



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° RE3311201811139**



**PRESENTADO POR
ROSA VICTORIA CABRERA CASTILLO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

MATERIA : ADMINISTRATIVO

ENTIDAD PÚBLICA : SUNASS

NÚMERO DE EXPEDIENTE : RE3311201811139

RECLAMANTE : Freddy Ivan Ochante Tanta

BACHILLER : Rosa Victoria Cabrera Castillo

CÓDIGO : 2011143203

LIMA – PERÚ

2020

INDICE GENERAL

PAGINAS

I.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	1
	POR PARTE DEL ADMINISTRADO AL MOMENTO DE PRESENTAR SU RECLAMO.....	1
	POR PARTE DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO SEDAPAL.....	2
	POR PARTE DEL ADMINISTRADO AL MOMENTO DE SOLICITAR RECURSO DE RECONSIDERACION.....	4
	POR PARTE DE LA EPS SEDAPAL AL MOMENTO DE RESOLVER EL RECURSO DE RECONSIDERACION.....	5
	POR PARTE DEL ADMINISTRADO AL MOMENTO DE INTERPONER RECURSO DE APELACION.....	5
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	6
	VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL.....	6
	PRINCIPIO DE IMPULSO DE OFICIO Y LA CARGA DE LA PRUEBA SE LE ATRIBUYE A LA EPS (SEDAPAL).....	8
	EL EMPLEO DE FORMULARIOS O FORMATOS NO INTