3 y 4 de la resolución acotada que: "Del Histórico de Lecturas (fojas 42), se advierte que con fecha 19.03.2024 el medidor N° PA22164424 registró una lectura de 2542m³ y con fecha 18.05.2024 una lectura de 2570m³, con lo cual, se infiere que en un periodo que comprende sesenta (60) días, el referido medidor ha registrado un consumo de 28m³, sin embargo, la Empresa Prestadora facturó el mes de abril de 2024 sobre la base de 80m³", "Por otro lado, debe señalarse que la Empresa Prestadora no ha ofrecido medio probatorio alguno que desvirtúe la validez de la diferencia de lecturas tomada en el periodo antes señalado", respectivamente.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en abril de 2024, emitiendo la nota de crédito

⁷³ Al correo contabilidad@envasadoramajes.com

n.º 003-00924459 de 28 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 150), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe en 66m³, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 61
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00924459

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	500,40	-412,83	87,57
0008	Servicio de desagüe	368,00	-303,60	64,40
0128	Impuesto General a las Ventas	156,96	-128,96	28,00
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,02	-0,01	0,01
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
	TOTAL	1 029,00	-845,40	183,60

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00924459 de 28 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 150).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de abril de 2024 de S/ 1 029,00 fue rebajado hasta S/ 183,60, siendo que la diferencia de S/ 845,40 constituye perjuicio económico para la Entidad.

J. MARÍA DEL PILAR HERRERA ESPINOZA – CEVICHERIA – Suministro N° 0314419

J.1. Reclamo n.º 2023-008649

Con Formato n.º 2 de 13 de abril de 2023 (Apéndice n.º 151), el usuario con conexión n.º 0314419 presentó reclamo por: "Hemos venido presentando nuestros reclamos desde enero 2023, ya que el monto por pagar es muy elevado, y nosotros mantenemos nuestros consumos promedio tan igual que en anteriores meses. Se procedió a la revisión interna de nuestras cañerías, y no encontramos ninguna fuga ni desperfecto, pero si hicimos la prueba de cerrar nuestras llaves, y nos percatamos que el medidor sigue corriendo, sin hacer uso de agua. Por lo que, solicitamos que revisen el medidor", signado con Código de Reclamo n.º 2024-008649 (Apéndice n.º 151), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 49
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2023008649																
Conexión : 0314419 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL									
Nombre : LINARES CH. ESTEBAN					DNI / RUC :											
Dirección : AH ALTO SELVA ALEGRE ZONA A AV AREQUIPA 230					Categoría : COMERCIAL											
Nro. Medidor : 101511879 Año Instalación: 2016					Diametro: 1 2" - 15 MM	Nro Unidades de Uso: 1										
TIPO DE PREDIO CEVICHERIA																
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO											
Círculo: 0103601					A Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>											
DATOS DE LA FACTURACION																
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med./ CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio								
03	2023	10-04-2023	Med	2310.70	230	337	110	24								
02	2023	13-03-2023	Prom	7546.20	775	107	03-02-2023									
3	2023			4229.80	647	9332	04-01-2023									
4	2022	TOT	10-01-2023	09-01-2023	Med	1726.90	238	6785	03-12-2022							
5	2022	TOT	30-12-2022	12-12-2022	Med	1786.00	246	8547	04-11-2022							
6	2022	TOT	20-11-2022	09-11-2022	Med	1244.80	176	8007	09-10-2022							
7	2022	TOT	10-10-2022	10-10-2022	Med	978.60	141	8125	05-09-2022							
8	2022	TOT	14-09-2022	07-09-2022	Med	593.30	91	7894	04-08-2022							
9	2022	TOT	09-08-2022	08-08-2022	Med	507.10	82	7893	05-07-2022							
10	2022	TOT	21-06-2022	07-07-2022	Med	523.50	84	7811	04-06-2022							
11	2022	TOT	25-05-2022	08-06-2022	Med	703.20	94	7727	05-05-2022							
12	2022	TOT	25-05-2022	09-05-2022	Med	815.40	110	7633	05-04-2022							
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES																
Nº	Mes	Año	↓ Pagado? (Tot. Parc. No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/M CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leído (de ser aplicable)	Fecha Lectura						
1	Mar	2023	NO	10-04-2023	10-04-2023	Med	2310.70	230	337	06-03-2023						
2	Feb	2023	NO	13-03-2023	13-03-2023	Prom	7546.20	775	107	03-02-2023						
3	Ene	2023	NO		08-02-2023	Med	4229.80	647	9332	04-01-2023						
4	Dic	2022	TOT	10-01-2023	09-01-2023	Med	1726.90	238	6785	03-12-2022						
5	Nov	2022	TOT	30-12-2022	12-12-2022	Med	1786.00	246	8547	04-11-2022						
6	Okt	2022	TOT	20-11-2022	09-11-2022	Med	1244.80	176	8007	09-10-2022						
7	Sep	2022	TOT	10-10-2022	10-10-2022	Med	978.60	141	8125	05-09-2022						
8	Ago	2022	TOT	14-09-2022	07-09-2022	Med	593.30	91	7894	04-08-2022						
9	Jul	2022	TOT	09-08-2022	08-08-2022	Med	507.10	82	7893	05-07-2022						
10	Jun	2022	TOT	21-06-2022	07-07-2022	Med	523.50	84	7811	04-06-2022						
11	May	2022	TOT	25-05-2022	08-06-2022	Med	703.20	94	7727	05-05-2022						
12	Abr	2022	TOT	25-05-2022	09-05-2022	Med	815.40	110	7633	05-04-2022						

Fuente: Reclamo n.º 2023-008649 (Apéndice n.º 151).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 007008-2023-OV/S-70302 de 29 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 151**), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en *Las facturaciones de los períodos de febrero 2023 y marzo 2023*, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONCEPTOS EMITIDOS (INTERES MORATORIO)**, en *La facturación del periodo de marzo 2023*, de acuerdo con los considerandos expuestos.
3. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0314419.
4. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
5. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁷⁴ con correo electrónico de 31 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 151**), no obstante, dicha notificación no pudo ser entregada al correo electrónico consignado por el usuario, tal como se aprecia en la siguiente imagen:

IMAGEN N° 50
NOTIFICACIÓN ENVIADA SIN ÉXITO



Fuente: Reclamo n.º 2023-008649 (Apéndice n.º 151).

Debido a que la resolución mencionada previamente no pudo ser notificada por correo electrónico, ésta se notificó al usuario de forma física, dejándola bajo puerta en una segunda visita⁷⁵, ante la ausencia del usuario.

Sin embargo, el usuario presentó recurso de reconsideración⁷⁶ el 5 de junio de 2023 (**Apéndice n.º 151**), impugnando la resolución n.º 007008-2023-OV/S-70302 de 29 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 151**); en atención a ello, mediante resolución

⁷⁴ Al correo pilarherrerasp@outlook.es

⁷⁵ Primera visita realizada el 30 de mayo de 2023 a las 9:10 horas (**Apéndice n.º 151**) y la segunda visita se realizó el 31 de mayo de 2023 a las 10:00 horas (**Apéndice n.º 151**).

⁷⁶ Utilizando el Formato n.º 8 – Recurso de reconsideración.

n.º 00772-2023/S-70302 de 3 de julio de 2023 (Apéndice n.º 151), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. *Confirmar la Resolución N: 007008-2023-OV/S-70302 que declara INFUNDADO por CONSUMO MEDIDO Y CONCEPTOS EMITIDOS (INTERES MORATORIO) en la facturación de febrero 2023 y marzo 2023; y declarar INADMISIBLE el recurso de reconsideración presentado por el (la) Sr(a). HERRERA ESPINOZA, MARIA DEL PILAR en merito a lo establecido en los considerandos anteriores.*
2. *Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0314419.*
3. *Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora, el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, en formato digital y según corresponda.*
4. *Disponer que se cumpla con notificar al interesado la presente resolución en forma y plazo señalado en la Ley 27444."*

De la misma manera, la citada resolución fue notificada al usuario⁷⁷ con correo electrónico de 7 de julio de 2023 (Apéndice n.º 151), cabe indicar que en esta oportunidad la notificación tuvo éxito al ser entregada al correo electrónico consignado por el usuario.

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 10 de julio de 2024 (Apéndice n.º 151), impugnando la resolución n.º 00772-2023/S-70302 de 3 de julio de 2023 (Apéndice n.º 151), cabe resaltar que dicho recurso fue interpuesto un (1) año y tres (3) días después de la notificación de la citada resolución, pese a que el plazo legal para su presentación era de quince (15) días hábiles. A pesar de este evidente y considerable retraso, el trámite fue admitido y procesado, remitiéndose los actuados del recurso de apelación al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 3726-2024/S-70302-AP de 17 de julio de 2024 (Apéndice n.º 151).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 10739-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de setiembre de 2024 (Apéndice n.º 152), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1. *NULAS las Resoluciones N° 007008-2023-OV/S-70302 y 00772-2023/S-70302, en el extremo que se pronuncian respecto del cargo por “interés moratorio” incluido en la facturación del mes de marzo de 2024.*
- 1.2. *FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de febrero 2023.*
- 1.3. *INFUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de marzo de 2023.*

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo facturado en el mes de febrero de 2023 sobre la base de 239m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la

⁷⁷ Al correo pilarherrerasp@outlook.es

presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º. *Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”*

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 2 de la parte considerativa, que señale que: “(...) el artículo 10 numeral 2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, modificada por los Decretos Legislativos N° 1272 y N° 1452, y cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS2, el cual establece como causal de nulidad del acto administrativo “el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14 (...)””

Al respecto por tal motivo en el numeral 3 el tribunal determinó: “(...) declarar la nulidad de las Resoluciones N° 007008-2023-OV/S-70302 y 00772-2023/S-70302, en el extremo que se pronuncian respecto del cargo por “interés moratorio” incluido en la facturación del mes de marzo de 2024.”

Respecto a los consumos facturados en el mes de febrero de 2023, en el numeral 8, el órgano colegiado indicó: “A efectos de refacturar los consumos de los meses reclamados, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 93 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, el cual establece que la determinación del volumen a facturar se efectuará mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo.”

Por lo tanto, en el numeral 8, el tribunal determinó que: “(...) del Histórico de Lecturas (fojas 28), se desprende que el suministro bajo reclamo cuenta con seis (06) diferencias de lecturas válidas anteriores al periodo reclamado, correspondientes a los meses agosto de 2022 a enero de 2023, siendo el promedio 239m³, por lo que en principio correspondería a este Tribunal ordenar la refacturación del mes reclamado sobre la base de 239m³.”

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo respecto a la facturación del mes de febrero de 2023. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en febrero de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00927964 de 22 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 153), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 62
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00908167

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	4 529,88	-3 132,92	1 396,96
0008	Servicio de desagüe	1 861,55	-1 287,47	574,08
0128	Impuesto General a las Ventas	1 151,11	-795,67	355,44
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,04	-0,04	0,00
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	4 529,88	-3 132,92	1 396,96
	TOTAL	7 546,20	-5 216,10	2 330,10

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00908167 de 15 de enero de 2024 (Apéndice n.º 153).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de marzo de 2023 de S/ 7 546,20 fue rebajado hasta S/ 2 330,10, siendo que la diferencia de S/ 5 216,10 constituye perjuicio económico para la Entidad.

J.2. Reclamo n.º 2024-010453

Con Formato n.º 2 de 10 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 154), el usuario con conexión n.º 0314419 presentó reclamo por: "Consumos promedios es de 110m3 a 148m3. Es excesivo el consumo asignado para este periodo. Solicitamos una revisión del mismo", signado con Código de Reclamo n.º 2024-010453 (Apéndice n.º 154), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 51
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024010453												
Conexión : 0314419 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona : SEDE CENTRAL					
Nombre : LINARES CH. ESTEBAN					DNI / RUC :							
Dirección : AH ALTO SELVA ALEGRE ZONA A AV AREQUIPA 230					Categoria : COMERCIAL							
Nro. Medidor : 101511879 Año Instalación: 2016					Diametro : 1/2" - 15 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO CEVICHERIA												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0103601					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
04	2024	09/05/2024	Med	2337.80	224		110	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	↓Pagado* (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vctmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	Abi	2024	NO	09/05/2024	Med	2337.80	224	1989	05/04/2024			
2	Már	2024	NO	10/04/2024	Med	1361.00	136	1765	06/03/2024			
3	Feb	2024	TOT	12/03/2024	11/03/2024	Med	1490.10	148	1629	05/02/2024		
4	Ene	2024	TOT	10/04/2024	12/02/2024	Med	1200.00	119	1481	04/01/2024		
5	Dic	2023	TOT	10/02/2024	11/01/2024	Med	1093.40	109	1362	04/12/2023		
6	Nov	2023	TOT	29/12/2023	11/12/2023	Med	1110.50	110	1253	06/11/2023		
7	Oct	2023	TOT	14/11/2023	10/11/2023	Med	1125.60	112	1143	06/10/2023		
8	Sep	2023	TOT	02/11/2023	11/10/2023	Med	1410.90	141	1031	05/09/2023		
9	Ago	2023	TOT	29/08/2023	11/09/2023	Med	1144.10	114	890	05/08/2023		
10	Jul	2023	TOT	11/08/2023	10/08/2023	Med	1227.11	121	776	05/07/2023		
11	Jun	2023	TOT	26/07/2023	10/07/2023	Med	1066.90	105	655	03/06/2023		
12	May	2023	TOT	07/07/2023	12/06/2023	Med	1111.50	106	550	06/05/2023		

Fuente: Reclamo n.º 2024-010453 (Apéndice n.º 154).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 007806-2024-OV/S-70302 de 19 de junio de 2024 (Apéndice n.º 154), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación del periodo de abril 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0314419.

3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁷⁸ con correo electrónico de 19 de junio de 2024 (Apéndice n.º 154).

A continuación, el usuario presentó el Formato 8 – Recurso de Reconsideración el 10 de julio de 2024 (Apéndice n.º 154), impugnando la resolución n.º 007806-2024-OV/S-70302 de 19 de junio de 2024 (Apéndice n.º 154); en atención a ello, mediante resolución n.º 001521-2024/S-70302 de 2 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 154), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

- "1. Confirmar la Resolución N° 007806-2024-OV/S-70302 que resuelve declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación del periodo de abril 2024 y declarar INADMISIBLE el recurso de reconsideración presentado por el(la) Sr (a) HERRERA ESPINOZA, MARIA DEL PILAR en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores*
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0314419.
 3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora, el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, en formato digital y según corresponda.
 4. Disponer que se cumpla con notificar al interesado la presente resolución en forma y plazo señalado en la Ley 27444. Regístrese, comuníquese y cúmplase."

De la misma manera, la citada resolución fue notificada al usuario⁷⁹ con correo electrónico de 2 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 154).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 8 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 154), impugnando la resolución n.º 001521-2024/S-70302 de 2 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 154); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 4280-2024/S-70302-AP de 16 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 154).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 12824-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 14 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 155), con la cual resolvió:

"Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de abril de 2024.

⁷⁸ Al correo pilarherrerasp@outlook.es

⁷⁹ Al correo pilarherrerasp@outlook.es

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el consumo facturado en el mes de abril de 2024 sobre la base de 126m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “(...) se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el literal B.1 del numeral 1 del Anexo 3 antes mencionado, por lo que se concluye que la Empresa Prestadora no ha descartado su responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio, lo que conlleva a declarar fundado el reclamo.”.

Respecto a la actuación no válida de la Entidad, el órgano colegiado indicó:

“Al respecto, cabe precisar que, obra en el expediente el Informe Técnico Operacional de fecha 22.05.2024 (fojas 26) en el que se aprecia que, durante el periodo de consumo del mes de abril de 2024, el predio bajo reclamo tuvo interrupciones en el servicio, por lo que se requiere el plano con curvas de nivel, donde consten la ubicación del predio, así como de las válvulas de purga de aire que operen al inicio y al final de dichas interrupciones y si bien la Empresa Prestadora ha remitido el plano respectivo (fojas 27), en este no se aprecia la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, que operen al inicio y final de dicho lapso; por lo que se concluye que la Empresa Prestadora no ha adoptado las correspondientes medidas de control operacional.”

Asimismo, el TRASS indicó en el numeral 4 que: “A efectos de refacturar el consumo del mes reclamado, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 93 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD5, el cual establece que la determinación del volumen a facturar se efectuará mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo.”.

Y en el numeral 11 precisó: “Del Histórico de Lecturas (fojas 24), se desprende que el suministro cuenta con seis (06) diferencias de lecturas válidas anteriores al periodo reclamado, correspondientes a los meses de setiembre a diciembre de 2023, febrero y marzo de 2024, siendo el promedio 126m3; por lo que debe ordenarse la refacturación del consumo del mes reclamado sobre la base del mencionado promedio, esto es, 126m3.”.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en abril de 2024, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00927703 de 21 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 156), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe en 98m³, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 63
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00927703

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 401,12	-612,99	788,13
0008	Servicio de desagüe	564,93	-247,16	317,77
0128	Impuesto General a las Ventas	354,54	-154,83	199,71
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,00	-0,02	-0,02
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,04	0,00	-0,04
0337	Interés moratorio	13,63	0,00	13,63
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		2 337,80	-1 015,00	1 322,80

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00927703 de 21 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 156).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de abril de 2024 de S/ 2 337,80 fue rebajado hasta S/ 1 322,80, siendo que la diferencia de S/ 1 015,00 constituye perjuicio económico para la Entidad.

J.3. Reclamo n.º 2024-015845

Con Formato n.º 2 de 10 de julio de 2024 (Apéndice n.º 157), el usuario con conexión n.º 0314419 presentó reclamo por: "Solicitamos la revisión de nuestro medidor, ya que nuestras actividades siguen siendo las mismas con el mismo nivel de atención al cliente", signado con Código de Reclamo n.º 2024-015845 (Apéndice n.º 157), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 52
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024015845											
DATOS DEL RECLAMANTE					DATOS DE LA FACTURACIÓN						
TIPO DE PREDIO		CEVICHERIA			FRECUENCIA DEL SERVICIO		DETALLE DE LA FACTURACIÓN				
DATOS DEL ABASTECIMIENTO						DETALLE DE LA FACTURACIÓN					
Mes	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio			
06	2024	08/07/2024	Med	2564.30	229			113	24		
05	2024	10/06/2024	Med	2532.70	243			119	24		
INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES											
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencmt	Forma Fact. (A/M/C/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura	
1	Jun	2024	NO	08/07/2024	Med	2564.30	229	2461	05/06/2024		
2	May	2024	NO	10/06/2024	Med	2532.70	243	2232	06/05/2024		
3	Abr	2024	NO	09/05/2024	Med	2337.80	224	1989	05/04/2024		
4	Mar	2024	TOT	10/05/2024	Med	1361.00	136	1765	06/03/2024		
5	Feb	2024	TOT	12/03/2024	11/03/2024	Med	1499.10	148	1629	05/02/2024	
6	Ene	2024	TOT	10/04/2024	12/02/2024	Med	1200.00	119	1481	04/01/2024	
7	Dic	2023	TOT	10/02/2024	11/01/2024	Med	1093.40	109	1362	04/12/2023	
8	Nov	2023	TOT	29/12/2023	11/12/2023	Med	1110.50	110	1253	06/11/2023	
9	Oct	2023	TOT	14/11/2023	10/11/2023	Med	1125.60	112	1143	06/10/2023	
10	Sep	2023	TOT	02/11/2023	11/10/2023	Med	1410.90	141	1031	05/09/2023	
11	Ago	2023	TOT	29/08/2023	11/09/2023	Med	1144.10	114	890	05/08/2023	
12	Jul	2023	TOT	11/08/2023	16/08/2023	Med	1227.11	121	778	05/07/2023	

Fuente: Reclamo n.º 2024-015845 (Apéndice n.º 157).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas por la Entidad, mediante resolución n.º 011002-2024-OV/S-70302 de 21 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 157), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en las facturaciones de los períodos de mayo 2024, junio 2024, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0314419.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444.

La citada resolución fue notificada al usuario⁸⁰ con correo electrónico de 21 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 157), no obstante, dicha notificación no pudo ser entregada al correo electrónico consignado por el usuario, tal como se aprecia en la siguiente imagen:

IMAGEN N° 53
NOTIFICACIÓN ENVIADA SIN ÉXITO



Fuente: Reclamo n.º 2024-015845 (Apéndice n.º 157).

Debido a que la resolución mencionada previamente no pudo ser notificada por correo electrónico, ésta se notificó al usuario de forma física, dejándola bajo puerta el 22 de agosto de 2024⁸¹.

Sin embargo, el usuario presentó el Formato 8 – Recurso de Reconsideración el 26 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 157), impugnando la resolución n.º 011002-2024-OV/S-70302 de 21 de agosto de 2024 (Apéndice n.º 157); en atención a ello, mediante resolución n.º 001850-2024/S-70302 de 17 de setiembre de 2024 (Apéndice n.º 157), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Reconsideración presentado por el(la) Sr(a). HERRERA ESPINOZA, MARIA DEL PILAR en las facturaciones de los períodos de mayo 2024, junio 2024 por **CONSUMO MEDIDO** en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores.

⁸⁰ Al correo pilarherrerasp@outlook.es

⁸¹ A las 08:00 a.m.

2. Disponer se continúe con el cobro correspondiente en la Cuenta de Conexión N° 0314419.
3. En caso de no estar de acuerdo el recurrente con la presente Resolución, puede impugnarla en el plazo de quince días útiles, contados a partir de la notificación de la misma vía recurso de apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

De la misma manera, la citada resolución fue notificada al usuario⁸² con correo electrónico de 18 de setiembre de 2024 (Apéndice n.º 157), sin embargo, nuevamente no se concretó con éxito, por lo que dicha notificación se realizó de manera física al usuario, dejándola bajo puerta en una segunda visita⁸³, ante la ausencia del usuario.

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 1 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 157), impugnando la resolución n.º 001850-2024/S-70302 de 17 de setiembre de 2024 (Apéndice n.º 157); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 5280-2024/S-70302-AP de 9 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 157).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 14991-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de noviembre de 2024 (Apéndice n.º 158), con la cual resolvió:

Artículo 1º. Declarar FUNDADO el reclamo respecto de los consumos facturados en los meses de mayo y junio de 2024.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora refacturar los consumos facturados en los meses de mayo y junio de 2024 sobre la base de 126m³ para cada mes. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 2 de la parte considerativa, que señala que: "el literal B.1 del numeral 1 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO para los supuestos de reclamo por consumo medido, señala que en caso el usuario considere que ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor, la Empresa Prestadora deberá acreditar que ha adoptado las medidas de control operacional requeridas para asegurar que el medidor refleje el consumo efectuado mediante un informe del área directamente encargada del control operacional del sector donde se encuentra ubicado el inmueble objeto de reclamo. En caso de discontinuidad o interrupciones del servicio, se adjuntará un plano con las

⁸² Al correo pilarherrerasp@outlook.es

⁸³ Primera visita realizada el 18 de setiembre de 2024 a las 09:07 horas y la segunda visita se realizó el 19 de setiembre de 2024 a las 09:13 horas.

curvas de nivel del sector en el que se ubica el predio bajo reclamo, incluyendo la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad."

Por lo tanto, respecto a la actuación no válida de la Entidad, en el numeral 3, el órgano colegiado indicó: "De lo actuado, se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente⁴ como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el literal B.1 del numeral 1 del Anexo 3 antes mencionado, por lo que se concluye que la Empresa Prestadora no ha descartado su responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio, lo que conlleva a declarar fundado el reclamo.

Asimismo, el TRASS indicó en el numeral 4 que: "A efectos de refacturar los consumos de los meses reclamados, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 93 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD5, el cual establece que la determinación del volumen a facturar se efectuará mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo"

Y en el numeral 5 precisó: *Del Histórico de Lecturas (fojas 29), se desprende que el suministro cuenta con seis (06) diferencias de lecturas válidas anteriores a los períodos reclamados, correspondientes a los meses de setiembre a diciembre de 2023, febrero y marzo de 2024, siendo el promedio 126m3; por lo que debe ordenarse la refacturación de los consumos de los meses reclamados sobre la base del mencionado promedio, esto es, 126m3 para cada mes".*

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en los meses de mayo y junio de 2024, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00930840 y 003-00930843 respectivamente, emitidas el 29 de noviembre de 2024 (Apéndice n.º 159), conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 64
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00930840

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 519,97	-731,84	788,13
0008	Servicio de desagüe	612,85	-295,08	317,77
0128	Impuesto General a las Ventas	384,56	-184,85	199,71
0136	Diferencia Redondeo Positivo	004	-0,03	0,01
0337	Interés moratorio	11,66	0,00	11,66
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		2 532,70	-1 211,80	1 320,90

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00930840 de 29 de noviembre de 2024 (Apéndice n.º 159).

Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 65
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00930843

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 432,40	-634,82	797,58
0008	Servicio de desagüe	577,54	-257,88	319,66
0128	Impuesto General a las Ventas	362,44	-160,69	201,75
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,05	-0,01	0,04
0337	Interés moratorio	188,25	0,00	188,25
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	1 432,40	-634,82	797,58
	TOTAL	2 564,30	-1 053,40	1 510,90

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00930843 de 29 de setiembre de 2024 (Apéndice n.º 159).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte de los cuadros precedentes, el monto total facturado en los meses de mayo y junio de 2024 fue de S/ 5 097,00, fue rebajado hasta S/ 2 831,80, siendo que la diferencia de S/ 2 265,20 constituye perjuicio económico para la Entidad.

J.4. Reclamo n.º 2025-002576

Con Formato n.º 2 de 22 de enero de 2025 (Apéndice n.º 160), el usuario con conexión n.º 0314419 presentó reclamo por: "Nunca hemos llegado a un consumo así. No atendemos más de 8 hrs y nuestras ventas son bajas. Nos quieren cargar montos de cuando el medidor se encontraba en revisión, razón por la que lo cambiaron.", signado con Código de Reclamo n.º 2024-002576 (Apéndice n.º 160), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 54
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2025002576																
Conexión : 0314419 Situación Crnx , SERVICIO ACTIVO					Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL									
Nombre : LINARES CH. ESTEBAN					DNI / RUC :											
Dirección : AH ALTO SELVA ALEGRE ZONA A AV AREQUIPA 230					Categoría : COMERCIAL											
Nro. Medidor : PA24316160 Año Instalación: 2024					Diametro : 1/2" - 15 MM	Nro. Unidades de Uso: 1										
TIPO DE PREDIO CEVICHERIA																
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO											
Círculo: 0103601					A Diaria <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>											
DATOS DE LA FACTURACION																
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio								
01	2025	07/02/2025	Med	9705.80	412			110	24							
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES																
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact. (A/M/C/M/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura						
1	Ene	2025	NO	07/02/2025		Med	9705.80	412	795	04/01/2025						
2	Dic	2024	TOT	06/01/2025	06/01/2025	Asig	736.40	0	385	05/12/2024						
3	Nov	2024	TOT	29/11/2024	10/12/2024	Prom	1652.30	142	0	04/11/2024						
4	Oct	2024	TOT	29/11/2024	07/11/2024	Prom	1942.90	183	0	04/10/2024						
5	Sep	2024	TOT	29/11/2024	10/10/2024	Prom	2437.00	230	0	05/09/2024						
6	Ago	2024	TOT	29/11/2024	09/09/2024	Med	2987.30	282	3007	05/08/2024						
7	Jul	2024	TOT	09/10/2024	08/08/2024	Med	2766.50	264	2725	05/07/2024						
8	Jun	2024	TOT	29/11/2024	08/07/2024	Med	2564.30	229	2461	05/06/2024						
9	May	2024	TOT	29/11/2024	10/06/2024	Med	2532.70	243	2232	06/05/2024						
10	Abr	2024	TOT	29/11/2024	09/05/2024	Med	2337.80	224	1989	05/04/2024						
11	Mar	2024	TOT	10/05/2024	10/04/2024	Med	1361.00	136	1765	06/03/2024						
12	Feb	2024	TOT	12/03/2024	11/03/2024	Med	1490.10	148	1629	05/02/2024						

Fuente: Reclamo n.º 2025-002576 (Apéndice n.º 160).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizados en la Entidad, mediante resolución n.º 003991-2023-OV/S-70302 de 5 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 160), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación del periodo de enero 2025 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por CONCEPTOS EMITIDOS (RECUPERACION CONSUMO NO FACTURADO - AGUA, RECUPERACION CONSUMO NO FACT. - DESAGUE, RECUPERACION CARGO FIJO, CUOTA DE

REFINANCIACION) en la facturación del periodo de enero 2025 de acuerdo con los considerandos expuestos.

3. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0314419.
4. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
5. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁸⁴ con correo electrónico de 07 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 160).

Sin embargo, el usuario presentó el Formato 8 – Recurso de Reconsideración el 8 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 160), impugnando la resolución n.º 003991-2023-OV/S-70302 de 5 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 160); en atención a ello, mediante resolución n.º 000489-2025/S-70302 de 27 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 160), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Confirmar la Resolución N° 003991-2025-OV/S-70302 que, resuelve declarar INFUNDADO el reclamo por CONSUMO MEDIDO en la facturación del periodo de enero 2025, y el reclamo por CONCEPTOS EMITIDOS (RECUPERACION CONSUMO NO FACTURADO – AGUA, RECUPERACION CONSUMO NO FACT. - DESAGUE, RECUPERACION CARGO FIJO, CUOTA DE REFINANCIACION) en la facturación del periodo de enero 2025, así mismo, declarar INADMISIBLE el recurso de reconsideración presentado por el/la Sr (a) HERRERA ESPINOZA, MARIA DEL PILAR en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0314419.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora, el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con notificar al interesado la presente resolución en forma y plazo señalado en la Ley 27444."

De la misma manera, la citada resolución fue notificada al usuario⁸⁵ con correo electrónico de 27 de marzo de 2023 (Apéndice n.º 160).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 2 de abril de 2025 (Apéndice n.º 160), impugnando la resolución n.º 000489-2025/S-70302 de 27 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 160), remitiéndose los actuados del recurso de apelación al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 2759-2024/S-70302-AP de 29 de mayo de 2025 (Apéndice n.º 160).

⁸⁴ Al correo pilarherrerasp@outlook.es

⁸⁵ Al correo pilarherrerasp@outlook.es

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 10683-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 161), con la cual resolvió:

Artículo 1º.- Declarar:

- 1.1 IMPROCEDENTE el reclamo respecto del cargo por "cuota de refinanciación" incluido en la facturación del mes de enero de 2025.
- 1.2 FUNDADO el reclamo respecto de los cargos por "Recuperación Consumo No Facturado-Agua", "Recuperación Consumo No Fact.-Desagüe" y "Recuperación Cargo Fijo" incluidos en la facturación del mes de enero de 2025.
- 1.3 FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de enero de 2025.

1.4 IMPROCEDENTE la solicitud de cambio de medidor.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora: (i) anular los cargos por "Recuperación Consumo No Facturado-Agua", "Recuperación Consumo No Fact.-Desagüe" y "Recuperación Cargo Fijo" incluidos en la facturación del mes de enero de 2025. (ii) refacturar el consumo facturado en el mes de enero de 2025 sobre la base de 142m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto a la recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

Con relación a la citada resolución, el TRASS sustenta su decisión en los argumentos contenidos en el numeral 5 de la parte considerativa, que señale que: "...de autos se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio la información referida en el párrafo anterior respecto los cargos por "Recuperación Consumo No Facturado-Agua", "Recuperación Consumo No Fact.-Desagüe" y "Recuperación Cargo Fijo" incluidos en la facturación del mes de enero de 2025, por lo que corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar la anulación de dichos cargos."

Respecto a los consumos facturados en el mes de enero de 2025, en el numeral 8, el órgano colegiado indicó: "De lo actuado, se advierte que la Empresa Prestadora no actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B.1 del Anexo 3 de EL REGLAMENTO⁸⁶; por lo que se concluye que la Empresa Prestadora no ha descartado su responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio, lo que conlleva a declarar fundado el reclamo en este extremo." Y en el literal 9 señaló: "A efectos de refacturar los consumos de los meses reclamados, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 93 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, el cual establece que la determinación del volumen a facturar se efectuará mediante la diferencia de lecturas del medidor de

⁸⁶ El numeral 4, literal B.1 del Anexo 3 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD3, en adelante EL REGLAMENTO.

consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo."

Por lo tanto, en el numeral 10, el tribunal determinó que: "Del Histórico de Lecturas (fojas 31), se desprende que el suministro bajo reclamo cuenta dos (02) diferencias de lecturas válidas anteriores al periodo reclamado, correspondientes a los meses de febrero y marzo de 2024 siendo el promedio 142m³, por lo que corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo en este extremo y ordenar a la Empresa Prestadora refacturar el mes reclamado de acuerdo a dicho promedio, esto es, 142m³."

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo respecto a la facturación del mes de enero de 2025. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en enero de 2025, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00953235 de 27 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 162), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe en 270m³, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 66
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00953235

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	2 803,66	-1 837,35	966,31
0008	Servicio de desagüe	1 122,70	-735,75	386,95
0016	Recuperación de Consumo No Facturado	2 606,32	-2 606,32	0,00
0023	Recuperación de Consumo No Facturado	1 043,67	-1 043,67	0,00
0126	Cuota de Refinación	758,20	0,00	758,20
0128	Impuesto General a las Ventas	1365,05	-1120,81	244,24
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,04	0,02	-0,02
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
0408	Recuperación Cargo Fijo	3,62	-3,62	0,00
TOTAL		9 706,80	-7 347,50	2 359,30

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00953235 de 27 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 162).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de enero de 2025 de S/ 9 706,80 fue rebajado hasta S/ 2 359,30, siendo que la diferencia de S/ 7 347,50 constituye perjuicio económico para la Entidad.

K. HÉCTOR TOMASINI COILA RIOS – CAMAL DE POLLOS – Suministro N° 2351985

K.1. Reclamo n.º 2024-001344

Con Formato n.º 2 de 18 de enero de 2024 (Apéndice n.º 163), el usuario con conexión n.º 2351985 presentó reclamo por: "usuario reclama por tipo de unidad de uso de los meses de noviembre y diciembre 2023", signado con Código de Reclamo n.º 2024-001344 (Apéndice n.º 163), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 55
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N° 2024001344															
Conexión: 2351985 Situación Cnx: SERVICIO ACTIVO				Localidad: SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL									
Nombre: COILARIOS/HECTOR TOMASINI				DNI / RUC											
Dirección: CP SEMI RURAL PACHACUTEC ZONA: E- Mza:22 Lote:1E JR LA LIBERTAD Categoría: DOMESTICO															
Nro. Medidor: PA22163395		Año Instalación: 2023		Diametro: 1/2" 15 MM		Nro. Unidades de Uso: 1									
TIPO DE PREDIO: VIVIENDA UNIFAMILIAR															
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO										
Círculo: 0105601					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>										
DATOS DE LA FACTURACION															
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig / Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Condición Servicio							
12	2023	24-01-2024	Prom	1320.40	106			106	24						
11	2023	26-12-2023	Med	1721.70	139			106	24						
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES															
Nº	Mes	Año	✓ Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencimiento	Forma Fact. (A/M/G/M/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura					
1	Ene	2024	NO		24-01-2024	Prom	1320.40	106	152	20-12-2023					
2	Dic	2023	NO		26-12-2023	Med	1721.70	139	883	27-11-2023					
3	Nov	2023	NO		23-11-2023	Med	1561.80	122	724	20-10-2023					
4	Oct	2023	NO		24-10-2023	Med	4632.30	374	602	19-09-2023					
5	Sep	2023	NO		25-09-2023	Prom	2821.50	228	228	19-08-2023					
6	Ago	2023	TOT	22-08-2023	23-08-2023	Prom	4.30	0	0	19-07-2023					
7	Jul	2023	TOT	22-08-2023	24-07-2023	Prom	4.30	0	0	19-06-2023					
8	Jun	2023	TOT	22-08-2023	26-08-2023	Med	4.30	0	536	20-05-2023					
9	May	2023	TOT	05-05-2023	24-05-2023	Med	4.30	0	530	21-04-2023					
10	Abr	2023	TOT	19-04-2023	24-04-2023	Med	4.30	0	536	22-03-2023					
11	Mar	2023	TOT	21-03-2023	27-03-2023	Med	4.30	0	536	20-02-2023					
12	Feb	2023	TOT	21-03-2023	27-02-2023	Med	4.30	0	536	20-01-2023					

Fuente: Reclamo n.º 2024-001344 (Apéndice n.º 163).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 002685-2024-OV/S-70302 de 29 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 163), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en las facturaciones de los períodos de noviembre 2023, diciembre 2023, de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 2351985.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444.

La citada resolución fue notificada al usuario de forma física, dejada bajo puerta en una segunda visita⁸⁷, ante su ausencia.

A continuación, el usuario presentó el Formato 8 – Recurso de Reconsideración el 31 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 163), impugnando la resolución n.º 002685-2024-OV/S-70302 de 29 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 163); en atención

⁸⁷ Primera visita realizada el 1 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 163) a las 11:25 horas y la segunda visita se realizó el 4 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 163) a las 11:00 horas.

a ello, mediante resolución n.º 001151-2024/S-70302 de 12 de junio de 2024 (**Apéndice n.º 163**), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **IMPROCEDENTE POR EXTEMPORÁNEO** el recurso de Reconsideración por **TIPO DE UNIDAD DE USO** de las facturaciones del periodo de noviembre 2023, diciembre 2023 presentado en Formato N° 8 por el (la) Sr(a) **MAMANI GAMARRA FERMIN LUIS**, en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores.
2. Disponer se continúe con el cobro correspondiente en la Cuenta de Conexión N° 2351985.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, mediante Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora o mediante correo electrónico a la dirección electrónica señalada por esta, adjuntando a dicho correo el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario mediante correo electrónico⁸⁸ de 13 de junio de 2024 (**Apéndice n.º 163**).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 1 de julio de 2024 (**Apéndice n.º 163**), impugnando la resolución n.º 001151-2024/S-70302 de 12 de junio de 2024 (**Apéndice n.º 163**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 3495-2024/S-70302-AP de 8 de julio de 2024 (**Apéndice n.º 163**).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 11690-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de setiembre de 2024 (**Apéndice n.º 164**), con la cual resolvió:

Artículo 1º. Declarar FUNDADO el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de noviembre y diciembre de 2023.

Artículo 2º. Ordenar a la Empresa Prestadora rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de noviembre y diciembre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico, para cada mes. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturado, así como el rectificado.

Artículo 3º. Ordenar a la Empresa Prestadora dar atención al reclamo respecto de los consumos facturados en los meses de noviembre y diciembre de 2023 como un nuevo reclamo, mediante Formato N° 02, de ser el caso.

Artículo 4º. Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero."

⁸⁸ Al correo electrónico luismamanigamarra82@gmail.com

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “(...) de autos se aprecia que la Resolución N° 002685-2024-OVS-70302 de fecha 29.02.2024 (fojas 37 y 38), si bien fue emitida dentro del plazo establecido, no fue notificada válidamente⁴ motivo por el cual ha operado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión debiéndola declarar fundada”.

Respecto a la notificación inválida de la Entidad, el órgano colegiado indicó:

“(...) de la revisión del Formato N° 2 (fojas 11) se verifica que la parte accionante autorizó la notificación de la respuesta a su Recurso de Reconsideración a la dirección electrónica: luismamanigamarra82@gmail.com; sin embargo, de la revisión del expediente, se aprecia que si bien la empresa prestadora ha elevado una cédula de notificación bajo puerta (fojas 40), ha omitido acreditar que: i) procedió a notificar a través del medio y dirección electrónica indicada por la parte accionante o, en su defecto, ii) el motivo por el cual no habría sido posible la notificación en la modalidad indicada por la parte accionante y que justificó la notificación bajo una modalidad distinta a la autorizada; según lo exigido por el numeral 20.4 del artículo 24 de LA LEY, a tenor del cual:

“(...) En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1”; en consecuencia, este Tribunal no tiene certeza sobre si la parte accionante tuvo conocimiento oportuno de la Resolución N° 002685-2024-OVS-70302”.

Asimismo, el TRASS indicó en el numeral 7 y 8 que: “De autos, se advierte que la Empresa Prestadora venía facturando al predio materia de reclamo sobre la base de una (01) unidad doméstica⁶; sin embargo, los meses de noviembre y diciembre de 2023 fueron facturados sobre la base de una (01) unidad de uso industrial, para cada mes.”, por lo tanto “En ese sentido, de autos, se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que corresponde a este Tribunal declarar fundado el reclamo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de noviembre y diciembre de 2023 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico, para cada mes.”.

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó la refacturación de los montos de los meses noviembre y diciembre de 2023, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00926421 y 003-00926422 ambos de 1 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 165), conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 67
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00926421

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	834,70	-373,50	461,20
0008	Servicio de desagüe	620,77	-443,95	176,82
0128	Impuesto General a las Ventas	262,64	-.147,14	115,50
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,00	-0,01	-0,01
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,03	0,00	-0,03
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		1 721,70	-964,60	757,10

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00926421 de 1 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 165).
 Elaborado por: Comisión Auditora.

CUADRO N° 68
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00926422

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	636,53	-302,05	334,48
0008	Servicio de desagüe	473,40	-345,16	128,24
0128	Impuesto General a las Ventas	200,44	-116,50	83,94
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,05	0,00	0,05
0137	Diferencia Redondeo Negativo	0,00	0,01	0,01
0337	Interés moratorio	6,36	0,00	6,36
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
	TOTAL	1 320,40	-763,70	556,70

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00926422 de 1 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 165).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en los meses noviembre y diciembre de 2023 de S/ 3 042,10 fue rebajado hasta S/ 1 313,80, siendo que la diferencia de S/ 1 728,30 constituye perjuicio económico para la Entidad.

K.2. Reclamo n.º 2024-003971

Con Formato n.º 2 de 21 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 166), el usuario con conexión 2351985 presentó reclamo por: "consumo por tipo de unidad de uso del mes de enero de 2024", signado con Código de Reclamo n.º 2024-003971 (Apéndice n.º 166), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 56
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024003971												
Conexión : 2351985 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL			Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : COLARIOS/HECTOR TOMASINI				DNI / RUC :								
Dirección : CP SEMI RURAL PACHACUTEC ZONA - E. Mza-22 Lote-1E JR LA LIBERTAD Categoría : INDUSTRIAL												
Nro. Medidor : PA22163395 Año Instalación: 2023				Diametro: 1/2" - 15 MM			Nro. Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO CAMAL DE POLLOS (IND)												
DATOS DEL ABASTECIMIENTO					FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0105601					A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION												
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio				
01	2024	23/02/2024	Med	7812.10	627		106	24				
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES												
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vcmto.	Forma Fact. (A/M/CM/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura		
1	Feb	2024	NO		23/02/2024	Med	7812.10	627	979	20/01/2024		
2	Ene	2024	NO		24/01/2024	Prom	1320.40	106	352	20/12/2023		
3	Dic	2023	NO		26/12/2023	Med	1721.70	139	863	21/11/2023		
4	Nov	2023	NO		23/11/2023	Med	1561.80	122	724	20/10/2023		
5	Oct	2023	NO		24/10/2023	Med	4632.30	374	602	19/09/2023		
6	Sep	2023	NO		25/09/2023	Prom	2821.50	228	228	19/08/2023		
7	Ago	2023	TOT	22/08/2023	23/08/2023	Prom	4.30	0	0	19/07/2023		
8	Jul	2023	TOT	22/08/2023	24/07/2023	Prom	4.30	0	0	19/06/2023		
9	Jun	2023	TOT	22/08/2023	26/06/2023	Med	4.30	0	536	20/05/2023		
10	May	2023	TOT	05/06/2023	24/05/2023	Med	4.30	0	536	21/04/2023		
11	Apr	2023	TOT	19/04/2023	24/04/2023	Med	4.30	0	536	22/03/2023		
12	Mar	2023	TOT	21/03/2023	27/03/2023	Med	4.30	0	536	20/02/2023		

Fuente: Reclamo n.º 2024-003971 (Apéndice n.º 166).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 004104-2024-OV/S-70302 de 1 de abril de 2024 (Apéndice n.º 166), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **TIPO DE UNIDAD DE USO** en La facturación del periodo de enero 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en La facturación del periodo de enero 2024 de acuerdo con los considerandos expuestos.
- 3.
4. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 2351985.
5. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
6. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario de forma física, dejada bajo puerta en una segunda visita⁸⁹, ante su ausencia.



A continuación, el usuario presentó el Formato 8 – Recurso de Reconsideración el 31 de mayo de 2024 (Apéndice n.º 166), impugnando la resolución n.º 004104-2024-OV/S-70302 de 1 de abril de 2024 (Apéndice n.º 166); en atención a ello, mediante resolución n.º 001152-2024/S-70302 de 12 de junio de 2024 (Apéndice n.º 166), Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **IMPROCEDENTE POR EXTEMPORÁNEO** el recurso de Reconsideración por **TIPO DE UNIDAD DE USO** y **CONSUMO MEDIDO** del periodo de enero 2024 presentado en Formato N° 8 por el (la) Sr(a) **MAMANI GAMARRA LUIS FERNIN**, en mérito a lo establecido en los considerandos anteriores.
2. Disponer se continúe con el cobro correspondiente en la Cuenta de Conexión N° 2351985.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, mediante Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora o mediante correo electrónico a la dirección electrónica señalada por esta, adjuntando a dicho correo el Formato N° 9 del Reglamento de Reclamos, en formato digital y según corresponda.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."



De la misma manera, la citada resolución fue notificada al usuario de forma física, dejada bajo puerta en una segunda visita⁹⁰, ante su ausencia.

⁸⁹ Primera visita realizada el 2 de abril de 2024 (Apéndice n.º 166) a las 10:17 horas y la segunda visita se realizó el 3 de abril de 2024 (Apéndice n.º 166) a las 13:25 horas.

⁹⁰ Primera visita realizada el 13 de junio de 2024 (Apéndice n.º 166) a las 9:16 horas y la segunda visita se realizó el 14 de junio de 2024 (Apéndice n.º 166) a las 15:45 horas.

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 1 de julio de 2024 (**Apéndice n.º 166**), impugnando la resolución n.º 001152-2024/S-70302 de 12 de junio de 2024 (**Apéndice n.º 166**); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 3496-2024/S-70302-AP de 8 de julio de 2024 (**Apéndice n.º 166**).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 11693-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de setiembre de 2024 (**Apéndice n.º 167**), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar:

1.1. **FUNDADO** el reclamo respecto del tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2024.

1.2. **FUNDADO** el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de enero de 2024.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora: i) rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico, y ii) refacturar el consumo facturado en el mes de enero de 2024 sobre la base de 0m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, el consumo y monto originalmente facturado, así como el rectificado.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “(...) se aprecia que la Resolución N° 004104-2024-OV/S-70302 de fecha 01.04.2024 (fojas 35 a 37), si bien fue emitida dentro del plazo establecido, no fue notificada válidamente motivo por el cual ha operado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión debiéndola declarar fundada.”

Respecto a la notificación inválida de la Entidad, el órgano colegiado indicó:

“De la revisión del Formato N° 2 (fojas 11) se verifica que la parte accionante autorizó la notificación de la respuesta a su Recurso de Reconsideración a la dirección electrónica: *luismamanigamarra82@gmail.com*; sin embargo, de la revisión del expediente, se aprecia que si bien la empresa prestadora ha elevado una cédula de notificación bajo puerta (fojas 39), ha omitido acreditar que: i) procedió a notificar a través del medio y dirección electrónica indicada por la parte accionante o, en su defecto, ii) el motivo por el cual no habría sido posible la notificación en la modalidad indicada por la parte accionante y que justificó la notificación bajo una modalidad distinta a la autorizada; según lo exigido por el numeral 20.4 del artículo 24 de LA LEY, a tenor del cual:

“(...) En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1”; en consecuencia, este Tribunal no tiene certeza sobre si la parte accionante tuvo conocimiento oportuno de la Resolución N° 004104-2024-OV/S-70302”.

Asimismo, el TRASS indicó en el numeral 8 que: "se aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio en cuestión; por lo que corresponde a este Tribunal declarar fundado este extremo del reclamo y ordenar a la Empresa Prestadora que rectifique el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2024 sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico".

Y en el numeral 11 precisó: "(...) se advierte que la Empresa Prestadora no actuó, como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B1, del Anexo 3 antes mencionado, incluyendo el control de consumos atípicos al predio objeto de reclamo, a efectos de descartar deficiencias en las lecturas o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos. Por tanto, se concluye que la Empresa Prestadora no ha descartado su responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio, lo que conlleva a declarar fundado el reclamo".

En tal sentido, dicha causa generó que se declare fundado el reclamo. En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en enero de 2024, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00926424 de 1 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 168), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe en 627m³, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 69
NOTA DE CRÉDITO N° 003-00926424

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	3 765,14	-3 765,14	0,00
0008	Servicio de desagüe	2 800,18	-2 800,18	0,00
0128	Impuesto General a las Ventas	1 182,41	-1 181,76	0,65
0136	Diferencia Redondeo Positivo	0,02	-0,02	0,00
0337	Interés moratorio	60,73	0,00	60,73
0407	Cargo Fijo	3,62	0,00	3,62
TOTAL		7 812,10	-7 747,10	65,00

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00926424 de 1 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 168).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto total facturado en el mes de enero de 2024 de S/ 7 812,10 fue rebajado hasta S/ 65,00, siendo que la diferencia de S/ 7 747,10 constituye un perjuicio económico para la Entidad.

L. COOPERACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS – Suministro N° 569473

L.1. Reclamo n.º 2024-003284

Con Formato n.º 2 de 12 de febrero de 2024 (Apéndice n.º 169), el usuario con conexión 0569473 presentó reclamo por: "Consumo medido del mes de diciembre del 2023", signado con Código de Reclamo n.º 2024-003284 (Apéndice n.º 169), tal como se detalla en la imagen del resumen histórico que se muestra a continuación:

IMAGEN N° 57
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE

RECLAMO N°: 2024003284											
Conexión : 0569473 Situación Cnx : SERVICIO ACTIVO				Localidad : SEDE CENTRAL		Zona: SEDE CENTRAL					
Nombre : COOP. DE AEROPUERTOS				DNI / RUC :							
Dirección : AV AEROPUERTO S/N AEROPUERTO				Categoría : COMERCIAL							
Nro. Medidor : 01W001902		Año Instalación: 2019		Diametro: 2" - 50 MM		Nro Unidades de Uso: 1					
TIPO DE PREDIO AEROPUERTOS											
DATOS DEL ABASTECIMIENTO				FRECUENCIA DEL SERVICIO							
Círculo: 0105501				A. Diario <input checked="" type="checkbox"/> B. No diario <input type="checkbox"/>							
DATOS DE LA FACTURACION											
Meses Reclamados	Año	Fecha Vencimiento	Forma de Facturación (Asig./ Med. / CM / Prom)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Tarifa Aplicada	Continuidad Servicio			
12	2023	29/01/2024	Med	65504.80	6566			110	24		
INFORMACION DE LOS ULTIMOS 12 MESES											
Nº	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Pago	Fecha Vencmto.	Forma Fact. (A/M/C/P)	Importe Facturado	Volumen Facturado	Volumen Leido (de ser aplicable)	Fecha Lectura	
1	Feb	2024	NO		28/02/2024	Med	29922.00	2940	150801	25/01/2024	
2	Ene	2024	TOT	24/01/2024	29/01/2024	Med	65504.80	6566	147861	26/12/2023	
3	Dic	2023	TOT	24/01/2024	27/12/2023	Med	120213.70	12040	141295	25/11/2023	
4	Nov	2023	TOT	01/12/2023	27/11/2023	Med	82373.80	8257	129255	25/10/2023	
5	Oct	2023	TOT	25/10/2023	27/10/2023	Prom	24943.60	2500	0	25/09/2023	
6	Sep	2023	TOT	22/09/2023	30/09/2023	Prom	21721.40	2177	0	24/08/2023	
7	Ago	2023	TOT	21/08/2023	28/08/2023	Prom	21721.40	2177	0	24/07/2023	
8	Jul	2023	TOT	31/07/2023	31/07/2023	Prom	21721.40	2177	0	23/06/2023	
9	Jun	2023	TOT	20/06/2023	30/06/2023	Prom	21721.40	2177	0	25/05/2023	
10	May	2023	TOT	24/05/2023	29/05/2023	Prom	21189.70	2177	0	26/04/2023	
11	Abr	2023	TOT	21/04/2023	02/05/2023	Prom	21189.70	2177	0	27/03/2023	
12	Mar	2023	TOT	24/03/2023	30/03/2023	Prom	21189.70	2177	0	25/02/2023	

Fuente: Reclamo n.º 2024-003284 (Apéndice n.º 169).

Elaborado por: Sedapar S.A.

Como resultado de las actuaciones realizadas en la Entidad, mediante resolución n.º 003974-2024-OV/S-70302 de 25 de marzo de 2024, Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente, resolvió:

1. Declarar **INFUNDADO** el reclamo por **CONSUMO MEDIDO** en La facturación del periodo de diciembre 2023 de acuerdo con los considerandos expuestos.
2. Disponer que en cuanto quede consentida la presente Resolución, se proceda con arreglo a Ley al cobro del monto adeudado en la conexión N° 0569473.
3. Comunicar al recurrente, en caso de no estar conforme, tiene derecho a impugnar la presente Resolución; en el plazo de quince (15) días útiles, contados a partir de la notificación de esta, vía recurso de Reconsideración (que deberá sustentarse con nueva prueba) o de Apelación (diferente apreciación de las pruebas ya actuadas) interponiéndolo a través de la plataforma virtual (web) de la empresa prestadora.
4. Disponer que se cumpla con efectuar la notificación al interesado en el plazo y forma establecida en la Ley 27444."

La citada resolución fue notificada al usuario⁹¹ con correo electrónico de 27 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 169).

No obstante, el usuario presentó el Formato 9 – Recurso de Apelación el 18 de abril de 2024 (Apéndice n.º 169), impugnando la resolución n.º 003974-2024-OV/S-70302 de 25 de marzo de 2024 (Apéndice n.º 169); remitiéndose los actuados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de

⁹¹ Al correo grojas@corpac.gob.pe.

Saneamiento – TRASS, con oficio n.º 3696-2024/S-70302-AP de 8 de julio de 2024 (Apéndice n.º 169).

El mencionado tribunal, en el ejercicio de sus competencias, emitió la resolución n.º 12630-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 9 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 170), con la cual resolvió:

“Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de diciembre de 2023.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa refacturar el consumo facturado en el mes de diciembre de 2023 sobre la base de 2177m3. Para tal efecto, la emplazada deberá informar tanto al recurrente como a esta Superintendencia el cuadro analítico de refacturación en un plazo no mayor de diez (10) días útiles de notificada la presente Resolución, debiéndose observar en él, los consumos y montos originalmente facturados, así como los rectificados.

Artículo 3º.- Dar por agotada la vía administrativa, informando a las partes que la presente Resolución únicamente puede ser impugnada ante el Poder Judicial, en la vía del proceso contencioso administrativo, en el plazo de tres (3) meses contados desde el conocimiento o notificación del acto materia de impugnación, lo que ocurra primero.”

Sobre el particular, el TRASS advirtió en el numeral 3 de la resolución acotada que: “(...) de autos se aprecia que la verificación posterior al medidor solicitada por la parte accionante no fue actuada; por lo que, no se ha descartado la responsabilidad de la Empresa Prestadora hasta la caja del medidor. En consecuencia, este Tribunal debe amparar la pretensión de la parte accionante, declarando fundado el reclamo en este extremo”.

Respecto a que la Entidad no realizó la verificación posterior del medidor del usuario, el órgano colegiado indicó:

“Cabe indicar que, mediante Resolución N° 06340-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de fecha 22.05.2024 (fojas 03 y 04) este Tribunal calificó como Recurso de Reconsideración el Recurso Administrativo interpuesto por la parte accionante el 18.04.2024 y dispuso la devolución del expediente a fin de que la Empresa Prestadora cumpla con dar atención al referido recurso, para lo cual la Empresa Prestadora deberá informar y solicitar la formalización de la solicitud de verificación posterior del medidor correspondiente. Con relación a lo anterior, la Empresa Prestadora mediante Resolución N° 01117-2024/S-70302 de fecha 11.06.2024 (fojas 05 y 06) indica: “(...) Que de acuerdo a la resolución N° 06340-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA se solicitó mediante OFICIO N° 0082-2024/S-70302 de fecha 28 de mayo del 2024 al reclamante subsanar formato N°7. Que, del expediente se advierte que el usuario ha solicitado verificación posterior de medidor, el mismo que será ejecutado según programación del Departamento de Planta de Medidores, y estando al vencimiento del plazo para la emisión de la correspondiente Resolución, debe procederse al pronunciamiento con los actuados obrantes en autos (...)” (resaltado es agregado nuestro). Al respecto, si bien a fojas 09 a 12 se advierte la Carta N° 0082-2024/S-70302 de fecha 28.05.2024, mediante la cual se remite a la parte accionante el Formato 7 y los costos de verificación posterior, de autos no se advierte documento alguno que acredite las acciones realizadas por la Empresa Prestadora para la realización de la verificación

posterior, más aún si afirma que la parte accionante solicitó la actuación de dicha prueba."

En tal sentido, la causa que generó que se declare fundado el reclamo fue que la Entidad no acreditó las acciones realizadas para la realización de la verificación posterior, pese a que el usuario solicitó dicha prueba.

En mérito a lo dispuesto por el TRASS, el Departamento de Post Venta de Sedapar S.A. efectuó las rebajas del monto facturado en el mes de diciembre de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00927286 de 15 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 171), habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe en 4304m³ y, conforme se muestra a continuación:

CUADRO N° 70
NOTA DE CRÉDITO N° 0000008442

Concepto	Descripción	Monto	Rebaja	Total
0001	Servicio de agua	39 428,83	-26 355,94	13 072,89
0008	Servicio de desagüe	16 080,13	-10 748,66	5331,47
0128	Impuesto General a las Ventas	9992,26	-6678,83	3313,43
0137	Diferencia Redondeo Negativo	-0,04	0,03	-0,01
0407	Cargo Fijo.	3,62	0,00	3,62
TOTAL		65 504,80	-43 783,40	21 721,40

Fuente: Nota de crédito n.º 0000008442 de 15 de octubre de 2024 (Apéndice n.º 171).

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se advierte del cuadro precedente, el monto facturado en el mes de diciembre de 2023 de S/ 65 504,80 fue rebajado hasta S/ 21 721,40, siendo que la diferencia de S/ 43 783,40 constituye perjuicio económico para la Entidad.

Determinación de perjuicio económico:

Subyace de lo señalado que, Luis Stip Peñaranda Paucar, Margaret Stephanie Herrera Zegarra y Daniel Santos Ramírez Laura, profesionales de Atención al Cliente, con su actuar deficiente afectaron los procedimientos de atención de reclamos, lo cual fue advertido por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, configurándose que se resuelvan fundados los reclamos, y consecuentemente se disponga la refacturación de los usuarios, que se materializó en las notas de crédito, ello en desmedro de los intereses de Sedapar S.A.; dado que, se le ocasionó perjuicio económico por el importe de novecientos setenta y nueve mil trescientos ochenta y nueve y 35/100 soles (S/ 979 389,35), correspondiente a las rebajas en la facturación, como se detalla a continuación:

CUADRO N° 71
PERJUICIO ECONÓMICO Y PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Profesional de Atención al Cliente	Reclamo n.º	Conexión	Periodo/ N° de recibo	Rebaja	Total Perjuicio S/
Luis Stip Peñaranda Paucar	2021-006555	1340330	Marzo 2021	7 275,80	7 275,80
Margaret Stephanie Herrera Zegarra	2021-011897	1340330	Junio 2021	8 504,00	36 224,94
	2021-009543	0769568	Marzo, abril y mayo 2021	18 817,70	
	2021-011554	1517001	Junio 2021	3 770,90	
	2021-021045	1517001	Diciembre 2021	44,00	
	2022-000832	1517001	Enero 2022	301,54	
Daniel Santos	2022-017159	0658254	Setiembre 2022	67 610,70	940 675,41

Profesional de Atención al Cliente	Reclamo n.º	Conexión	Periodo/ N° de recibo	Rebaja	Total Perjuicio S/
Ramírez Laura	2023-000415	0658254	Diciembre 2022	112 801,40	
	2023-003220	0658254	Enero 2023	64 960,10	
	2023-005718	0658254	Febrero 2023	69 800,50	
	2023-007778	0658254	Noviembre 2022	597,70	
	2023-008321	0658254	Marzo 2023	79 778,91	
	2023-010359	0658254	Abril 2023	70 542,00	
	2023-013330	0658254	Mayo 2023	76 874,10	
	2023-015856	0658254	Junio 2023	76 033,00	
	2023-017889	0658254	Julio 2023	80 231,20	
	2023-020424	0658254	Agosto 2023	85 766,50	
	2023-028982	0658254	Setiembre y octubre 2023	11 931,00	
	2022-019034	0220291	Agosto, setiembre y octubre 2022	4 629,70	
	2022-021869	0220291	Noviembre 2022	1 395,30	
	2023-001621	0220291	Diciembre 2022	858,50	
	2023-008607	0220291	Febrero 2023	506,10	
	2023-010579	0220291	Abril 2023	697,70	
	2023-012830	0220291	Mayo 2023	954,10	
	2023-014636	0220291	Junio 2023	544,80	
	2023-018531	0220291	Julio 2023	1 621,00	
	2023-019509	0220291	Agosto 2023	5 495,40	
	2023-023546	0220291	Setiembre 2023	9 256,30	
	2023-025186	0220291	Octubre 2023	2 670,40	
	2023-027461	0220291	Noviembre 2023	2 771,70	
	2024-001380	0220291	Diciembre 2023	2 142,70	
	2024-001855	0220291	Enero 2024	1 019,40	
	2024-005194	0220291	Febrero 2024	971,20	
	2024-008451	0220291	Marzo 2024	1 149,10	
	2024-010708	0220291	Abil 2024	723,30	
	2024-012234	0220291	Mayo 2024	1 035,00	
	2024-014936	0220291	Junio 2024	1 212,00	
	2024-019390	0220291	Julio y agosto 2024	2 518,40	
	2024-023471	0220291	Setiembre 2024	1 406,90	
	2024-026775	0220291	Octubre y noviembre 2024	4 081,00	
	2022-022997	0574327	Noviembre 2022	6 771,70	
	2025-007153	0574327	Enero 2025	3 284,20	
	2023-008621	0658283	Marzo 2023	10 594,50	
	2023-011834	1833877	Abril 2023	1 523,70	
	2023-017982	0643614	Junio y julio 2023	3 966,20	
	2024-009996	0643614	Abril 2024	845,40	
	2023-008649	0314419	Febrero 2023	5 216,10	
	2024-010453	0314419	Abril 2024	1 015,00	
	2024-015845	0314419	Mayo y junio 2024	2 265,20	
	2025-002576	0314419	Enero 2025	7 347,50	
	2024-001344	2351985	Noviembre y diciembre 2023	1 728,30	
	2024-003971	2351985	Enero 2024	7 747,10	
	2024-003284	0569473	Diciembre 2023	43 783,40	

Fuente: Expedientes de Reclamos del TRASS-SUNASS.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Como se desprende del cuadro precedente, Luis Stip Peñaranda Paucar, en su condición de profesional de Atención al Cliente, ocasionó un perjuicio económico a Sedapar S.A. de siete mil doscientos setenta y cinco y 80/100 soles (S/ 7 275,80); Margaret Stephanie Herrera Zegarra, como profesional de Atención al Cliente, ocasionó un perjuicio económico de treinta y un mil cuatrocientos treinta y ocho y 14/100 soles (S/ 31 438,14); y, de igual manera, Daniel Santos Ramírez Laura, en su condición de profesional de Atención al Cliente, ocasionó un perjuicio

económico a Sedapar S.A. de novecientos cuarenta mil seiscientos setenta y cinco y 41/100 soles (S/ 940 675,41).

Los hechos observados transgredieron la siguiente normativa:

- Resolución de Consejo Directivo n.º 012-2020-SUNASS-CD de 26 de mayo de 2020, que 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"

"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

Artículo 5.- Información sobre fechas y plazos del procedimiento de reclamos

La empresa prestadora informa al reclamante, a través del correo electrónico consignado en el Formato 2 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente:

- a) Fecha y hora en la que se realizará la inspección externa.
- b) Fecha prevista para la audiencia de conciliación, la cual se realizará por vía remota, con excepción de los casos previstos en el primer, segundo y tercer párrafo de la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- c) La indicación de que el reclamante puede solicitar prueba de verificación posterior, adjuntando el formato respectivo.
- d) Plazo de atención.

Artículo 6.- Notificaciones vía correo electrónico

Las notificaciones en los procedimientos de reclamos se realizan a través del correo electrónico consignado por el reclamante, conforme a las disposiciones establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁹².

- Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD de 28 de diciembre de 2006.

"Artículo 12.- Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

(...)

12.3. Etapa de Decisión: en la cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

(...)

Artículo 14.- Inspección

14.1. La inspección es un medio de prueba que puede ser: (i) interna, si se produce al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de éste.

14.2. El día y el horario (máximo de dos horas) en que se realizará la inspección se informarán al reclamante con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles y los resultados constarán en un acta (Formatos 5 y 6), cuya copia se entregará a la persona presente durante su realización.

⁹² Artículo derogado por el Literal a) de la Única Disposición Complementaria Derogatoria de la resolución n.º 127-2022-SUNASS-CD, publicada el 27 diciembre 2022.

14.3. Si la inspección se ejecuta en un horario distinto al señalado en 14.2, con presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, dicho acto quedará convalidado.

14.4. En caso el reclamante o su representante no se encontraran presentes en el horario señalado en 14.2, pese a haber sido correctamente notificados, la EPS podrá realizar la prueba válidamente.

14.5. En caso que, por causas atribuibles a la EPS, la inspección se realizara, sin presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, no podrá ser considerada válida.

14.6. Para el caso de las inspecciones internas, en caso la EPS no pueda acceder al predio por causas no atribuibles a ella, la prueba ya no será necesaria, tomándose en cuenta este hecho en la Etapa de Decisión.

14.7. Si los plazos del Anexo 2 son menores de tres (3) días hábiles, la EPS podrá realizar la inspección sin necesidad de realizar comunicación previa.

14.8. Las pruebas e inspecciones realizadas en aplicación de este artículo podrán ser presentadas por la EPS en caso se presente un nuevo reclamo que corresponda al mismo ciclo de facturación.

Artículo 15.- Verificación Posterior de medidores

(...)

15.3. Al momento de presentarse el reclamo, la empresa prestadora deberá informar al reclamante acerca de su derecho a solicitar la Verificación Posterior del medidor y del alcance de las Unidades de Verificación Metrológica (Formato N° 7).

(...)

Artículo 21.- Resolución

21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.

21.2. Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.

En cada caso, debe indicarse dentro de la resolución, el plazo para ser impugnada. Asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

(...)

Artículo 23.- Plazo para resolver y notificar el Recurso de Reconsideración

La resolución referida al recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de presentado el recurso. La notificación de la resolución se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a su emisión.

(...)

Artículo 25.- Silencio Administrativo Positivo (SAP)

Transcurrido el plazo establecido en los artículos 21 y 23 del presente Reglamento sin que la EPS hubiese notificado la Resolución operará el SAP y, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado.

Vencido el plazo para que opere el silencio administrativo positivo, sin que la EPS hubiera emitido pronunciamiento sobre lo solicitado, el usuario podrá: i) presentar una Declaración Jurada ante la EPS con la finalidad de hacer valer el derecho conferido, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado o, ii) interponer queja ante el TRASS, el que ordenará hacer valer el derecho conferido al usuario mediante SAP, de considerarlo aplicable.

En caso la EPS se niegue a recibir la Declaración Jurada a que se refiere el párrafo anterior, el usuario podrá remitirla por conducto notarial, surtiendo los mismos efectos.



Sin perjuicio de lo indicado, el TRASS podrá aplicar de oficio el SAP y ordenar hacer valer el derecho conferido, cuando lo advierta durante el trámite de un recurso de apelación.

(...)

Artículo 36.- Notificaciones

36.1 Notificación personal

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención.

36.2 Notificación bajo puerta

En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a recibir la documentación correspondiente, se niega a brindar la información requerida o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, la EPS dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico. En estos casos, el notificador deberá suscribir la cédula, indicar su nombre y el número de su documento de identidad (Formato N° 10).

36.3 Notificación por correo electrónico

Los usuarios podrán autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 10 del presente reglamento o mediante la presentación de un escrito, que la notificación de los actos administrativos se realice a la dirección de correo electrónico que indiquen para tales efectos. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico surtirá efectos una vez recibida la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días útiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, se procederá a la notificación por cédula conforme al artículo 20.1 de la Ley N° 27444. La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 de la Ley N° 27444.

36.4 Las notificaciones deberán efectuarse en días y horas hábiles. Son horas hábiles las que median entre las siete (7) y diecinueve (19) horas.

36.5 En caso el usuario no haya señalado domicilio procesal, o este sea inexistente, la notificación personal o bajo puerta se realizará en el domicilio donde se remiten los recibos de pago por el servicio que se reclama.

- TUO de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS de 22 de enero de 2019.

Artículo 20. Modalidades de notificación

(...)

20.4 El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24.

Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.

La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.

En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.

El consentimiento expreso a que se refiere el quinto párrafo del numeral 20.4 de la presente Ley puede ser otorgado por vía electrónica.

Los hechos anteriormente descritos ocasionaron perjuicio económico a Sedapar S.A. ascendente a novecientos setenta y nueve mil trescientos ochenta y nueve y 35/100 soles (S/ 979 389,35), en desmedro de sus intereses económicos, al haberse emitido notas de crédito por quiebres, en los años 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025, contrariamente a la normativa aplicable, por la emisión de resoluciones de primera instancia en atención a los reclamos presentados de principales contribuyentes.

De lo expuesto se advierte que los hechos fueron ocasionados por el actuar de Luis Stip Peñaranda Paucar, Margaret Stephanie Herrera Zegarra y Daniel Santos Ramírez Laura, en su calidad de profesional de Atención al Cliente; quienes no cautelaron los intereses de la Entidad, al emitir resoluciones de primera instancia por reclamos presentados de principales contribuyentes; en los períodos 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025, en contravención de la normativa de la materia.

Comentarios de las personas comprendidas en los hechos observados

Al respecto, Luis Stip Peñaranda Paucar, Margaret Stephanie Herrera Zegarra y Daniel Santos Ramírez Laura comprendidos en los hechos observados presentaron sus comentarios o aclaraciones documentados, conforme al Apéndice n.º 172 del Informe de Auditoría.

Es de precisar que Luis Stip Peñaranda Paucar, Margaret Stephanie Herrera Zegarra y Daniel Santos Ramírez Laura, presentaron extemporáneamente sus comentarios o aclaraciones a la Desviación de Cumplimiento.

Evaluación de los comentarios o aclaraciones de las personas comprendidas en los hechos

Se ha efectuado la evaluación de los comentarios o aclaraciones y documentos presentados, concluyendo que no se desvirtúan los hechos notificados en la Desviación de Cumplimiento. La referida evaluación, y la cédula de comunicación y la notificación, cuando corresponda, forman parte del Apéndice n.º 172 del Informe de Auditoría.

- **Luis Stip Peñaranda Paucar**, identificado con DNI n.º 29648743, en su calidad de profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, por el período de 19 de febrero de 2020 hasta el 8 de julio de 2021, designado con memorándum n.º 085-2020/S-31100 de 18 de febrero de 2020, concluyendo su designación con memorándum n.º 307-2021/S-31100 de 8 de julio de 2021 (Apéndice n.º 173).

La desviación de cumplimiento con la documentación sustentante le fue notificado a su casilla electrónica⁹³, con cédula de notificación n.º 001-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A. y cédula de notificación electrónica n.º 00000004-2025-CG/0263-02-001, ambos de 11 de setiembre de 2025, según consta en el cargo de notificación de igual fecha (Apéndice n.º 172), y presentó sus comentarios o aclaraciones, mediante documento sin número recibido el 22 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 172), los mismos que después de ser evaluados no desvirtúan los hechos comunicados, estando acreditada su participación por lo siguiente:

En el procedimiento de atención de reclamos, como profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, omitió revisar la resolución de primera instancia suscribiéndola sin advertir las deficiencias, asimismo, no supervisó adecuadamente el procedimiento ni cumplió con las disposiciones legales y administrativas vigentes, no cautelando los intereses de Sedapar S.A., en los siguientes reclamos:

- ❖ **Reclamo n.º 2021-006555**, presentado por el usuario con conexión n.º 1340330, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 8445-2021/S-70302 de 22 de junio de 2021, sin advertir que no se le comunicó al usuario sobre su derecho a solicitar la prueba de verificación posterior del medidor⁹⁴, incumpliendo la normativa que regula el procedimiento de atención de los reclamos afectando su validez.

Esta deficiencia conllevó a que el TRASS con resolución n.º 05216-2021 SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 5 de agosto de 2021, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el consumo facturado en el mes de marzo de 2021, emitiéndose nota de crédito n.º 003-00856109 de 11 de agosto de 2021.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en marzo de 2021 de S/ 8 288,60 fue rebajado a S/ 1 012,80, generándose una diferencia de S/ 7 275,80 que constituye perjuicio económico.

⁹³ Casilla electrónica n.º 296487430.

⁹⁴ El numeral 15.3 del artículo 15º del Reglamento de General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, señala que: "Al momento de presentarse el reclamo, la empresa prestadora deberá informar al reclamante acerca de su derecho a solicitar la Verificación Posterior del medidor y del alcance de las Unidades de Verificación Metrológica (Formato N° 7)". Asimismo, el artículo 5 de la Resolución n.º 012-2020-SUNASS-CD establece "La empresa prestadora informa al reclamante, a través del correo electrónico consignado en el Formato 2 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente: (...) c) La indicación de que el reclamante puede solicitar prueba de verificación posterior, adjuntando el formato respectivo.

Con su actuar, Luis Stip Peñaranda Paucar, profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, contravino lo establecido en el artículo 5° de la Resolución de Consejo Directivo n.º 012-2020-SUNASS-CD que aprueba las 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, en lo referido a información sobre fechas y plazos del procedimiento de reclamos, así como el numeral 12.3) del artículo 12° y el numeral 15.3) del artículo 15° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD, en lo referido a etapas del procedimiento de atención del reclamo y verificación posterior de medidores; normativa que en el ejercicio del puesto que desempeñó y como servidora pública se encontraba obligada a cumplir.

Consecuentemente, Luis Stip Peñaranda Paucar, incumplió sus funciones del puesto de profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta, establecidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencia Gerencia de Servicio al Cliente, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-2000 de 6 de marzo de 2018 (Apéndice n.º 177), que indica:

"(...) II. Misión del Puesto: Supervisar la eficiente atención de los reclamos sujetos a facturación, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobado por la SUNASS y por la empresa. III. Funciones y responsabilidades: 1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes se realicen con (...), a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa. 2. Revisar y refrendar las resoluciones de reclamos comerciales de primera instancia (...) a fin de cumplir el reglamento de reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa (...) 12. Cumplir con (...) las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de empresa".

Del mismo modo incumplió su función establecida en el Manual de Procedimientos – MAPRO, aprobado con Resolución n.º 981-2019/S-20000 de 24 de octubre de 2019 (Apéndice n.º 4), en lo referido al procedimiento de atención de reclamos – primera instancia que señala: “(...) Recibe la resolución, revisa y firma (...).”

Como resultado de la actuación del servidor público se generó perjuicio económico a Sedapar S.A., por el importe de siete mil doscientos setenta y cinco y 80/100 soles (S/ 7 275,80), correspondiente a la rebaja en la facturación, como se detalla a continuación:

CUADRO N° 72
PERJUICIO ECONÓMICO OCASIONADO POR LUIS STIP PEÑARANDA PAUCAR

Reclamo	Conexión	Nº de nota de crédito y fecha	Periodo/ N° de recibo	Rebaja S/
2021-006555	1340330	003-00856109 de 11 de agosto de 2021	Marzo 2021	7 275,80
Total, perjuicio económico				7 275,80

Fuente: Nota de crédito n.º 003-00856109 de 11 de agosto de 2021.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Por lo expuesto, como resultado de la evaluación efectuada a los comentarios o aclaraciones cuyo desarrollo está en el Apéndice n.º 172, se ha determinado que los hechos no han sido desvirtuados y configuran presunta responsabilidad administrativa funcional no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría y presunta responsabilidad civil, conforme lo establecido en los Apéndices n.os 2 y 3.

- Margaret Stephanie Herrera Zegarra, identificada con DNI n.º 72137754, en su calidad de profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, por los períodos del 2 julio de 2021 hasta el 8 de noviembre de 2021 y desde el 7 de diciembre de 2021 hasta el 31 de octubre de 2022, designada con memorándums n.ºs 286-2021/S-31100 de 1 de julio de 2021 y 736-2021/S-31100 de 6 de diciembre de 2021, concluyendo su designación con memorándums n.ºs 673-2021/S-31100 de 8 de noviembre de 2021 y 639-2022/S-31100 de 27 de octubre de 2022 (Apéndice n.º 174).

La desviación de cumplimiento con la documentación sustentante le fue notificada a su casilla electrónica⁹⁵, con cédula de notificación n.º 002-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A., y cédula de notificación electrónica n.º 00000002-2025-CG/0263-02-001, ambas de 11 de setiembre de 2025, según consta en el cargo de notificación de igual fecha (Apéndice n.º 172), y presentó sus comentarios o aclaraciones mediante documento sin numero de 24 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 172), los mismos que después de ser evaluados no desvirtúan los hechos comunicados, estando acreditada su participación por lo siguiente:

En los procedimientos de atención de reclamos, como profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, omitió revisar la resolución de primera instancia suscribiéndola sin advertir las deficiencias, asimismo, no supervisó adecuadamente el procedimiento ni cumplió con las disposiciones legales y administrativas vigentes, no cautelando los intereses de Sedapar S.A., en los siguientes reclamos:

- ❖ Reclamo n.º 2021-011897, presentado por el usuario con conexión n.º 1340330, respecto del cual la servidora suscribió la resolución n.º 12596-2021/S-70302 de 17 de agosto de 2021, sin advertir que no se actuó válidamente la inspección externa⁹⁶ al predio, al no evidenciarse la comunicación de Sedapar S.A., en la que informe sobre la programación de la inspección de 15 de julio de 2021, realizándose sin la presencia del usuario o de su representante legal, lo que invalidó la diligencia.

Esta deficiencia conllevó a que, el TRASS con resolución n.º 06718-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 23 de setiembre de 2021, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el consumo facturado en el mes de junio de 2021, emitiéndose nota de crédito n.º 003-00858531 de 29 de setiembre de 2021.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en junio de 2021 de S/ 9 235,20 fue rebajado a S/ 731,20, generándose una diferencia de S/ 8 504,00 que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2021-009543, presentado por el usuario con conexión n.º 0769568, respecto del cual la servidora suscribió la resolución n.º 10713-2021/S-70302 de 13 de julio de 2021, sin pronunciarse sobre el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de abril y mayo de 2021, configurándose silencio administrativo positivo⁹⁷ y sin advertir que no se acreditó que se haya seguido

⁹⁵ Casilla electrónica n.º 72137754.

⁹⁶ Conforme el artículo 5º de la Resolución n.º 012-2020-SUNASS-CD se señala: "La empresa prestadora informa al reclamante a través del correo electrónico consignado en el Formato 2 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente: "(...) a) Fecha y hora en la que se realizará la inspección externa".

⁹⁷ Conforme lo establecido en el artículo 25º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, en el que indica: "(...) transcurridos los plazos señalados en el artículo 21º antes referido, sin que la Empresa Prestadora hubiese notificado la resolución correspondiente, operará el Silencio Administrativo Positivo y, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado".

válidamente el procedimiento establecido en el Reglamento de Calidad, para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio⁹⁸.

Igualmente, respecto los consumos facturados en marzo, abril y mayo de 2021, no advirtió que se haya seguido válidamente el procedimiento establecido en el Reglamento de Calidad⁹⁹, ya que no se contó con al menos dos (02) diferencias de lecturas válidas anteriores a los meses reclamados, no correspondiendo la facturación por promedios.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 06941-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de setiembre de 2021, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturado en los meses de abril y mayo de 2021, así como refacturar el consumo facturado en los meses de marzo, abril y mayo de 2021, emitiéndose las notas de crédito n.º 003-00858687, 003-00858688 y 003-00858689 de 30 de setiembre de 2021.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en marzo, abril y mayo de 2021 de S/ 19 117,00 fue rebajado a S/ 299,30, generándose una diferencia de S/ 18 817,70, que constituye perjuicio económico.

❖ **Reclamo n.º 2021-011554**, presentado por el usuario con conexión n.º 1517001, respecto del cual la servidora suscribió la resolución n.º 12393-2021/S-70302 de 11 de agosto de 2021, y no advirtió que la misma haya sido válidamente¹⁰⁰ notificada, puesto que no se acreditó respuesta de recepción de correo electrónico que demuestre que el usuario tomó conocimiento, invalidando la notificación y configurando silencio administrativo positivo.

Esta deficiencia conllevo a que el TRASS con resolución n.º 09333-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de diciembre de 2021, declare fundado el

⁹⁸ Conforme lo establecido en la resolución n.º 06941-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de setiembre de 2021: “el artículo 93º del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, (...) establece que es obligación de la Empresa Prestadora verificar, periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o pueden afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados (...) la EPS deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario, siendo que en todos los casos el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicaciones de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas. (...) en el presente caso (...) venía facturando al predio (...) nace de una (01) unidad de uso doméstico; sin embargo, para los períodos reclamados modifcó el tipo y número de unidades de uso en base a una (01) unidad de uso industrial (...) no obstante, de aprecia que la Empresa Prestadora no ha acreditado haber seguido válidamente el procedimiento establecido (...) no se aprecia la inspección que sustente el cambio realizado, ni el croquis respectivo en el cual se advierta el detalle de todos los puntos de agua y desagüe existente (...)”.

Conforme lo establecido en la resolución n.º 06941-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de setiembre de 2021: “de autos no se aprecia que la Empresa Prestadora, al momento de instalar el medidor n.º 1017085229 (...), haya seguido válidamente el procedimiento establecido en EL REGLAMENTO DE CALIDAD, por lo que la aplicación del régimen de diferencia de lecturas deberá ser postergado por el mes reclamado. (...) se advierte que la Empresa Prestadora no cumplió con el procedimiento establecido en el literal e) del artículo 87º de EL REGLAMENTO DE CALIDAD, toda vez que no obra en el expediente, la inspección previa ni posterior a la instalación del medidor N° 1017085229. (...) del expediente se desprende que el suministro bajo reclamo no cuenta con por lo menos dos (02) diferencias de lecturas válidas anteriores a los meses reclamados, por lo que no corresponde la facturación por promedios, y en consecuencia deberá aplicarse la asignación de consumo, esto es, 15m³ para cada mes.”

¹⁰⁰ Conforme el numeral 36.3 del artículo 36 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, se indica: “Los usuarios podrán autorizar (...) que la notificación de los actos administrativos se realice a la dirección de correo electrónico que indiquen para tales efectos. (...) La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 de la Ley n.º 27444”. Asimismo, el numeral 20.4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley n.º 27444 indica: “(...) La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada (...)”.

reclamo, ordenando refacturar el consumo facturado en el mes de junio de 2021, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00862340 de 14 de diciembre de 2021.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en el mes de junio de 2021 de S/ 7 041,40 fue rebajado a S/ 3 270,50, generándose una diferencia de S/ 3 770,90 que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2021-021045, presentado por el usuario con conexión n.º 1517001, respecto del cual la servidora suscribió la resolución n.º 1407-2022/S-70302 de 27 de enero de 2022, sin pronunciarse sobre la materia controvertida referida al cargo por interés moratorio incluido en la facturación de diciembre de 2021, configurando silencio administrativo positivo; y, sin advertir que para el consumo facturado, no se actuó válidamente la inspección externa¹⁰¹ al predio, al no evidenciarse constancia de respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o la constancia de recepción generada automáticamente por la plataforma electrónica, realizándose sin la presencia del usuario o de su representante legal, lo que invalidó la diligencia.

Esta deficiencia conllevo a que el TRASS con resolución n.º 04020-2022-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de abril de 2022, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por interés moratorio incluido en la facturación de diciembre de 2021, así como refacturar el consumo facturado en dicho mes, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00868444 de 26 de abril de 2022.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en diciembre de 2021 de S/ 2 844,70 fue rebajado a S/ 2 800,70, generándose una diferencia de S/ 44,00, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2022-000832, presentado por el usuario con conexión n.º 1517001, respecto del cual la servidora suscribió la resolución n.º 2141-2022/S-70302 de 28 de febrero de 2022, sin advertir que para el cargo de interés moratorio, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1 del literal B.3 del Anexo 3 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, puesto que no se adjuntó información del interés moratorio, al no remitirse informe ni liquidación en donde se detalle una tasa moratoria mensual, ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago.

Asimismo, no advirtió que, para el consumo facturado, no se tuvo diferencia de lecturas validas, puesto que, del histórico de lecturas y acta de inspección, las lecturas del medidor no son ascendentes ni progresivas, evidenciando que no existe diferencia de lecturas válida del mes reclamado, aspecto que no fue advertido por la citada servidora pública.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 04044-2022-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de abril de 2022, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por interés moratorio incluido en la facturación de enero de 2022, así como refacturar el consumo facturado en dicho mes, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00868449 de 26 de abril de 2022.

¹⁰¹ Conforme el artículo 5º de la Resolución n.º 012-2020-SUNASS-CD se señala: "La empresa prestadora informa al reclamante a través del correo electrónico consignado en el Formato 2 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente: (...) a) Fecha y hora en la que se realizará la inspección externa".

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en enero de 2022 de S/ 3 102,20 fue rebajado a S/ 2 800,66, generándose una diferencia de S/ 301,54, que constituye perjuicio económico.

Con su actuar, Margaret Stephanie Herrera Zegarra, profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, contravino lo establecido en los artículos 5° y 6° de la Resolución de Consejo Directivo n.º 012-2020-SUNASS-CD que aprueba las 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, en lo referido a información sobre fechas y plazos del procedimiento de reclamos y notificaciones vía correo electrónico.

Igualmente, contravino el numeral 12.3 del artículo 12°, artículo 14°, numeral 15.3 del artículo 15°, numerales 21.1 y 21.2 del artículo 21°, artículo 25°, numeral 36.3 del artículo 36° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias en lo referido a etapas del procedimiento de atención del reclamo, inspección, verificación posterior de medidores, resolución, silencio administrativo positivo (SAP), notificaciones, así como el numeral 20.4 del artículo 20° del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS en lo referido a modalidades de notificación; normativa que en el ejercicio del puesto que desempeñó y como servidora pública se encontraba obligada a cumplir.

Consecuentemente, Margaret Stephanie Herrera Zegarra, incumplió sus funciones y deberes del puesto de Profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, establecidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencia Gerencia de Servicio al Cliente Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-2000 de 6 de marzo de 2018 (**Apéndice n.º 177**), que indica:

"(...) II. Misión del Puesto: Supervisar la eficiente atención de los reclamos sujetos a facturación, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobado por la SUNASS y por la empresa. III. Funciones y responsabilidades: 1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes se realicen con (...), a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa. 2. Revisar y refrendar las resoluciones de reclamos comerciales de primera instancia (...) a fin de cumplir el reglamento de reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa (...) 12. Cumplir con (...) las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de empresa".

Del mismo modo incumplió su función establecida en el Manual de Procedimientos – MAPRO, aprobado con Resolución n.º 981-2019/S-20000 de 24 de octubre de 2019 (**Apéndice n.º 4**), en lo referido al procedimiento de atención de reclamos – primera instancia que señala: “(...) Recibe la resolución, revisa y firma (...).”

Como resultado de la actuación de la servidora se generó perjuicio económico a Sedapar S.A. por el importe de treinta y un mil cuatrocientos treinta y ocho con 14/100 soles (S/ 31 438,14), correspondiente a las rebajas en la facturación, como se detalla a continuación:

CUADRO N° 73**PERJUICIO ECONÓMICO OCASIONADO POR MARGARET STEPHANIE HERRERA ZEGARRA**

Reclamo	Conexión	Nº de nota de crédito y fecha	Período/ Nº de recibo	Rebaja S/
2021-011897	1340330	003-00858531 de 29 de setiembre de 2021.	Junio 2021	8 504,00
2021-009543	0769568	003-00858687, 003-00858688 y 003-00858689 de 30 de setiembre de 2021.	Marzo, Abril y Mayo 2021	18 817,70
2021-011554	1517001	003-00862340 de 14 de diciembre de 2021.	Junio 2021	3 770,90
2021-021045	1517001	003-00868444 de 26 de abril de 2022.	Diciembre 2021	44,00
2022-000832	1517001	003-00876957 de 14 de octubre de 2022.	Enero 2022	301,54
Total, perjuicio económico				31 438,14

Fuente: Notas de crédito n.º 003-00858531 de 29 de setiembre de 2021, 003-00858687, 003-00858688 y 003-00858689 de 30 de setiembre de 2021, 003-00862340 de 14 de diciembre de 2021, 003-00868444 de 26 de abril de 2022, 003-00876957 de 14 de octubre de 2022.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Por lo expuesto, como resultado de la evaluación efectuada a los comentarios o aclaraciones cuyo desarrollo está en el **Apéndice n.º 172**, se ha determinado que los hechos no han sido desvirtuados y configuran presunta responsabilidad administrativa funcional no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría y presunta responsabilidad civil, conforme lo establecido en los **Apéndices n.ºs 2 y 3**.

- **Daniel Santos Ramírez Laura**, identificado con DNI n.º 29645054, en su calidad de Profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, por el período del 1 de noviembre de 2022 a la actualidad, designado con memorándum n.º 640-2022/S-31100 de 27 de octubre de 2022 (**Apéndice n.º 175**).

La desviación de cumplimiento con la documentación sustentante le fue notificado a su casilla electrónica¹⁰², con cédula de notificación n.º 003-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A, y cédula de notificación electrónica n.º 00000003-2025-CG/0263-02-001, ambas de 11 de setiembre de 2025, según consta en el cargo de notificación de 11 de setiembre de 2025; así también, con cédula de notificación n.º 004-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A, y cédula de notificación electrónica n.º 00000004-2025-CG/0263-02-001, ambas de 12 de setiembre de 2025, según consta el cargo de notificación de igual fecha (**Apéndice n.º 172**). Y presentó sus comentarios o aclaraciones mediante documento sin numero de 24 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 172**), los mismos que después de ser evaluados no desvirtúan los hechos comunicados, estando acreditada su participación por lo siguiente:

En los procedimientos de atención de reclamos, como profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, omitió revisar la resolución de primera instancia suscribiéndola sin advertir las deficiencias, asimismo, no supervisó adecuadamente el procedimiento ni cumplió con las disposiciones legales y administrativas vigentes, no cautelando los intereses de Sedapar S.A., en los siguientes reclamos:

- ❖ **Reclamo n.º 2022-017159**, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 0433-2023/S-70302 de 14 de abril de 2023, sin advertir que para el cargo por uso exclusivo de alcantarillado incluido en la facturación de setiembre de 2022, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de

¹⁰² Casilla electrónica n.º 29645054.

Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que los medidores utilizados para el cálculo de las diferencias de lecturas no acreditan que abastecan a la conexión materia de reclamo, además que no se señaló la modalidad de facturación.

Asimismo, no advirtió que respecto al cargo por incumplimiento de VMA, no se acreditó ni sustentó como determinaron el monto facturado, ya que no guarda relación ni proporcionalidad, puesto que, al aplicar el factor de ajuste al monto facturado por el servicio de alcantarillado, el pago adicional por exceso del valor máximo permisible resulta distinto¹⁰³ al facturado por la Entidad.

Igualmente, no advirtió para los cargos por interés moratorio, que no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que no se evidenció liquidación en donde se detalle una tasa moratoria mensual ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago, motivo por el cual no se adjuntó la información requerida por la normativa.

Ello a pesar de que, el TRASS¹⁰⁴ le indicó que emita un pronunciamiento válido, debiendo señalar y detallar el cálculo realizado para el cobro de uso exclusivo de alcantarillado (modalidad de facturación; es decir, facturación por diferencia de lecturas o mediante determinación de un aforo) y precisar la forma de abastecimiento del Usuario no Doméstico – UND (por fuente de agua propia, por servicio de agua potable o por ambas).

Dichas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 07815-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de julio de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado e interés moratorio, así como dispuso refacturar el cargo por incumplimiento de VMA, disponiéndose la rebaja del monto facturado en setiembre de 2022, emitiéndose las notas de crédito n.ºs 003-00890307 y 003-00897244 de 17 de abril y 1 de agosto de 2023, respectivamente.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en setiembre de 2022 de S/ 68 936,00 fue rebajado a S/ 1 325,30, generándose una diferencia de S/ 67 610,70, que constituye un perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-000415, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 002306-2023-OV/S-70302 de 17 de febrero de 2023, sin advertir que para el cargo por uso exclusivo de alcantarillado incluido en la facturación de diciembre de 2022, no se actuó válidamente como medio probatorio la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que los medidores utilizados para el cálculo de las diferencias

¹⁰³ Conforme la resolución del TRASS, el "Factor de Ajuste" a aplicar es de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de setiembre de 2022, ascendente a S/ 93,50, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 901,34 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de setiembre de 2022 (S/ 49,696,61).

¹⁰⁴ Con la Resolución n.º 02229-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 28 de febrero de 2023, el TRASS de la SUNASS en un primer momento declaró nula la resolución de primera instancia, ordenando que Sedapar S.A. emita nueva resolución.

de lecturas no acreditan que abastecan a la conexión materia de reclamo, además que no se señaló la modalidad de facturación.

Asimismo, respecto al cargo por incumplimiento de VMA, omitió advertir que no se acreditó ni sustentó como determinaron el monto facturado, ya que no guarda relación ni proporcionalidad, puesto que, al aplicar el factor de ajuste al monto facturado por el servicio de alcantarillado, el pago adicional por exceso del valor máximo permisible resulta distinto¹⁰⁵ al facturado por la Entidad.

Igualmente, no advirtió para los cargos por interés moratorio, que no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que no se evidencio liquidación en donde se detalle una tasa moratoria mensual ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago, motivo por el cual no se adjuntó la información requerida por la normativa.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 04918-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 11 de mayo de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado e interés moratorio, así como dispuso refacturar el cargo por incumplimiento de VMA, disponiéndose la rebaja del monto facturado en diciembre de 2022 por S/ 112 801,40, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00892830 de 19 de mayo de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en diciembre de 2022 de S/ 113 672,20 fue rebajado a S/ 870,80, generándose una diferencia de S/ 112 801,40, que constituye perjuicio económico.

- ❖ **Reclamo n.º 2023-003220**, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 003895-2023-OV/S-70302 de 20 de marzo de 2023, sin advertir que para el cargo por uso exclusivo de alcantarillado incluido en la facturación de enero de 2023, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que los medidores utilizados para el cálculo de las diferencias de lecturas no acreditan que abastecan a la conexión materia de reclamo, además que no se señaló la modalidad de facturación.

Asimismo, respecto al cargo por incumplimiento de VMA, omitió advertir que no se acredító ni sustentó como determinaron el monto facturado, ya que no guarda relación ni proporcionalidad, puesto que, al aplicar el factor de ajuste al monto facturado por el servicio de alcantarillado, el pago adicional por exceso del valor máximo permisible resulta distinto¹⁰⁶ al facturado por la Entidad.

¹⁰⁵ Conforme la resolución del TRASS, el "Factor de Ajuste" a aplicar es de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de diciembre de 2022, ascendente a S/ 61.33, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 591.22 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de diciembre de 2022 (S/ 86 661,77).

¹⁰⁶ Conforme la resolución del TRASS, el "Factor de Ajuste" a aplicar es de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de enero de 2023, ascendente a S/ 118.29, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 1 140,31 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de enero de 2023 (S/ 51 017,29).

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 05994-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de junio de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado y refacturar el cargo por incumplimiento de VMA, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00894223 de 9 de junio de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en enero de 2023 de S/ 66 635,80 fue rebajado a S/ 1 675,70, generándose una diferencia de S/ 64 960,10, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-005718, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 005339-2023-OV/S-70302 de 19 de abril de 2023, sin advertir que para el cargo por uso exclusivo de alcantarillado incluido en la facturación de febrero de 2023, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que los medidores utilizados para el cálculo de las diferencias de lecturas no acreditan que abastecan a la conexión materia de reclamo, además que no se señaló la modalidad de facturación.

Asimismo, respecto al cargo por incumplimiento de VMA, omitió advertir que no se acredító ni sustentó como determinaron el monto facturado, ya que no guarda relación ni proporcionalidad, puesto que, al aplicar el factor de ajuste al monto facturado por el servicio de alcantarillado, el pago adicional por exceso del valor máximo permisible resulta distinto¹⁰⁷ al facturado por la Entidad.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 07903-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023, declare fundado el reclamo, ordenó anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado y refacturar el cargo por incumplimiento de VMA incluidos en la facturación de febrero de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00897368 de 3 de agosto de 2023.

Lo que ocasionó que el monto facturado en el mes de febrero de 2023 de S/ 70 795,30 sea rebajado hasta S/ 994,80, siendo que la diferencia de S/ 69 800,50 constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-007778, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 006663-2023-OV/S-70302 de 18 de mayo de 2023, sin advertir que para el cargo por interés moratorio, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, puesto que no se evidencia una liquidación donde se detalle una tasa moratoria mensual, ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago, aspecto que no fue advertido por el servidor público.

¹⁰⁷ Conforme la resolución del TRASS, el "Factor de Ajuste" a aplicar es de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de febrero de 2023, ascendente a S/ 70,10, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 675,76 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de febrero de 2023 (S/ 54 269,25).

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 07908-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por interés moratorio, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00898927 de 29 de agosto de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en noviembre de 2022 de S/ 1 682,80 fue rebajado a S/ 1 085,10, generándose la diferencia de S/ 597,70, que constituye perjuicio económico.

- ❖ **Reclamo n.º 2023-008321**, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 006876-2023-OV/S-70302 de 24 de mayo de 2023, sin advertir que en relación con el cargo por consumo facturado, no se actuó válidamente para resolver el reclamo la inspección de 10 de abril de 2023, al realizarse en un horario distinto al programado, no teniendo la presencia del usuario o de su representante legal, lo que invalida la diligencia, aspecto que no fue advertido por el citado servidor público.

Asimismo, sin advertir que respecto al cargo por uso exclusivo de alcantarillado incluido en la facturación de marzo de 2023, no se actuó válidamente como medio probatorio la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que los medidores utilizados para el cálculo de las diferencias de lecturas, no acreditan que abasteczan a la conexión materia de reclamo, además que no se señaló la modalidad de facturación.

Igualmente, respecto al cargo por incumplimiento de VMA, omitió advertir que no se acreditó ni sustentó como determinaron dicho monto facturado, ya que no guarda relación ni proporcionalidad, puesto que, al aplicar el factor de ajuste al monto facturado por el servicio de alcantarillado, el pago adicional por exceso del valor máximo permisible resulta distinto¹⁰⁸ al facturado por la Entidad.

De la misma manera, para el cargo por interés moratorio, omitió advertir que no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que no se evidencio liquidación en donde se detalle una tasa moratoria mensual ni los intereses moratorios que se estuvieron generando por mes hasta la fecha de pago, motivo por el cual no se adjuntó la información requerida por la normativa.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 07910-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el cargo por consumo facturado y por incumplimiento de VMA, además dispuso la anulación de los cargos por uso exclusivo de alcantarillado e interés moratorio, emitiéndose las notas de crédito n.ºs 003-00897371 y 003-00897822 de 3 y 9 de agosto de 2023, respectivamente.

¹⁰⁸ Conforme la resolución del TRASS, el "Factor de Ajuste" a aplicar es de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de marzo de 2023, ascendente a S/ 87,62, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 844,66 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de marzo de 2023 (S/ 61 702,17).

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en marzo de 2023 de S/ 80 821,90 fue rebajado a S/ 675,76, generándose una diferencia de S/ 79 778,91, que constituye perjuicio económico.

- ❖ **Reclamo n.º 2023-010359**, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 007982-2023-OV/S-70302 de 19 de junio de 2023, posterior a los treinta (30) días hábiles siguientes de la presentación del reclamo, configurándose silencio administrativo positivo¹⁰⁹.

Esta deficiencia conllevó a que TRASS con resolución n.º 09161-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 25 de agosto de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el cargo por consumo facturado en abril de 2023, así como anular los cargos por uso exclusivo de alcantarillado, incumplimiento de VMA e interés moratorio, emitiéndose las notas de crédito n.ºs 003-00899041 y 003-00900496 del 31 de agosto y 25 de setiembre de 2023, respectivamente.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en abril de 2023 de S/ 70 787,50 fue rebajado a S/ 245,50, generándose una diferencia de S/ 70 542,00, que constituye perjuicio económico.

- ❖ **Reclamo n.º 2023-013330**, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 009750-2023-OV/S-70302 de 25 de julio de 2023, sin advertir que respecto al cargo por uso exclusivo de alcantarillado incluido en la facturación de mayo de 2023, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que los medidores utilizados para el cálculo de las diferencias de lecturas no acreditan que abastecan a la conexión materia de reclamo, además que no se señaló la modalidad de facturación.

Asimismo, respecto al cargo por incumplimiento de VMA, omitió advertir que no se acredító ni sustentó como determinaron el monto facturado, al no guarda relación ni proporcionalidad, puesto que, al aplicar el factor de ajuste al monto facturado por el servicio de alcantarillado, el pago adicional por exceso del valor máximo permisible resulta distinto¹¹⁰ al facturado por la Entidad.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 00796-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 18 de enero de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado y refacturar el cargo por incumplimiento VMA, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00908757 de 22 de enero de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en mayo de 2023 de S/ 78 267,80 fue rebajado a S/ 1 393,70, generándose una diferencia de S/ 76 874,10, que constituye perjuicio económico.

¹⁰⁹ El reclamo ingreso el 5 de mayo de 2023, debió emitirse resolución hasta el 16 de junio de 2023, fecha en que se cumplieron los treinta (30) días hábiles que tenía la Entidad para resolver; sin embargo, la resolución fue emitida el 19 de junio de 2023.

¹¹⁰ Conforme la resolución del TRASS, el "Factor de Ajuste" a aplicar es de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de mayo de 2023, ascendente a S/ 98,25, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 947,13 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de mayo de 2023 (S/ 59 971,79).

- ❖ Reclamo n.º 2023-015856, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 011324-2023-OV/S-70302 de 23 de agosto de 2023, sin advertir que para el cargo por uso exclusivo de alcantarillado incluido en la facturación de mayo de 2023, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que los medidores utilizados para el cálculo de las diferencias de lecturas no acreditan que abastecan a la conexión materia de reclamo, además que no se señaló la modalidad de facturación.

Asimismo, omitió advertir que respecto al cargo por incumplimiento de VMA, no se acreditó ni sustentó como determinaron dicho monto facturado, ya que no guarda relación ni proporcionalidad, puesto que, al aplicar el factor de ajuste al monto facturado por el servicio de alcantarillado, el pago adicional por exceso del valor máximo permisible resulta distinto¹¹¹ al facturado por la Entidad.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 00798-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 18 de enero de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado y refacturar el cargo por incumplimiento VMA, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00908758 de 22 de enero de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en junio de 2023 de S/ 77 995,20 fue rebajado a S/ 1 962,20, generándose una diferencia de S/ 76 033,00, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-017889, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 0642-2023/S-70302 de 13 de marzo de 2024, y no advirtió que haya sido notificada válidamente, al haberse realizado bajo puerta, omitiendo acreditar que se procedió a notificar a través del medio y dirección electrónica indicada por el usuario, o en su defecto el motivo por el cual no habría sido posible la notificación electrónica, razón por la cual no se evidenció que el usuario haya tenido conocimiento de la resolución, lo que invalidó la notificación y configuró silencio administrativo positivo.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 00258-2024-Q-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de julio de 2024, declare fundada la queja, ordenando anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado, incumplimiento VMA e interés moratorio facturados en julio de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00921606 de 17 de julio de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en julio de 2023 de S/ 80 445,60 fue rebajado a S/ 214,40, generándose una diferencia de S/ 80 231,20, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-020424, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 0643-2023/S-70302 de 13 de

¹¹¹ Conforme la resolución del TRASS, el "Factor de Ajuste" a aplicar es de 964%, y el monto facturado por el servicio de alcantarillado para el mes de junio de 2023, ascendente a S/ 138,45, el pago adicional por exceso del Valor Máximo Admisible para dicho mes resulta S/ 1 334,65 soles, monto que resulta menor a lo facturado por la Empresa Prestadora para el mes de junio de 2023 (S/ 59 713,53).

marzo de 2024, y no advirtió que haya sido notificada válidamente, al haberse realizado bajo puerta, omitiendo acreditar que se procedió a notificar a través del medio y dirección electrónica indicada por el usuario, o en su defecto el motivo por el cual no habría sido posible la notificación electrónica, razón por la cual no se acreditó que el usuario haya tenido conocimiento de la resolución, lo que invalidó la notificación, configurando silencio administrativo positivo.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 00259-2024-Q-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de julio de 2024, declare fundada la queja, ordenando anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado e incumplimiento VMA facturados en agosto de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00921607 de 17 de julio de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en agosto de 2023 de S/ 85 956,10 fue rebajado a S/ 189,60, generándose una diferencia de S/ 85 766,50 que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-028982, presentado por el usuario con conexión n.º 0658254, respecto del cual el servidor suscribió resolución n.º 00915-2023-OV/S-70302 de 20 de mayo de 2024, sin advertir que para el cargo por uso exclusivo de alcantarillado incluido en la facturación de setiembre y octubre de 2023, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que los medidores utilizados para el cálculo de las diferencias de lecturas no acreditan que abastecan a la conexión materia de reclamo, además que no se señaló la modalidad de facturación.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 15042-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de noviembre de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por uso exclusivo de alcantarillado, emitiéndose las notas de crédito n.ºs 003-00931648 y 003-00931649 de 12 de diciembre de 2024, habiendo rebajado el concepto de Uso Exclusivo de Alcantarillado.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en setiembre y octubre de 2023 acumulado de S/ 12 409,10 fue rebajado hasta S/ 478,10, generándose una diferencia de S/ 11 931,00, que constituye un perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2022-019034, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió resolución n.º 00424-2022/S-70302 de 11 de abril de 2023, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con n.º 06179-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de junio de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de agosto, setiembre y octubre de 2022, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico para cada mes, emitiéndose las notas de crédito

n.ºs 003-00894549 de 14 de junio de 2023, 003-00894550 de 14 de junio de 2023 y 003-00894551 de 14 de junio de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en agosto, setiembre y octubre de 2022 acumulado de S/ 12 218,20 fue rebajado a S/ 7 588,50, generándose una diferencia de S/ 4 629,70, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2022-021869, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 001137-2023-OV/S-70302 de 20 de enero de 2023, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con n.º 03562-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de marzo de 2023, declare fundado el reclamo y ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de noviembre de 2022, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00889599 del 05 de abril de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en noviembre de 2022 de S/ 3 650,50 fue rebajado a S/ 2 255,20, generándose una la diferencia de S/ 1 395,30, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-001621, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidora suscribió resolución n.º 002808-2023-OV/S-70302 de 01 de marzo de 2023, suscrita por el servidor público, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con n.º 04741-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 05 de mayo de 2023, declare fundado el reclamo y ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de diciembre de 2022, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00892526 de 15 de mayo de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en diciembre de 2022 de S/ 2 371,70 fue rebajado a S/ 1 513,20, generando una diferencia de S/ 858,50, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-008607, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 006803-2023-OV/S-70302 de 24 de mayo de 2023, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con n.º 07857-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de julio de 2024, declare fundado el reclamo y ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2023, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00897255 de 1 de agosto de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en febrero de 2023 de S/ 1 055,30 fue rebajado a S/ 549,20, generándose una diferencia de S/ 506,10, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-010579, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 007970-2023-OV/S-70302 de 19 de junio de 2023, sin pronunciarse respecto de los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación Cargo Fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de abril de 2023, configurando silencio administrativo positivo.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 08875-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de agosto de 2023, declare fundado el reclamo y ordenando anular los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación cargo fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de abril de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00898778 de 25 de agosto de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en abril de 2023 de S/ 697,70 fue rebajado en su totalidad, por lo que dicho monto constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-012830, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual la servidora suscribió resolución n.º 009508-2023-OV/S-70302 de 20 de julio de 2023, posterior a los treinta (30) días hábiles siguientes de la presentación del reclamo¹¹², configurándose silencio administrativo positivo.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 13936-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 21 de diciembre de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando anular los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación cargo fijo" e "Interés Moratorio" incluidos en la facturación del mes de mayo de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00907042 de 28 de diciembre de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en mayo de 2023 de S/ 954,10 fue rebajado en su totalidad, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-014636, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 01185-2023/S-70302 de 20 de setiembre de 2023, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que, la empresa venía facturando sobre la base de

¹¹² El reclamo fue presentado el 5 de julio de 2023, la resolución debió expedirse como máximo el 19 de julio de 2023, empero se hizo el 20 de julio de 2023.

una (01) unidad de uso doméstico y el período reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 00573-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de enero de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de junio de 2023, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00908543 de 18 de enero de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en junio de 2023 de S/ 1 193,60 fue rebajado hasta S/ 648,80, generándose una diferencia de S/ 544,80, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-018531, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 013304-2023-OV/S-70302 de 26 de setiembre de 2023, sin advertir que para los cargos por Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", y "Recuperación cargo fijo, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, en razón a que no se evidencia orden mediante la cual realizó el cierre del servicio, careciendo de sustento la acción posterior, además que carece de certeza el acta de verificación y corte de conexión clandestina y/o uso indebido, por tanto no existe certeza de la rehabilitación indebida, además que se tuvo que acreditar el cierre de servicio y la reapertura indebida, así como remitir un informe de liquidación con el sustento y criterio para que se realice el cálculo mensual a recuperar.

Igualmente, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar de que la empresa venia facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el período reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 00629-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 16 de enero de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando anular los cargos por "Recuperación activación indebida – agua", "Recuperación activación indebida – desagüe", "Recuperación cargo fijo" incluidos en la facturación del mes de julio de 2023, así como rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de julio de 2023, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00908546 de 18 de enero de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en julio de 2023 de S/ 2 083,50 fue rebajado hasta S/ 462,50, generándose una diferencia de S/ 1 621,00 que constituye un perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-019509, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 013848-2023-OV/S-70302 de 10 de octubre de 2023, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venia facturando sobre la base de

una (01) unidad de uso doméstico y el período reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial. Asimismo, sin advertir que no se acreditó que la facturación sea sobre la base de diferencia de lecturas valida, ya que presentaba inconsistencias.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 00616-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de enero de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de julio de 2023, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico y refacturar el consumo del mes de setiembre de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00908551 de 18 de enero de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en agosto de 2023 de S/ 7 961,60 sea rebajado hasta S/ 2 466,20, siendo que la diferencia de S/ 5 495,40 constituye un perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-023546, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 016662-2023-OV/S-70302 de 28 de noviembre de 2023, sin advertir que para el consumo facturado, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, incluyendo el control de consumos atípicos al predio objeto de reclamo, a efectos de descartar deficiencias en las lecturas o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos, por lo que la Entidad no descartó responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio, siendo que no se evidencia que se haya acreditado que se realizó las inspecciones que sustente la toma de lectura, así como el descarte de la presencia de factores distorsionantes ni el informe en donde se indique se ha realizado dichas acciones.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 02740-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de febrero de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el consumo del mes de setiembre de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00911325 de 4 de marzo de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en setiembre de 2023 de S/ 11 705,80 fue rebajado a S/ 2 449,50, generándose una diferencia de S/ 9 256,30, que constituye un perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-025186, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 017523-2023-OV/S-70302 de 20 de diciembre de 2023, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venia facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el período reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 03406-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de marzo de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de octubre de 2023, sobre la base una (1) unidad de uso

doméstico y refacturar el consumo del mes de octubre de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00912310 de 18 de marzo de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en octubre de 2023 de S/ 4 857,80 fue rebajado a S/ 2 187,40, generándose una diferencia de S/ 2 670,40, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-027461, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 001270-2024-OV/S-70302 de 23 de enero de 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 04360 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de abril de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00914292 de 10 de abril de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en noviembre de 2023 de S/ 3 635,40 sea rebajado hasta S/ 863,70, siendo que la diferencia de S/ 2 771,70 constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-001380, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 002925-2024/S-70302 de 01 de marzo de 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 05358-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de abril de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00916479 de 06 de mayo de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en diciembre de 2023 de S/ 5 613,80 fue rebajado a S/ 3 471,10, generándose la diferencia de S/ 2 142,70, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-001855, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 003081-2024-OV/S-70302 de 7 de marzo de 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 05357-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de abril de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00916483 de 06 de mayo de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en enero de 2024 de S/ 2 507,70 fue rebajado a S/ 1 488,30, generándose una diferencia de S/ 1 019,40, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-005194, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 005042-2024-OV/S-70302 de 22 de abril de 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 10097-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 21 de agosto de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de febrero de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00924258 de 23 de agosto de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en febrero de 2024 de S/ 2 298,70 fue rebajado a S/ 1 327,50, generándose una diferencia de S/ 971,20, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-008451, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 002015-2024/S-70302 de 4 de octubre de 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 01496-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 03 de febrero de 2025, declaro nula la resolución respecto al consumo facturado y fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de marzo de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00924258 de 23 de agosto de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en marzo de 2024 de S/ 2 879,80 fue rebajado a S/ 1 730,70, generándose una diferencia de S/ 1 149,10, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-010708, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 008263-2024-OV/S-70302 de 26 de junio de 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso

existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 10516-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de agosto de 2024, declaró fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de abril de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00925081 de 09 de setiembre de 2025.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en abril de 2024 de S/ 1 629,10 fue rebajado a S/ 905,80, generándose una diferencia de S/ 723,30, que constituye un perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-012234, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 008966-2024-OV/S-70302 de 9 de julio de 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 12897-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de octubre de 2024, declarado fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de mayo de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00927708 de 21 de octubre de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en mayo de 2023 de S/ 2 495,30 sea rebajado a S/ 1460,30, siendo que la diferencia de S/ 1 035,00 constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-014936, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 010633-2024-OV/S-70302 de 13 de agosto 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 14806-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de noviembre de 2024, declarado fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de junio de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00930619 de 27 de noviembre de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en junio de 2024 de S/ 2 935,30 fue rebajado a S/ 1 723,30, generándose diferencia de S/ 1 212,00, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-019390, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 013544-2024-OV/S-70302 de 15 de octubre 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 01504-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de febrero de 2025, declarado fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de julio y agosto de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose las notas de crédito n.ºs 003-00935366 y 003-00935367, ambas de 6 de febrero de 2025.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en de julio y agosto de 2024 de S/ 6 171,00 sea rebajado a S/ 3 652,60, siendo que la diferencia de S/ 2 518,40 constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-023471, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 015923-2024-OV/S-70302 de 2 de diciembre de 2024, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, puesto que del acta de inspección no se observa croquis de predio en que se detalle el tipo y numero de las unidades de uso, las secciones y actividades al interior de cada una, así como la ubicación de los puntos de agua y desagüe, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 01689-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de febrero de 2025, declarado fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de setiembre de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00936389 de 19 de febrero de 2025.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en setiembre de 2024 de S/ 3 467,30 fue rebajado a S/ 2 060,40, generándose diferencia de S/ 1 406,90, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-026775, presentado por el usuario con conexión n.º 0220291, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 000871-2025-OV/S-70302 de 20 de enero de 2025, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, puesto que del acta de inspección no se observa croquis de predio en que se detalle el tipo y numero de las unidades de uso, las secciones y actividades al interior de cada una, así como la ubicación de los puntos de agua y desagüe, a pesar que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y el periodo reclamado fue sobre la base de una (01) unidad de uso comercial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 03807-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de marzo de 2025, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de octubre de 2024, sobre la base una (1) unidad de uso doméstico, emitiéndose las notas de crédito n.ºs 003-00940331 y 003-00940332, ambas de 28 de marzo de 2025.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en octubre y noviembre de 2024 acumulado de S/ 10 443,50 sea rebajado a S/ 6 326,50, lo siendo que la diferencia de S/ 4 081,00 constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2022-022997, presentado por el usuario con conexión n.º 0574327, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 00017-2023/S-70302 de 3 de febrero de 2023, sin advertir que respecto al cargo por interés moratorio, no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio.

Asimismo, respecto a los consumos facturados, omitió advertir que no se actuó válidamente la verificación posterior (contrastación) de 23 de diciembre de 2022, por lo que se tiene que considerar el promedio histórico de consumos.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 04145-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 19 de abril de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando anular el cargo por interés moratorio y refacturar el consumo facturado en el mes de noviembre de 2022, emitiéndose las notas de crédito n.º 003-00885104 de 1 de febrero de 2023 y n.º 003-00891180 de 25 de abril de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en noviembre de 2022 de S/ 10 278,60 fue rebajado a S/ 3 506,90, generándose una diferencia de S/ 6 771,70, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2025-007153, presentado por el usuario con conexión n.º 0574327, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 006663-2025-OV/S-70302 de 7 de abril de 2025, sin advertir que no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.3 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, no descartándose su responsabilidad respecto de la adecuada prestación del servicio.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 11253-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de agosto de 2025, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el consumo facturado en el mes de enero de 2022, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00954204 de 9 de setiembre de 2025.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en enero de 2025 de S/ 9 743,90 fue rebajado a S/ 6 459,70, generándose una diferencia de S/ 3 284,20, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-008621, presentado por el usuario con conexión n.º 0658283, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 006818-2023-OV/S-70302 de 25 de mayo de 2023, y no advirtió que haya sido notificada válidamente, al haberse realizado un día sábado, a pesar de que la normativa aplicable señala que la misma se tiene que efectuar en días y horas hábiles, lo que invalidó la notificación, configuró silencio administrativo positivo.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 00446-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 11 de enero de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el consumo facturado en el mes de marzo de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00908167 de 15 de enero de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en marzo S/ 11 986,50 fue rebajado hasta S/ 1 392,00, generándose una diferencia de S/ 10 594,50, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-011834, presentado por el usuario con conexión n.º 1833877, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 008914-2023-OV/S-70302 de 7 de julio de 2023, posterior a los treinta (30) días hábiles de haberse interpuesto el reclamo¹¹³, configurando silencio administrativo positivo.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 13871-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 19 de diciembre de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el consumo facturado en el mes de abril de 2023, emitiéndose la nota de crédito n.º 003-00908167 de 15 de enero de 2024, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-00895882 y 003-00906813 de 11 de julio y 22 de diciembre de 2023.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en abril de 2023 de S/ 4 766,00 fue rebajado hasta S/ 3 242,30, generándose una diferencia de S/ 1 523,70, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-017982, presentado por el usuario con conexión n.º 064314, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 012701-2023-OV/S-70302 de 15 de setiembre de 2023, sin advertir que no ofreció medio probatorio alguno que desvirtuó la validez de las diferencias de lecturas, a pesar de que se evidencia discrepancias entre el consumo real registrado por el medidor y el volumen facturado¹¹⁴.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 12532-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 17 de noviembre de 2023, declare fundado el reclamo, ordenando refacturar el consumo facturado en los meses de junio y julio de 2023, emitiendo la nota de crédito n.ºs 003-00904845 y 003-00904846 de 23 de noviembre de 2023, habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe.

¹¹³ El reclamo se interpuso el 23.05.2023, en ese sentido, la Empresa Prestadora debió emitir la Resolución N° 008914-2023-OV /S-70302 de fecha 07.07.2023, como máximo el 06.07.2023, sin embargo, esta se emitió el 07.07.2023.

¹¹⁴ Histórico de lecturas el medidor registro 7074m³ y 7294 m³, por lo que durante el periodo de 85 días se registró el consumo de 220 m³, siendo que la Entidad facturó sobre la base de 238m³.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en junio y julio de 2023 de S/ 5 890,00, fue rebajado a S/ 1 923,80, generándose una diferencia de S/ 3 966,20, que constituye un perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-009996, presentado por el usuario con conexión n.º 0643614 respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 007768-2024-OV/S-70302 de 18 de junio de 2024, sin advertir que no se ofreció medio probatorio alguno que desvirtuó la validez de las diferencias de lecturas, a pesar de que se evidencia discrepancias entre el consumo real registrado por el medidor y el volumen facturado¹¹⁵.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 11862-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 1 de 26 de agosto de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el consumo facturado en abril de 2024, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00924459 de 28 de agosto de 2024, habiendo rebajado los conceptos de agua y desagüe.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en abril de 2024 de S/ 1 029,00 fue rebajado hasta S/ 183,60, generándose una diferencia de S/ 845,40, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2023-008649, presentado por el usuario con conexión n.º 0314419, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 00772-2023/S-70302 de 3 de julio de 2023, vencido el plazo establecido en el artículo 23º del reglamento, por lo que se configuró el silencio administrativo positivo¹¹⁶. Asimismo, sin advertir que, respecto al consumo del mes de febrero de 2023, el reclamo contaba con seis (6) diferencias de lecturas válidas, por lo que correspondía que ser refacture el mes reclamado sobre la base del promedio.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 10739-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de setiembre de 2024, declare nulas las resoluciones en el extremo que se pronunciaban respecto al cargo por interés moratorio, en la factura de febrero de 2023, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00927964 de 22 de octubre de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en febrero de 2023 de S/ 7 546,20 fue rebajado a S/ 2 330,10, generándose una diferencia de S/ 5 216,10, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-010453, presentado por el usuario con conexión n.º 0314419, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 007806-2024-OV/S-70302 de 19 de junio de 2024, sin advertir que no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida por el numeral 1, literal B.1 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, no descartando su responsabilidad respecto a la adecuada prestación del servicio, en razón a que no se aprecia la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, que operen al inicio y final de dicho lapso; no adoptando las correspondientes medidas de control.

¹¹⁵ Histórico de lecturas el medidor registro 2542m³ y 2570 m³, por lo que durante el periodo de 60 días se registró el consumo de 28 m³, siendo que la Entidad facturó sobre la base de 80m³.

¹¹⁶ Se advierte que el recurso de reconsideración fue interpuesto el 5 de junio de 2023, la empresa debió emitir la resolución el 26 de junio de 2023 como máximo, sin embargo, la emitió el 3 de julio de 2023.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 12824-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 14 de octubre de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando que se refacture el consumo facturado en abril de 2024, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00927703 de 21 de octubre de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en abril de 2024 de S/ 2 337,80 fue rebajado a S/ 1 322,80, generando una diferencia de S/ 1 015,00, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-015845, presentado por el usuario con conexión n.º 0314419, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 001850-2024/S-70302 de 17 de setiembre de 2024, sin advertir que no se actuó válidamente medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida por el numeral 1, literal B.1 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, no descartando su responsabilidad respecto a la adecuada prestación del servicio, en razón a que no se aprecia la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, que operen al inicio y final de dicho lapso; no adoptando las correspondientes medidas de control.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 14991-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de noviembre de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando que se refacture el consumo facturado en abril de 2024, emitiendo las notas de crédito n.ºs 003-009380840 y 003-00930843 respectivamente, emitidas el 29 de noviembre de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en mayo y junio de 2024 fue de S/ 5 097,00, sea rebajado a S/ 2 831,80, siendo que la diferencia de S/ 2 265,20 constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-002576, presentado por el usuario con conexión n.º 0314419, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 000489-2025/S-70302 de 27 de marzo de 2025, sin advertir que no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la información requerida respecto a los cargos por "Recuperación Consumo No Facturado-Agua", "Recuperación Consumo No Fact.-Desagüe" y "Recuperación Cargo Fijo" incluidos en la facturación del mes de enero de 2025, requerida por el numeral 1, literal B.1 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, ya que no se aprecia la liquidación que sustente el importe recuperado ni el informe sobre el motivo por el cual, no facturo consumo en el mes de diciembre y pretende recuperarlos en los cargos reclamados.

Asimismo, respecto al consumo facturado no advirtió que no se actuó válidamente como medio probatorio para resolver el reclamo, la documentación requerida en el numeral 1, literal B.1 del anexo 3 del Reglamento, no descartando si responsabilidad respecto a la adecuada prestación del servicio toda vez que no se aprecia la ubicación de las válvulas de purga de aire en la red, que operen al inicio y final de dicho lapso; no adoptando las correspondientes medidas de control.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 10683-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de agosto de 2025, declare fundado el reclamo, ordenando anular los cargos por "Recuperación



Consumo No Facturado-Agua", "Recuperación Consumo No Fact.-Desagüe" y "Recuperación Cargo Fijo" incluidos en la facturación, así como refacturar el consumo facturado en el mes de enero de 2025, emitiendo nota de crédito n.º 003-00953235 de 27 de agosto de 2025.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en enero de 2025 de S/ 9 706,80 fue rebajado a S/ 2 359,30, generándose una diferencia de S/ 7 347,50, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-001344, presentado por el usuario con conexión n.º 2351985, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 002685-2024-OV/S-70302 de 29 de abril de 2024 y resolución n.º 001151-2024/S-70302 de 12 de junio de 2024, y no advirtió que la resolución de 29 de abril de 2024 haya sido notificada válidamente, al haberse realizado bajo puerta, omitiendo acreditar que se procedió a notificar a través del medio y dirección electrónica indicada por el usuario, o en su defecto el motivo por el cual no habría sido posible la notificación electrónica y que justifique la notificación bajo una modalidad distinta de la autorizada, motivo por el cual no se acredita que el usuario haya tenido conocimiento de la resolución, lo que invalida la notificación y configura silencio administrativo positivo.

Además, sin advertir que no se acreditó haber seguido válidamente el procedimiento establecido para modificar el tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, a pesar de que la empresa venía facturando sobre la base de una (01) unidad de uso doméstico y los períodos reclamados fueron facturados sobre la base de una unidad de uso industrial.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 11690-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de setiembre de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en los meses de noviembre y diciembre de 2023, las notas de crédito n.ºs 003-00926421 y 003-00926422 ambos de 1 de octubre de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en noviembre y diciembre de 2023 de S/ 3 042,10 fue rebajado a S/ 1 313,80, generándose una diferencia de S/ 1 728,30, que constituye perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-003971, presentado por el usuario con conexión n.º 2351985, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 004104-2024-OV/S-70302 de 1 de abril de 2024, y no advirtió que no se notificó válidamente, al haberse realizado bajo puerta, omitiendo acreditar que se procedió a notificar a través del medio y dirección electrónica indicada por el usuario, o en su defecto el motivo por el cual no habría sido posible la notificación electrónica y que justifique la notificación bajo una modalidad distinta de la autorizada, motivo por el cual no se acredita que el usuario haya tenido conocimiento de la resolución, lo que invalida la notificación y configura silencio administrativo positivo.

Además, no acreditó que se siguió válidamente el procedimiento para modificar el tipo y número de unidades de uso existente en el predio, no actuando como medio probatorio para resolver el reclamo la documentación requerida en el numeral 1, literal B.1 del Anexo 3 del artículo 12º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, no descartando su responsabilidad respecto a la adecuada prestación del servicio.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 11693-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de setiembre de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2024, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00926424 de 1 de octubre de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en enero de 2024 de S/ 7 812,10 fue rebajado a S/ 65,00, generándose una diferencia de S/ 7 747,10, que constituye un perjuicio económico.

- ❖ Reclamo n.º 2024-003284, presentado por el usuario con conexión n.º 0569473, respecto del cual el servidor suscribió la resolución n.º 003974-2024-OVIS-70302 de 25 de marzo de 2024, sin advertir que no se actuó válidamente la verificación posterior, no descartando la responsabilidad de la Entidad hasta la caja del medidor, puesto que no se aprecia documento que acredite acciones realizadas por la Entidad para la realización de la verificación posterior, a pesar que el usuario si solicitó dicha prueba.

Estas deficiencias conllevaron a que el TRASS con resolución n.º 11693-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de setiembre de 2024, declare fundado el reclamo, ordenando rectificar el tipo y número de unidades de uso facturados en el mes de enero de 2024, emitiendo la nota de crédito n.º 003-00927286 de 15 de octubre de 2024.

En consecuencia, el monto inicialmente facturado en diciembre de 2023 de S/ 65 504,80 fue rebajado a S/ 21 721,40, generándose diferencia de S/ 43 783,40, que constituye perjuicio económico.

Con su actuar, Daniel Santos Ramírez Laura, profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, contravino lo establecido en los artículos 5º y 6º de la Resolución de Consejo Directivo n.º 012-2020-SUNASS-CD que aprueba las 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, en lo referido a información sobre fechas y plazos del procedimiento de reclamos y notificaciones vía correo electrónico.

Igualmente, contravino el numeral 12.3 del artículo 12º, artículo 14º, numeral 15.3 del artículo 15º, numerales 21.1 y 21.2 del artículo 21º, artículo 23º, artículo 25º, numeral 36.3, y 36.4 del artículo 36º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias en lo referido a etapas del procedimiento de atención del reclamo, inspección, verificación posterior de medidores, resolución, plazo para resolver y notificar el recurso de reconsideración, silencio administrativo positivo (SAP), notificaciones, así como el numeral 20.4 del artículo 20º del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS en lo referido a modalidades de notificación; normativa que en el ejercicio del puesto que desempeñó y como servidora pública se encontraba obligada a cumplir.

Consecuentemente, Daniel Santos Ramírez Laura, incumplió sus funciones y deberes del puesto de Profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la



Gerencia de Servicios al Cliente, establecidas en el Manual de Organización y Funciones por Competencia Gerencia de Servicio al Cliente Departamento de Post Ventas, aprobado por resolución n.º 921-2018/S-2000 de 6 de marzo de 2018 (**Apéndice n.º 177**), que indica:

"(...) II. Misión del Puesto: Supervisar la eficiente atención de los reclamos sujetos a facturación, a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobado por la SUNASS y por la empresa. III. Funciones y responsabilidades: 1. Supervisar que los trabajos de atención de reclamos de los clientes se realicen con (...), a fin de cumplir el Reglamento de Reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa. 2. Revisar y refrendar las resoluciones de reclamos comerciales de primera instancia (...) a fin de cumplir el reglamento de reclamos aprobados por la SUNASS y por la empresa (...) 12. Cumplir con (...) las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de empresa. 13. Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asignen su jefe inmediato para contribuir con el buen funcionamiento del área".

Del mismo modo incumplió su función establecida en el Manual de Procedimientos – MAPRO, aprobado con Resolución n.º 981-2019/S-20000 de 24 de octubre de 2019 (**Apéndice n.º 4**), en lo referido al procedimiento de atención de reclamos – primera instancia que señala: “(...) Recibe la resolución, revisa y firma (...”).

Asimismo, lo señalado en el memorando n.º 045-2023/S-70300 de 29 de mayo de 2023 (**Apéndice n.º 176**), en el cual la Jefa del Departamento de Post Venta, le asignó a Daniel Santos Ramírez Laura Profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente, lo siguiente:

"(...) Controlar y verificar el correcto registro de reclamos en el contexto de ingreso de datos como: teléfono/celular, correo electrónico, número de DNI, datos del reclamante, fundamento del Reglamento y notificación, según sea el caso.

Controlar y verificar el en resoluciones de primera instancia y reconsideración revisar: resoluciones de acuerdo a cada tipo de reclamo (pronunciarse por todos los conceptos reclamos), plazos, notificaciones acuse de recibido y autorización expresa de correo electrónico para notificar, etc.

Deberá de realizar la verificación y revisión que corresponda y en lo que respecta para garantizar que la notificaciones electrónicas de reclamos que se efectúen de manera correcta, oportuna y eficiente, en el cumplimiento de la normativa legal vigente e informar de manera oportuna cualquier contingencia y/o incidencia en notificaciones electrónicas".

Como resultado de la actuación del servidor público se generó perjuicio económico a Sedapar S.A. por el importe de novecientos cuarenta mil seiscientos setenta y cinco y 41/100 soles (S/ 940 675,41), correspondiente a las rebajas en la facturación, como se detalla a continuación:

CUADRO N° 74
PERJUICIO ECONÓMICO OCASIONADO POR DANIEL SANTOS RAMÍREZ LAURA

Reclamo n.º	Conexión	Nº de nota de crédito y fecha	Periodo/ N° de recibo	Rebaja
2022-017159	0658254	003-00890307 y 003-00897244 de 17 de abril y 1 de agosto de 2023	Setiembre 2022	67 610,70
2023-000415	0658254	003-00892830 de 19 de mayo de 2023.	Diciembre 2022	112 801,40
2023-003220	0658254	003-00894223 de 9 de junio de 2023	Enero 2023	64 960,10
2023-005718	0658254	003-00897368 de 3 de agosto de	Febrero 2023	69 800,50

Reclamo n.º	Conexión	Nº de nota de crédito y fecha	Periodo/ N° de recibo	Rebaja
		2023		
2023-007778	0658254	003-00898927 de 29 de agosto de 2023	Noviembre 2022	597,70
2023-008321	0658254	003-00897371 y 003-00897822 de 3 y 9 de agosto de 2023	Marzo 2023	79 778,91
2023-010359	0658254	003-00899041 y 003-00900496 del 31 de agosto y 25 de setiembre de 2023	Abril 2023	70 542,00
2023-013330	0658254	003-00908757 de 22 de enero de 2024	Mayo 2023	76 874,10
2023-015856	0658254	003-00908758 de 22 de enero de 2024	Junio 2023	76 033,00
2023-017889	0658254	003-00921606 de 17 de julio de 2024.	Julio 2023	80 231,20
2023-020424	0658254	003-00921607 de 17 de julio de 2024	Agosto 2023	85 766,50
2023-028982	0658254	003-00931648 y 003-00931649 de 12 de diciembre de 2024	Setiembre y Octubre 2023	11 931,00
2022-019034	0220291	003-00894549 de 14 de junio de 2023, 003-00894550 de 14 de junio de 2023 y 003-00894551 de 14 de junio de 2023	Agosto, Setiembre y Octubre 2022	4 629,70
2022-021869	0220291	003-00889599 del 05 de abril de 2023.	Noviembre 2022	1 395,30
2023-001621	0220291	003-00892526 de 15 de mayo de 2023.	Diciembre 2022	858,50
2023-008607	0220291	003-00897255 de 1 de agosto de 2023.	Febrero 2023	506,10
2023-010579	0220291	003-00898778 de 25 de agosto de 2023.	Abril 2023	697,70
2023-012830	0220291	003-00907042 de 28 de diciembre de 2023.	Mayo 2023	954,10
2023-014636	0220291	003-00908543 de 18 de enero de 2024.	Junio 2023	544,80
2023-018531	0220291	003-00908546 de 18 de enero de 2024.	Julio 2023	1 621,00
2023-019509	0220291	003-00908551 de 18 de enero de 2024.	Agosto 2023	5 495,40
2023-023546	0220291	003-00911325 de 4 de marzo de 2024.	Setiembre 2023	9 256,30
2023-025186	0220291	003-00912310 de 18 de marzo de 2024	Octubre 2023	2 670,40
2023-027461	0220291	003-00914292 de 10 de abril de 2024.	Noviembre 2023	2 771,70
2024-001380	0220291	003-00916479 de 06 de mayo de 2024.	Diciembre 2023	2 142,70
2024-001855	0220291	003-00916483 de 06 de mayo de 2024.	Enero 2024	1 019,40
2024-005194	0220291	003-00924258 de 23 de agosto de 2024.	Febrero 2024	971,20
2024-008451	0220291	003-00924258 de 23 de agosto de 2024	Marzo 2024	1 149,10
2024-010708	0220291	003-00925081 de 09 de setiembre de 2025.	Abril 2024	723,30
2024-012234	0220291	003-00927708 de 21 de octubre de 2024.	Mayo 2024	1 035,00
2024-014936	0220291	003-00930619 de 27 de noviembre de 2024.	Junio 2024	1 212,00
2024-019390	0220291	003-00935366 y 003-00935367, ambas de 6 de febrero de 2025.	Julio y agosto 2024	2 518,40
2024-023471	0220291	003-00936389 de 19 de febrero de	Setiembre 2024	1 406,90

Reclamo n.º	Conexión	Nº de nota de crédito y fecha	Periodo/ N° de recibo	Rebaja
		2025.		
2024-026775	0220291	003-00940331 y 003-00940332, ambas de 28 de marzo de 2025.	Octubre y noviembre 2024	4 081,00
2022-022997	0574327	003-00885104 de 1 de febrero de 2023 y 003-00891180 de 25 de abril de 2023.	Noviembre 2022	6 771,70
2025-007153	0574327	003-00954204 de 9 de setiembre de 2025.	Enero 2025	3 284,20
2023-008621	0658283	003-00908167 de 15 de enero de 2024.	Marzo 2023	10 594,50
2023-011834	1833877	003-00895882 y 003-00906813 de 11 de julio y 22 de diciembre de 2023	Abril 2023	1 523,70
2023-017982	0643614	003-00904845 y 003-00904846 de 23 de noviembre de 2023	Junio y julio 2023	3 966,20
2024-009996	0643614	003-00924459 de 28 de agosto de 2024	Abril 2024	845,40
2023-008649	0314419	003-00927964 de 22 de octubre de 2024	Febrero 2023	5 216,10
2024-010453	0314419	003-00927703 de 21 de octubre de 2024.	Abril 2024	1 015,00
2024-015845	0314419	003-009380840 y 003-00930843 de 29 de noviembre de 2024	Mayo y junio 2024	2 265,20
2025-002576	0314419	003-00953235 de 27 de agosto de 2025.	Enero 2025	7 347,50
2024-001344	2351985	003-00926421 y 003-00926422 ambos de 1 de octubre de 2024.	Noviembre y diciembre 2023	1 728,30
2024-003971	2351985	003-00926424 de 1 de octubre de 2024	Enero 2024	7 747,10
2024-003284	0569473	003-00927286 de 15 de octubre de 2024.	Diciembre 2023	43 783,40
Total, perjuicio económico				940 675,41

Fuente: Expedientes de Reclamos del TRASS-SUNASS.

Elaborado por: Comisión Auditora.



Por lo expuesto, como resultado de la evaluación efectuada a los comentarios o aclaraciones cuyo desarrollo está en el Apéndice n.º 24, se ha determinado que los hechos no han sido desvirtuados y configuran presunta responsabilidad administrativa funcional no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría y presunta responsabilidad civil, conforme lo establecido en los Apéndices n.ºs 2 y 3.

IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS

- Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, de la observación "Incumplimiento del procedimiento de atención de reclamos de principales contribuyentes de Sedapar S.A. ocasionó la rebaja de deudas, generando un perjuicio económico a Sedapar S.A. de S/ 979 389,35" están desarrollados en el Apéndice n.º 2 del Informe de Auditoría.
- Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad civil de la observación "Incumplimiento del procedimiento de atención de reclamos de principales contribuyentes de Sedapar S.A. ocasionó la rebaja de deudas, generando un perjuicio económico a Sedapar S.A. de S/ 979 389,35" están desarrollados en el Apéndice n.º 3 del Informe de Auditoría.

V. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS

En virtud de la documentación sustentante, la cual se encuentra detallada en los anexos del presente Informe de Auditoría, las personas comprendidas en los hechos observados están identificados en el Apéndice n.º 1.

VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento practicado al "Pago de Remuneraciones en Sedapar S.A.", se formulan las conclusiones siguientes:

1. Reclamos formulados por los usuarios en los años 2021 a 2025 y tramitados por el profesional Atención al Cliente del Departamento de Post Venta, se advirtió que en la cartera de principales contribuyentes de Sedapar S.A. han sido declarados fundados, ello debido a que las notificaciones de las resoluciones emitidas en primera instancia no fueron efectuadas válidamente, al haberse realizado una deficiente notificación, así como por las incongruencias registradas en la Resoluciones emitidas por Sedapar S.A. que afectaron su validez, no habiéndose efectuado conforme lo establece el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD, por incumplimientos a los procedimientos establecidos en la normativa de SUNASS, lo que conllevó a que el reclamo sea declarado fundado, teniendo como consecuencia quiebres por un total de S/ 2 777 215,04 con rebajas en los montos inicialmente facturados procediendo a refacturar el servicio de acuerdo a la pretensión del usuario.

Actuación que contravino lo establecido en el artículo 5 y 6 de las "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" aprobadas con Resolución de Consejo Directivo n.º 012-2020-SUNASS-CD de 26 de mayo de 2020, artículos 12, 14, 15, 21, 23, 25, 36 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 066-2006-SUNASS-CD; y, artículo 20 del TUO de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS.

Estos hechos se ocasionaron por el incumplimiento funcional de los profesionales de Atención al Cliente, al no cautelar los intereses de la Entidad y al emitir resoluciones de primera instancia por reclamos presentados de principales contribuyentes; en los períodos 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.

Con su actuación ocasionaron perjuicio económico a la Entidad por el importe de novecientos setenta y nueve mil trescientos ochenta y nueve y 35/100 soles (S/ 979 389,35). (Observación n.º 1)

2. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Servicios al Cliente no contempla la presentación virtual de reclamos, ni la notificación digital de resoluciones, situación que pondría en riesgo la eficiencia, calidad y legalidad del proceso de presentación de reclamos vía web, ocasionada por la inacción de los funcionarios y servidores de la Entidad al no haber actualizado el Manual de Procedimientos "Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente", incluyendo la actividad de presentación virtual de reclamos, y la notificación digital de sus resoluciones.

(Deficiencia de control interno n.º 1)

3. Falta de capacidad operativa para la atención oportuna del elevado número de reclamos recibidos por la entidad, así como alta rotación del personal de post venta, pone en riesgo la atención oportuna de los expedientes de reclamos, el cumplimiento de los plazos legales establecidos por SUNASS, así como, inconsistencias y errores en el proceso de atención de reclamos, ocasionada por la inacción de los funcionarios y servidores de la Entidad que no han informado y tomado acciones sobre la falta de personal y alta rotación del mismo en el Departamento de Post Venta.
(Deficiencia de control interno n.º 2)

4. Recepción de expedientes de reclamos en ventanilla a cargo de practicantes preprofesionales y profesionales, genera el riesgo de incrementar errores y omisiones en su registro, ocasionada por la inacción de los funcionarios y servidores de la Entidad, que asignaron la función de recepción y registro de reclamos a practicantes pre y profesionales.
(Deficiencia de control interno n.º 3)

5. Ausencia de UVM (unidades de verificación metrológica) no permite efectuar la verificación solicitada por usuarios, poniendo en riesgo que los reclamos presentados se declaren fundados, lo que conllevaría a una pérdida económica para la Entidad, ocasionada por la inacción de los funcionarios y servidores de la Entidad, que no han realizado las acciones necesarias para que se realice la verificación metrológica en caso sea solicitada por los usuarios como parte de su reclamo.
(Deficiencia de control interno n.º 4)

VII. RECOMENDACIONES

Como resultado de la auditoría de cumplimiento practicada a Sedapar S.A., en uso de las atribuciones y competencias conferidas en el literal e) del artículo 15 de la Ley n.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, se formulan las recomendaciones siguientes:

Al Presidente del Directorio de Sedapar S.A.:

En uso de las atribuciones conferidas en el literal b) del artículo 15º de la Ley N° 27785, con el propósito de coadyuvar a la mejora de la capacidad y eficiencia de la entidad en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, se formulan las recomendaciones siguientes

1. Disponer el inicio de las acciones administrativas para el deslinde de responsabilidades de los funcionarios y servidores de Sedapar S.A., comprendidos en la observación n.º 1 conforme al marco normativo aplicable.
(Conclusión n.º 1)

Al Gerente General de Sedapar S.A.:

2. Disponer que la Gerencia de Administración en coordinación con la Gerencia de Atención al Cliente, actualicen el “Manual de Procedimientos “Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente” a fin de cautelar el correcto procedimiento para la presentación virtual de reclamos y la notificación digital de sus resoluciones, en cumplimiento de la normativa aplicable.
(Conclusión n.º 2)

3. Disponer que la Gerencia de Administración, en coordinación con la Gerencia de Atención al Cliente actualicen el CAP de acuerdo a la necesidad de los reclamos presentados ante la Entidad.
(Conclusión n.º 3)

4. Disponer que la Gerencia de Administración en coordinación con el Departamento de Personal efectúen acciones de control a fin de que la recepción y registro de reclamos se realice por personal capacitado y profesionales.
(Conclusión n.º 4)

5. Disponer que la Gerencia de Atención al Cliente en coordinación con el Departamento de Post Venta realice la verificación de UVM (unidades de verificación metrológica) cuando sea solicitada por los usuarios para el cumplimiento del procedimiento normativo.
(Conclusión n.º 5)

Al Procurador Público de la Contraloría General de la República:

6. Iniciar la acción civil contra los funcionarios y servidores públicos comprendidos en los hechos de la observación n.º 1 del Informe de Auditoría con la finalidad que se determinen las responsabilidades que correspondan.
(Conclusión n.º 1)

VIII. APÉNDICES

- Apéndice n.º 1 : Relación de personas comprendidas en la observación.
- Apéndice n.º 2 : Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría.
- Apéndice n.º 3 : Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad civil.
- Apéndice n.º 4 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 981-2019/S-20000 de 24 de octubre de 2019 que adjunta el "Manual de Procedimientos "Volumen 03 Gerencia de Servicios al Cliente" en fotocopia autenticada.
- Apéndice n.º 5 : Fotocopia autenticada del Cuestionario aplicado al Profesional de Atención al Cliente de 9 de junio de 2025.
- Apéndice n.º 6 : Fotocopia autenticada del Cuestionario aplicado al Jefe de Departamento de Post Venta de 3 de junio de 2025.
- Apéndice n.º 7 : Fotocopia autenticada del informe n.º 243-2023/S-70300 de 15 de diciembre de 2023.
- Apéndice n.º 8 : Fotocopia autenticada del Cuestionario aplicado al Gerente de Servicios al Cliente de 9 de junio de 2025.
- Apéndice n.º 9 : Fotocopia autenticada del oficio n.º 002-2025/S-20100-AC1 de 11 de junio de 2025.
- Apéndice n.º 10 : Fotocopia autenticada del informe n.º 050-2025/S-31101-MLGV de 16 de junio de 2025.
- Apéndice n.º 11 : Fotocopia autenticada del oficio n.º 004-2025/S-20100-AC1 de 11 de junio de 2025.

- Apéndice n.º 12** : Fotocopia autenticada del oficio n.º 065-2025/S-70300 de 13 de junio de 2025 que contiene el memorando n.º 059-2025/S-70300 de 10 de junio de 2025 en fotocopias autenticadas.
- Apéndice n.º 13** : Expediente de reclamo n.º 2021-006555, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 1901-2021/S-70302AP de julio de 2021.
 - Formato n.º 2 de 15 de abril de 2021.
 - Resolución n.º 8445-2021/S-70302 de 22 de junio de 2021.
 - Correo electrónico de 30 de junio de 2021.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación 1 de julio de 2021.
- Apéndice n.º 14** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 05216-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 5 de agosto de 2021.
- Apéndice n.º 15** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00856109 de 11 de agosto de 2021.
- Apéndice n.º 16** : Expediente de reclamo n.º 2021-011897, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 2841-2021/S-70302AP de agosto de 2021.
 - Formato n.º 2 de 12 de julio de 2021.
 - Resolución n.º 12596-2021/S-70302 de 17 de agosto de 2021.
 - Correo electrónico de 18 de agosto de 2021.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación el 23 de agosto de 2021.
- Apéndice n.º 17** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 06718-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 23 de setiembre de 2021.
- Apéndice n.º 18** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00858531 de 29 de setiembre de 2021.
- Apéndice n.º 19** : Expediente de reclamo n.º 2021-009543, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 2502-2021/S-70302-AP de agosto de 2021.
 - Formato n.º 2 de 1 de junio de 2021.
 - Resolución n.º 10713-2021/S-70302 de 13 de julio de 2021.
 - Correo electrónico de 20 de julio de 2021.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación el 4 de agosto de 2021.
- Apéndice n.º 20** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 06941-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de setiembre de 2021.
- Apéndice n.º 21** : Contiene impresión de:
 - Nota de crédito n.º 003-00858687 de 30 de setiembre de 2021.
 - Nota de crédito n.º 003-00858688 de 30 de setiembre de 2021.
- Apéndice n.º 22** : Expediente de reclamo n.º 2021-011554, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 3223-2021/S-70302AP de 29 de setiembre de 2021.
 - Formato n.º 2 de 5 de julio de 2021.
 - Resolución n.º 12393-2021/S-70302 de 11 de agosto de 2021.

- Correo electrónico de 12 de agosto de 2021.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 22 de setiembre de 2021.

- Apéndice n.º 23** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 09333-2021-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de diciembre de 2021.
- Apéndice n.º 24** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00862340 de 14 de diciembre de 2021.
- Apéndice n.º 25** : Expediente de reclamo n.º 2021-021045, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 0436-2022/S-70302AP de 10 de febrero de 2022.
 - Formato n.º 2 de 29 de diciembre de 2021.
 - Resolución n.º 1407-2022/S-70302 de 27 de enero de 2022.
 - Correo electrónico de 27 de enero de 2022.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 4 de febrero de 2022.
- Apéndice n.º 26** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 04020-2022-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de abril de 2022.
- Apéndice n.º 27** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00868444 de 26 de abril de 2022.
- Apéndice n.º 28** : Expediente de reclamo n.º 2022-000832, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 0766-2022/S-70302AP de 15 de marzo de 2022.
 - Formato n.º 2 de 17 de enero de 2022.
 - Resolución n.º 2141-2022/S-70302 de 28 de febrero de 2022.
 - Correo electrónico de 1 de marzo de 2022.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 9 de marzo de 2022.
- Apéndice n.º 29** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 04044-2022-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de abril de 2022.
- Apéndice n.º 30** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00868449 de 26 de abril de 2022.
- Apéndice n.º 31** : Expediente de reclamo n.º 2022-017159, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 2284-2023/S-70302-AP de 11 de mayo de 2023.
 - Resolución n.º 02229-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 28 de febrero de 2023.
 - Resolución n.º 0433-2023/S-70302 de 14 de abril de 2023.
 - Correo electrónico de 14 de abril de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación el 3 de mayo de 2023.
 - Formato n.º 2 de 12 de octubre de 2022.
 - Resolución n.º 008478-2022-OV/S-70302 de 24 de noviembre de 2022.
 - Correo electrónico de 28 de noviembre de 2022.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de diciembre de 2022.
 - Oficio n.º 4680-2022/S-70302-AP de 19 de diciembre de 2022.

- Apéndice n.º 32** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 07815-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de julio de 2023.
- Apéndice n.º 33** : Contiene impresión de:
 - Nota de crédito n.º 003-00890307 de 17 de abril de 2023.
 - Nota de crédito n.º 003-00897244 de 1 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 34** : Expediente de reclamo n.º 2023-000415, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 1254-2023/S-70302-AP de 16 de marzo de 2023.
 - Formato n.º 2 de 6 de enero de 2023.
 - Resolución n.º 002306-2023-OV/S-70302 de 17 de febrero de 2023.
 - Correo electrónico de 20 de febrero de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 9 de marzo de 2023.
- Apéndice n.º 35** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 04918-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 11 de mayo de 2023.
- Apéndice n.º 36** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00892830 de 19 de mayo de 2023.
- Apéndice n.º 37** : Expediente de reclamo n.º 2023-003220, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 1864-2023/S-70302-AP de 19 de abril de 2023.
 - Formato n.º 2 de 6 de febrero de 2023.
 - Resolución n.º 003895-2023-OV/S-70302 de 20 de marzo de 2023.
 - Correo electrónico de 22 de marzo de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de abril de 2023.
- Apéndice n.º 38** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 05994-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de junio de 2023.
- Apéndice n.º 39** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00894223 de 9 de junio de 2023.
- Apéndice n.º 40** : Expediente de reclamo n.º 2023-005718, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 2318-2023/S-70302-AP de 17 de mayo de 2023.
 - Formato n.º 2 de 6 de marzo de 2023.
 - Resolución n.º 005339-2023-OV/S-70302 de 19 de abril de 2023.
 - Correo electrónico de 21 de abril de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 9 de mayo de 2023.
- Apéndice n.º 41** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 07903-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023.
- Apéndice n.º 42** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00897368 de 3 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 43** : Expediente de reclamo n.º 2023-007778, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 2690-2023/S-70302-AP de 12 de junio de 2023.

- Formato n.º 2 de 31 de marzo de 2023.
- Resolución n.º 006663-2023-OV/S-70302 de 18 de mayo de 2023.
- Correo electrónico de 22 de mayo de 2023.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 2 de junio de 2023.

- Apéndice n.º 44** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 07908-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023.
- Apéndice n.º 45** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00898927 de 29 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 46** : Expediente de reclamo n.º 2023-008321, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 2819-2023/S-70302-AP de 20 de junio de 2023.
 - Formato n.º 2 de 10 de abril de 2023.
 - Resolución n.º 006876-2023-OV/S-70302 de 24 de mayo de 2023.
 - Correo electrónico de 25 de mayo de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 13 de junio de 2023.
- Apéndice n.º 47** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 07910-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de julio de 2023.
- Apéndice n.º 48** : Contiene impresión de:
 - Nota de crédito n.º 003-00897371 de 3 de abril de 2023.
 - Nota de crédito n.º 003-00897822 de 9 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 49** : Expediente de reclamo n.º 2023-010359, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 3282-2023/S-70302-AP de 19 de julio de 2023.
 - Formato n.º 2 de 5 de mayo de 2023.
 - Resolución n.º 007982-2023-OV/S-70302 de 19 de junio de 2023.
 - Correo electrónico de 19 de junio de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de julio de 2023.
- Apéndice n.º 50** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 09161-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 25 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 51** : Contiene impresión de:
 - Nota de crédito n.º 003-00899041 de 31 de agosto de 2023.
 - Nota de crédito n.º 003-00900496 de 25 de setiembre de 2023.
- Apéndice n.º 52** : Expediente de reclamo n.º 2023-013330, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 3762-2023/S-70302-AP de 24 de agosto de 2023.
 - Formato n.º 2 de 9 de junio de 2023.
 - Resolución n.º 009750-2023-OV/S-70302 de 25 de julio de 2023.
 - Correo electrónico de 25 de julio de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 17 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 53** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 00796-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 18 de enero de 2024.

- Apéndice n.º 54** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00908757 de 22 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 55** : Expediente de reclamo n.º 2023-015856, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 4231-2023/S-70302-AP de 19 de setiembre de 2023.
 - Formato n.º 2 de 11 de julio de 2023.
 - Resolución n.º 011324-2023-OV/S-70302 de 23 de agosto de 2023.
 - Correo electrónico de 23 de agosto de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de setiembre de 2023.
- Apéndice n.º 56** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 00798-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 18 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 57** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00908758 de 22 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 58** : Expediente de reclamo n.º 2023-017889, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 4799-2023/S-70302-AP de 17 de octubre de 2023.
 - Formato n.º 2 de 7 de agosto de 2023.
 - Resolución n.º 00103-2023-OV/S-70302 de 18 de setiembre de 2023.
 - Correo electrónico de 20 de setiembre de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 10 de octubre de 2023.
 - Queja por defecto de tramitación de 11 de junio de 2024.
 - Resolución n.º 01493-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de enero de 2024.
 - Resolución n.º 0642-2023/S-70302 de 13 de marzo de 2024.
- Apéndice n.º 59** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 00258-2024-Q-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de julio de 2024.
- Apéndice n.º 60** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00921606 de 17 de julio de 2024.
- Apéndice n.º 61** : Expediente de reclamo n.º 2023-020424, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 5492-2023/S-70302-AP de 20 de noviembre de 2023.
 - Formato n.º 2 de 7 de setiembre de 2023.
 - Resolución n.º 014565-2023-OV/S-70302 de 19 de octubre de 2023.
 - Correo electrónico de 20 de octubre de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 13 de noviembre de 2023.
 - Queja por defecto de tramitación de 11 de junio de 2024.
 - Resolución n.º 01503-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de enero de 2024.
 - Resolución n.º 0643-2023/S-70302 de 13 de marzo de 2024.
- Apéndice n.º 62** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 00259-2024-Q-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de julio de 2024.
- Apéndice n.º 63** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00921607 de 17 de julio de 2024.

- Apéndice n.º 64** : Expediente de reclamo n.º 2023-028982, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 1311-2024/S-70302-AP de 8 de marzo de 2024.
 - Formato n.º 2 de 29 de diciembre de 2023.
 - Resolución n.º 002014-2024-OV//S-70302 de 12 de febrero de 2024.
 - Correo electrónico de 12 de febrero de 2024.
 - Cedula de notificación de reclamo de 14 de febrero de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 1 de marzo de 2024.
 - Resolución n.º 04564-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 9 de abril de 2024.
 - Oficio n.º 2989-2024/S-70302-AP de 14 de junio de 2024.
 - Oficio n.º 4827-2024/S-70302-AP de 12 de setiembre de 2024.
 - Resolución n.º 10782-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 4 de setiembre de 2024.
 - Resolución n.º 00915-2023-OV/S-70302 de 20 de mayo de 2024.
 - Correo electrónico de 23 de mayo de 2024.
 - Cedula de notificación de reclamo II de 24 de mayo de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 6 de junio de 2024.
- Apéndice n.º 65** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 15042-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de noviembre de 2024.
- Apéndice n.º 66** : Contiene impresión de:
- Nota de crédito n.º 003-00931648 de 12 de diciembre de 2024.
 - Nota de crédito n.º 003-00931649 de 12 de diciembre de 2024.
- Apéndice n.º 67** : Expediente de reclamo n.º 2022-019034, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 2154-2023/S-70302-AP de 02 de mayo de 2023.
 - Resolución n.º 00424-2022/S-70302 de 11 de abril de 2023.
 - Correo electrónico de 11 de abril de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 21 de abril de 2023.
 - Formato n.º 2 de 7 de noviembre de 2022.
- Apéndice n.º 68** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 06179-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de junio de 2023.
- Apéndice n.º 69** : Contiene impresión de:
- Nota de crédito n.º 003-00894549 de 14 de junio de 2023.
 - Nota de crédito n.º 003-00894550 de 14 de junio de 2023.
 - Nota de crédito n.º 003-00894551 de 14 de junio de 2023.
- Apéndice n.º 70** : Expediente de reclamo n.º 2022-021869, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 0671 - 2023/S-70302-AP de 13 de febrero de 2023.
 - Formato n.º 2 de 13 de diciembre de 2022.
 - Resolución n.º 001137-2023-OV/S-70302 de 20 de enero de 2023.
 - Correo electrónico de 20 de enero de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 6 de febrero de 2023.
- Apéndice n.º 71** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 03562-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 31 de marzo de 2023.

- Apéndice n.º 72** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00889599 del 05 de abril de 2023.
- Apéndice n.º 73** : Expediente de reclamo n.º 2023-001621, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 1376 - 2023/S-70302-AP de 23 de marzo de 2023.
 - Formato n.º 2 de 19 de enero de 2023.
 - Resolución n.º 002808-2023-OV/S-70302 de 01 de marzo de 2023.
 - Correo electrónico de 01 de marzo de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 16 de marzo de 2023.
- Apéndice n.º 74** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 04741-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 05 de mayo de 2023.
- Apéndice n.º 75** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00892526 de 15 de mayo de 2023.
- Apéndice n.º 76** : Expediente de reclamo n.º 2024-008607, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 2796-2023/S-70302-AP de 19 de junio de 2023.
 - Formato n.º 2 de 12 de abril de 2023.
 - Resolución n.º 006803-2023-OV/S-70302 de 24 de mayo de 2023.
 - Correo electrónico de 24 de mayo de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de junio de 2023.
- Apéndice n.º 77** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 07857-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de julio de 2024.
- Apéndice n.º 78** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00897255 de 1 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 79** : Expediente de reclamo n.º 2023-010576, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 3094-2023/S-70302-AP de 10 de julio de 2023.
 - Formato n.º 2 de 9 de mayo de 2023.
 - Resolución n.º 007970-2023-OV/S-70302 de 19 de junio de 2023.
 - Correo electrónico de 19 de junio de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 28 de junio de 2023.
- Apéndice n.º 80** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 08875-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 81** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00898778 de 25 de agosto de 2023.
- Apéndice n.º 82** : Expediente de reclamo n.º 2024-012830, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 03676-2023/S-70302-AP de 21 de agosto de 2023.
 - Formato n.º 2 de 5 de junio de 2023.
 - Resolución n.º 009508-2023-OV/S-70302 de 20 de julio de 2023.
 - Correo electrónico de 21 de julio de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 11 de agosto de 2023.



- Apéndice n.º 83** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 13936-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 21 de diciembre de 2023.
- Apéndice n.º 84** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00907042 de 28 de diciembre de 2023.
- Apéndice n.º 85** : Expediente de reclamo n.º 2023-014636, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 4873-2023/S-70302-AP de 19 de octubre de 2023.
 - Formato n.º 2 de 26 de junio de 2023.
 - Resolución n.º 010612-2023-OV/S-70302 de 10 de agosto de 2023.
 - Correo electrónico de 10 de agosto de 2023.
 - Formato 8 - Recurso de reconsideración de 29 de agosto de 2023.
 - Resolución n.º 01185-2023/S-70302 de 20 de setiembre de 2023.
 - Correo electrónico de 27 de setiembre de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de octubre de 2023.
- Apéndice n.º 86** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 00573-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 87** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00908543 de 18 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 88** : Expediente de reclamo n.º 2023-018531, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 4904-2023/S-70302-AP de 20 de octubre de 2023.
 - Formato n.º 2 de 16 de agosto de 2023.
 - Resolución n.º 013304-2023-OV/S-70302 de 26 de setiembre de 2023.
 - Correo electrónico de 26 de setiembre de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 13 de octubre de 2023.
- Apéndice n.º 89** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 00629-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 16 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 90** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00908546 de 18 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 91** : Expediente de reclamo n.º 2023-019509, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 5275-2023/S-70302-AP de 7 de noviembre de 2023.
 - Formato n.º 2 de 28 de agosto de 2023.
 - Resolución n.º 013848-2023-OV/S-70302 de 10 de octubre de 2023.
 - Correo electrónico de 10 de octubre de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 31 de octubre de 2023.
- Apéndice n.º 92** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 00616-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 93** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00908551 de 18 de enero de 2024.

- Apéndice n.º 94** : Expediente de reclamo n.º 2023-023546, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 0042-2023/S-70302-AP de 4 de enero de 2024.
 - Formato n.º 2 de 16 de octubre de 2023.
 - Resolución n.º 016662-2023-OV/S-70302 de 28 de noviembre de 2023.
 - Correo electrónico de 1 de diciembre de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 22 de diciembre de 2023.
- Apéndice n.º 95** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 02740-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de febrero de 2024.
- Apéndice n.º 96** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00911325 de 4 de marzo de 2024.
- Apéndice n.º 97** : Expediente de reclamo n.º 2024-0256186, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 0380-2024/S-70302-AP de 18 de enero de 2024.
 - Formato n.º 2 de 7 de noviembre de 2023.
 - Resolución n.º 017523-2023-OV/S-70302 de 20 de diciembre de 2023.
 - Correo electrónico de 20 de diciembre de 2023.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 11 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 98** : Fotocopia simple de la resolución n.º 03406-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 12 de marzo de 2024.
- Apéndice n.º 99** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00912310 de 18 de marzo de 2024.
- Apéndice n.º 100** : Expediente de reclamo n.º 2023-027461, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 0664-2024/S-70302-AP de 1 de febrero de 2024.
 - Formato n.º 2 de 5 de diciembre de 2023.
 - Resolución n.º 001270-2024-OV/S-70302 de 23 de enero de 2024.
 - Correo electrónico de 23 de enero de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 25 de enero de 2024.
- Apéndice n.º 101** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 04360 -2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de abril de 2024.
- Apéndice n.º 102** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00914292 de 10 de abril de 2024.
- Apéndice n.º 103** : Expediente de reclamo n.º 2024-001380, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 1478-2024/S-70302-AP de 18 de marzo de 2024.
 - Formato n.º 2 de 19 de enero de 2024.
 - Resolución n.º 002925-2024/S-70302 de 01 de marzo de 2024.
 - Correo electrónico de 6 de marzo de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 11 de marzo de 2024.

- Apéndice n.º 104** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 05358-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de abril de 2024.
- Apéndice n.º 105** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00916479 de 06 de mayo de 2024.
- Apéndice n.º 106** : Expediente de reclamo n.º 2024-001855, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 1514-2024/S-70302-AP de 20 de marzo de 2024.
 - Formato n.º 2 de 25 de enero de 2024.
 - Resolución n.º 003081-2024-OV/S-70302 de 7 de marzo de 2024.
 - Correo electrónico de 11 de marzo de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 13 de marzo de 2024.
- Apéndice n.º 107** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 05357-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de abril de 2024.
- Apéndice n.º 108** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00916483 de 06 de mayo de 2024.
- Apéndice n.º 109** : Expediente de reclamo n.º 2024-005194, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 2513-2024/S-70302-AP de 17 de mayo de 2024.
 - Formato n.º 2 de 7 de marzo de 2024.
 - Resolución n.º 005042-2024-OV/S-70302 de 22 de abril de 2024.
 - Correo electrónico de 23 de abril de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 10 de mayo de 2024.
- Apéndice n.º 110** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 10097-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 21 de agosto de 2024.
- Apéndice n.º 111** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00924258 de 23 de agosto de 2024.
- Apéndice n.º 112** : Expediente de reclamo n.º 2024-008451, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 05828-2024/S-70302-AP de 05 de noviembre de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 28 de octubre de 2024.
 - Resolución n.º 002015-2024/S-70302 de 4 de octubre de 2024.
 - Cedula de notificación de reclamo II de 9 de octubre de 2024.
 - Resolución n.º 10468-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 28 de agosto de 2025.
 - Oficio n.º 3088-2024/S-70302-AP de 20 de junio de 2024.
 - Formato n.º 2 de 17 de abril de 2024.
 - Resolución n.º 006582-2024-OV/S-70302 de 30 de mayo de 2024.
 - Correo electrónico de 31 de mayo de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 13 de junio de 2024.
- Apéndice n.º 113** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 01496-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 03 de febrero de 2025.
- Apéndice n.º 114** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00935362 de 06 de febrero de 2025.

- Apéndice n.º 115** : Expediente de reclamo n.º 2024-010708, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 3642-2024/S-70302-AP de 12 de julio de 2024.
 - Formato n.º 2 de 14 de mayo de 2024.
 - Resolución n.º 008263-2024-OV/S-70302 de 26 de junio de 2024.
 - Correo electrónico de 26 de junio de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 5 de julio de 2024.
- Apéndice n.º 116** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 10516-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de agosto de 2024.
- Apéndice n.º 117** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00925081 de 09 de setiembre de 2025.
- Apéndice n.º 118** : Expediente de reclamo n.º 2024-012234, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 3830-2024/S-70302-AP de 19 de julio de 2024.
 - Formato n.º 2 de 29 de mayo de 2024.
 - Resolución n.º 008966-2024-OV/S-70302 de 9 de julio de 2024.
 - Correo electrónico de 9 de julio de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 12 de julio de 2024.
- Apéndice n.º 119** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 12897-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 15 de octubre de 2024.
- Apéndice n.º 120** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00927708 de 21 de octubre de 2024.
- Apéndice n.º 121** : Expediente de reclamo n.º 2024-014936, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 4733-2024/S-70302-AP de 10 de setiembre de 2024.
 - Formato n.º 2 de 27 de junio de 2024.
 - Resolución n.º 010633-2024-OV/S-70302 de 13 de agosto 2024.
 - Correo electrónico de 14 de agosto de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 3 de setiembre de 2024.
- Apéndice n.º 122** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 14806-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de noviembre de 2024.
- Apéndice n.º 123** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00930619 de 27 de noviembre de 2024.
- Apéndice n.º 124** : Expediente de reclamo n.º 2024-019390, contiene fotocopias autenticadas de:
- Oficio n.º 5716-2024/S-70302-AP de 29 de octubre de 2024.
 - Formato n.º 2 de 29 de agosto de 2024.
 - Resolución n.º 013544-2024-OV/S-70302 de 15 de octubre 2024.
 - Correo electrónico de 16 de octubre de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 22 de octubre de 2024.
- Apéndice n.º 125** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 01504-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de febrero de 2025.

- Apéndice n.º 126** : Contiene impresión de:
 - Nota de crédito n.º 003- 00935366 de 6 de febrero de 2025.
 - Nota de crédito n.º 003- 00935367 de 6 de febrero de 2025.
- Apéndice n.º 127** : Expediente de reclamo n.º 2024-023471, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 6803-2024/S-70302-AP de 26 de diciembre de 2024.
 - Formato n.º 2 de 18 de octubre de 2024.
 - Resolución n.º 015923-2024-OV/S-70302 de 2 de diciembre de 2024.
 - Correo electrónico de 2 de diciembre de 2024.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 16 de diciembre de 2024.
- Apéndice n.º 128** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 01689-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 7 de febrero de 2025.
- Apéndice n.º 129** : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00936389 de 19 de febrero de 2025.
- Apéndice n.º 130** : Expediente de reclamo n.º 2024-026775, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 0686-2025/S-70302-AP de 30 de enero de 2025.
 - Formato n.º 2 de 28 de noviembre de 2024.
 - Resolución n.º 000871-2025-OV/S-70302 de 20 de enero de 2025.
 - Correo electrónico de 20 de enero de 2025.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 23 de enero de 2025.
- Apéndice n.º 131** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 03807-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 26 de marzo de 2025.
- Apéndice n.º 132** : Contiene impresión de:
 - Nota de crédito n.º 003- 00940331 de 28 de marzo de 2025.
 - Nota de crédito n.º 003- 00940332 de 28 de marzo de 2025.
- Apéndice n.º 133** : Expediente de reclamo n.º 2021-022997, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 0839-2023/S-70302-AP de 21 de febrero de 2023.
 - Formato n.º 2 de 28 de diciembre de 2022.
 - Resolución n.º 00017-2023/S-70302 de 3 de febrero de 2023.
 - Correo electrónico de 3 de febrero de 2021.
 - Formato 9 – Recurso de Apelación de 14 de febrero de 2023.
- Apéndice n.º 134** : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 04145-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 19 de abril de 2023.
- Apéndice n.º 135** : Contiene impresión de:
 - Nota de crédito n.º 003-00885104 de 1 de febrero de 2023.
 - Nota de crédito n.º 003-00891180 de 25 de abril de 2023.
- Apéndice n.º 136** : Expediente de reclamo n.º 2025-007153, contiene fotocopias autenticadas de:
 - Oficio n.º 4295-2025/S-70302-AP de 17 de julio de 2025.

- Formato n.º 2 de 24 de febrero de 2025.
- Resolución n.º 006663-2025-OV/S-70302 de 7 de abril de 2025.
- Cédula de notificación de reclamo de 9 de abril de 2025.
- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 11 de abril de 2025.
- Resolución n.º 000719-2025/S-70302 de 12 de junio de 2024.
- Cédula de notificación de reconsideración de 25 de abril de 2025.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 14 de mayo de 2025.

Apéndice n.º 137 : Fotocopia simple de la resolución n.º 11253-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 29 de agosto de 2025.

Apéndice n.º 138 : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00954204 de 9 de setiembre de 2025.

Apéndice n.º 139 : Expediente de reclamo n.º 2023-008621, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 5205-2023/S-70302-AP de 6 de noviembre de 2023.
- Formato n.º 2 de 12 de abril de 2023.
- Resolución n.º 006818-2023-OV/S-70302 de 25 de mayo de 2023.
- Correo electrónico de 25 de mayo de 2023.
- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 15 de junio de 2023.
- Resolución n.º 0778-2023/S-70302 de 5 de julio de 2023.
- Correo electrónico de 8 de julio de 2023.
- Cédula de notificación de reconsideración de 7 de julio de 2024.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 27 de octubre de 2023.

Apéndice n.º 140 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 00446-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 11 de enero de 2024.

Apéndice n.º 141 : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00908167 de 15 de enero de 2024.

Apéndice n.º 142 : Expediente de reclamo n.º 2023-011834, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 4705-2023/S-70302-AP de 13 de octubre de 2023.
- Formato n.º 2 de 23 de mayo de 2023.
- Resolución n.º 008914-2023-OV/S-70302 de 7 de julio de 2023.
- Correo electrónico de 12 de julio de 2023.
- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 31 de julio de 2023.
- Resolución n.º 01015-2023/S-70302 de 21 de agosto de 2023.
- Correo electrónico de 28 de agosto de 2023.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 5 de octubre de 2023.

Apéndice n.º 143 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 13871-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 19 de diciembre de 2023.

Apéndice n.º 144 : Contiene impresión de:

- Nota de crédito n.º 003-00895882 de 11 de julio de 2023.
- Nota de crédito n.º 003-00906813 de 22 de diciembre de 2023.

Apéndice n.º 145 : Expediente de reclamo n.º 2023-017982, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 4326-2023/S-70302-AP de 22 de setiembre de 2023.

- Formato n.º 2 de 8 de agosto de 2023.
- Resolución n.º 012701-2023-OV/S-70302 de 15 de setiembre de 2023.
- Correo electrónico de 15 de setiembre de 2023.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 15 de setiembre de 2023.

Apéndice n.º 146 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 12532-2023-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 17 de noviembre de 2023.

Apéndice n.º 147 : Contiene impresión de:

- Nota de crédito n.º 003-00904845 de 23 de noviembre de 2023.
- Nota de crédito n.º 003-00904846 de 23 de noviembre de 2023.

Apéndice n.º 148 : Expediente de reclamo n.º 2024-009996, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 3401-2024/S-70302-AP de 3 de julio de 2024.
- Formato n.º 2 de 6 de mayo de 2024.
- Resolución n.º 007768-2024-OV/S-70302 de 18 de junio de 2024.
- Correo electrónico de 18 de junio de 2024.
- Cédula de notificación de reclamo de 19 de junio de 2024.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 26 de junio de 2024.

Apéndice n.º 149 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 11862-2024-SUNASS/TRASS/SALA UNIPERSONAL 1 de 26 de agosto de 2024.

Apéndice n.º 150 : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00924459 de 28 de agosto de 2024.

Apéndice n.º 151 : Expediente de reclamo n.º 2024-008649, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 3726-2024/S-70302-AP de 17 de julio de 2024.
- Formato n.º 2 de 13 de abril de 2023.
- Resolución n.º 007008-2023-OV/S-70302 de 29 de mayo de 2023.
- Correo electrónico de 31 de mayo de 2023.
- Cédula de notificación de reclamo de 31 de mayo de 2023.
- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 5 de junio de 2023.
- Resolución n.º 00772-2023/S-70302 de 3 de julio de 2023.
- Correo electrónico de 7 de julio de 2023.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 10 de julio de 2024.

Apéndice n.º 152 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 10739-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 3 de setiembre de 2024.

Apéndice n.º 153 : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00927964 de 22 de octubre de 2024.

Apéndice n.º 154 : Expediente de reclamo n.º 2024-010453, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 4280-2024/S-70302-AP de 16 de agosto de 2024.
- Formato n.º 2 de 10 de mayo de 2024.
- Resolución n.º 007806-2024-OV/S-70302 de 19 de junio de 2024.
- Correo electrónico de 19 de junio de 2024.

- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 10 de julio de 2024.
- Resolución n.º 001521-2024/S-70302 de 2 de agosto de 2024.
- Correo electrónico 2 de agosto de 2024.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 8 de agosto de 2024.

Apéndice n.º 155 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 12824-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 14 de octubre de 2024.

Apéndice n.º 156 : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00927703 de 21 de octubre de 2024.

Apéndice n.º 157 : Expediente de reclamo n.º 2024-015845, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 5280-2024/S-70302-AP de 9 de octubre de 2024.
- Formato n.º 2 de 10 de julio de 2024.
- Resolución n.º 011002-2024-OV/S-70302 de 21 de agosto de 2024.
- Correo electrónico de 21 de agosto de 2024.
- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 26 de agosto de 2024.
- Resolución n.º 001850-2024/S-70302 de 17 de setiembre de 2024.
- Correo electrónico 18 de setiembre de 2024.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 1 de octubre de 2024.

Apéndice n.º 158 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 14991-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 22 de noviembre de 2024.

Apéndice n.º 159 : Contiene:

- Nota de crédito n.º 003-00930840 de 29 de noviembre de 2024.
- Nota de crédito n.º 003-00930843 de 29 de noviembre de 2024.

Apéndice n.º 160 : Expediente de reclamo n.º 2024-002576, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 2759-2024/S-70302-AP de 29 de mayo de 2025.
- Formato n.º 2 de 22 de enero de 2025.
- Resolución n.º 003991-2023-OV/S-70302 de 5 de marzo de 2025.
- Correo electrónico de 07 de marzo de 2025.
- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 8 de marzo de 2025.
- Resolución n.º 000489-2025/S-70302 de 27 de marzo de 2025.
- Correo electrónico de 27 de marzo de 2023.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 2 de abril de 2025.

Apéndice n.º 161 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 10683-2025-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de agosto de 2025.

Apéndice n.º 162 : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00953235 de 27 de agosto de 2025.

Apéndice n.º 163 : Expediente de reclamo n.º 2024-001344, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 3495-2024/S-70302-AP de 8 de julio de 2024.
- Formato n.º 2 de 18 de enero de 2024.
- Resolución n.º 002685-2024-OV/S-70302 de 29 de febrero de 2024.
- Cédula de notificación de reclamo de 4 de marzo de 2024.

- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 31 de mayo de 2024.
- Resolución n.º 001151-2024/S-70302 de 12 de junio de 2024.
- Correo electrónico de 13 de junio de 2024.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 1 de julio de 2024.

Apéndice n.º 164 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 11690-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de setiembre de 2024.

Apéndice n.º 165 : Contiene:

- Nota de crédito n.º 003-00926421 de 1 de octubre de 2024.
- Nota de crédito n.º 003-00926422 de 1 de octubre de 2024.

Apéndice n.º 166 : Expediente de reclamo n.º 2024-003971, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 3496-2024/S-70302-AP de 8 de julio de 2024.
- Formato n.º 2 de 21 de febrero de 2024.
- Resolución n.º 004104-2024-OV/S-70302 de 1 de abril de 2024.
- Cédula de notificación de reclamo de 1 de abril de 2024.
- Formato 8 – Recurso de Reconsideración de 31 de mayo de 2024.
- Resolución n.º 001152-2024/S-70302 de 12 de junio de 2024.
- Cédula de notificación de reconsideración de 12 de junio de 2024.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 1 de julio de 2024.

Apéndice n.º 167 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 11693-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 20 de setiembre de 2024.

Apéndice n.º 168 : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00926424 de 1 de octubre de 2024.

Apéndice n.º 169 : Expediente de reclamo n.º 2024-003284, contiene fotocopias autenticadas de:

- Oficio n.º 3696-2024/S-70302-AP de 8 de julio de 2024.
- Formato n.º 2 de 12 de febrero de 2024.
- Resolución n.º 003974-2024-OV/S-70302 de 25 de marzo de 2024.
- Correo electrónico de 27 de marzo de 2024.
- Formato 9 – Recurso de Apelación de 18 de abril de 2024.

Apéndice n.º 170 : Fotocopia autenticada de la resolución n.º 12630-2024-SUNASS/TRASS/SALA COLEGIADA de 9 de octubre de 2024.

Apéndice n.º 171 : Impresión de la nota de crédito n.º 003-00927286 de 15 de octubre de 2024.

Apéndice n.º 172 : Cédulas de notificación, comentarios presentados por las personas comprendidas en la desviación y evaluación de comentarios elaborada por la Comisión Auditora:

1. Cédulas de notificación, cargos de notificación, motivo y desviación de cumplimiento.

- Impresión con firma digital de la Cédula de notificación electrónica n.º 00000001-2025-CG/0263-02-001, Cargo de notificación de la cédula n.º 001-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR

S.A., ambos de 11 de setiembre de 2025; y Cédula de notificación n.º 001-2025- CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A. de 11 de setiembre de 2025 con el cual se adjunta la Desviación de Cumplimiento y Motivo que originó la comunicación de la Desviación de Cumplimiento a Luis Stip Peñaranda Paucar en fotocopia autenticada.

- Impresión con firma digital de la Cédula de notificación electrónica n.º 00000002-2025-CG/0263-02-001, Cargo de notificación de la cédula n.º 002-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A., ambos de 11 de setiembre de 2025; y Cédula de notificación n.º 002-2025- CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A. de 11 de setiembre de 2025 con el cual se adjunta el Motivo que originó la comunicación de la Desviación de Cumplimiento a **Helen Margareth Berrios Rodríguez** en fotocopia autenticada.
- Impresión con firma digital de la Cédula de notificación electrónica n.º 00000003-2025-CG/0263-02-001, Cargo de notificación de la cédula n.º 003-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A., ambos de 11 de setiembre de 2025; y Cédula de notificación n.º 003-2025- CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A. de 11 de setiembre de 2025 con el cual se adjunta el Motivo que originó la comunicación de la Desviación de Cumplimiento a **Daniel Santos Ramirez Laura** en fotocopia autenticada.
- Impresión con firma digital de la Cédula de notificación electrónica n.º 00000004-2025-CG/0263-02-001, Cargo de notificación de la cédula n.º 004-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A., ambos de 12 de setiembre de 2025; y Cédula de notificación n.º 004-2025- CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A. de 12 de setiembre de 2025 con el cual se adjunta información complementaria a la Cédula de notificación n.º 003-2025-CG/OCI-AC1-SEDAPAR S.A. a **Daniel Santos Ramirez Laura**.

2. Comentarios presentados

- Fotocopia autenticada de documento s/n de 19 de setiembre de 2023 de Luis Stip Peñaranda Paucar.
- Fotocopia autenticada de documentos s/n recibido el 24 de setiembre de **Helen Margareth Berrios Rodríguez**.
- Fotocopia autenticada de documento s/n de 24 de setiembre de 2023 y adjuntos en fotocopia simple de **Daniel Santos Ramirez Laura**.

3. Evaluación de los comentarios presentados por las personas comprendidas en los hechos.

Apéndice n.º 173 : Contiene fotocopia autenticada de:

- Memorándum n.º 085-2020/S-31100 de 18 de febrero de 2020.
- Memorándum n.º 307-2021/S-31100 de 8 de julio de 2021.

Apéndice n.º 174 : Contiene fotocopia autenticada de:

- Memorándum n.º 286-2021/S-31100 de 1 de julio de 2021.
- Memorándum n.º 673-2021/S-31100 de 8 de noviembre de 2021.
- Memorándum n.º 736-2021/S-31100 de 6 de diciembre de 2021.
- Memorándum n.º 639-2022/S-31100 de 27 de octubre de 2022.

- Apéndice n.º 175** : Fotocopia autenticada del memorándum n.º 640-2022/S-31100 de 27 de octubre de 2022.
- Apéndice n.º 176** : Fotocopia simple del memorando n.º 045-2023/S-70300 de 29 de mayo de 2023.
- Apéndice n.º 177** : Fotocopia simple de la resolución n.º 921-2018/S-20000 de 6 de marzo de 2018 que adjunta el Manual de Organización y Funciones por Competencias de la Gerencia de Recursos en fotocopias autenticadas.

Arequipa, 6 de octubre de 2025.



Ingrit Pamela Pérez Fernández
Supervisora de Comisión



Claudia Fiorela Sánchez Oviedo
Jefa de Comisión



Maria Gabriela Vásquez Mejía
Abogada
CAA N° 8516

La Jefa del Órgano de Control Institucional, que suscribe, ha revisado el contenido del presente informe y lo hace suyo.


GLORIA ESQUIVEL GONZALES DE DELGADO
Jefa del Órgano Control Institucional
SEDAPAR S.A.

Apéndice n.º 1



000232

APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA N° 026-2025-2-0263

RELACIÓN DE PERSONAS INVOLUCRADAS EN LAS OBSERVACIONES

Nº	Sumilla del Hecho Observado	Nombres y Apellidos	Documento Nacional de Identidad N°	Cargo Desempeñado	Período de Gestión		Condición de vínculo laboral o contractual	Casilla Electrónica	Dirección domiciliaria	Presunta responsabilidad identificada (Marcar con X)	
					Desde	Hasta				Civil	Penal
1	INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE SEDAPAR S.A. OCASIÓNÓ LA REBAJA DE DEUDAS, GENERANDO UN PERJUICIO ECONÓMICO A SEDAPAR S.A. DE SI 979 389,35.	Luis Sip Peñaranda Paucar	29648743	Profesional de Atención al Cliente del Departamento de Post Venta de la Gerencia de Servicios al Cliente	19/02/2020	08/07/2021	[REDACTED] (En uso)	[REDACTED] (En uso)	No Aplica	X	X
2		Margaret Stephanie Herrera Zegarra	72137754	Decreto Legislativo n.º 728	02/07/2021	07/11/2021	[REDACTED] (En uso)	[REDACTED] (En uso)	No Aplica	X	X
3		Daniel Santos Ramírez Laura	29645054	A la actualidad	01/11/2022		[REDACTED] (En uso)	[REDACTED] (En uso)	No Aplica	X	X



CARGO

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

EXPEDIENTE

SGD: 2025 - 30515

Arequipa, 09 de Octubre de 2025

OFICIO N° 000277-2025-CG/OC0263

Señor:
Marco Falconi Picardo
Presidente de Directorio
Sedapar S.A.
Calle Virgen Del Pilar 1701
Arequipa/Arequipa/Arequipa

E.P.S. SEDAPAR S.A. DIRECTORIO	
Fecha:	09 OCT 2025
Hora:	
RECIBIDO	

SEDAPAR S.A. GERENCIA GENERAL	
Fecha	09 OCT 2025
Hora	
RECIBIDO	

Asunto : Remisión de Informe de Auditoría de Cumplimiento n.º 026-2025-2-0263-AC.

Referencia : a) Oficio n.º 000123-2025-CG/OC0263 de 15 de mayo de 2025.
b) Directiva n.º 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento", aprobada mediante Resolución de Contraloría n.º 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias.
c) Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobado mediante Resolución de Contraloría n.º 001- 2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias.

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a), mediante el cual se comunicó el inicio de la Auditoría de Cumplimiento a "Quiebres por reclamos de principales contribuyentes de Sedapar S.A." en la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa – Sedapar S.A. a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría N° 026-2025-2-0263-AC, que recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo a los funcionarios y servidores públicos involucrados en los hechos observados, debiendo informar al Órgano Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto.

Asimismo, hacemos de su conocimiento que el Informe de Auditoría ha sido remitido al Procurador Público de la Contraloría General de la República para el inicio de las acciones legales civiles por las observaciones identificadas en el referido Informe.

Finalmente, se remite adjunto el Informe de Auditoría de Cumplimiento n.º 026-2025-2-0263-AC, incluyendo sus apéndices, en formato digital en siete mil quinientos setenta y cinco (7 575) folios.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
Gloria Esquivel Gonzales De Delgado
Jefe del Órgano de Control Institucional de
Sedapar S.A.
Contraloría General de la República

(GEG/cso)

Nro. Emisión: 00455 (0263 - 2025) Elab:(U71830 - 0263)



Firmado digitalmente por
SANCHEZ OVIEDO Claudia
Florela FAU 20131378972
soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 09-10-2025 10:38:33 -05:00

95

95

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Contraloría General de la República, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://verificadoc.contraloria.gob.pe/verificadoc/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: OIIVLYQ

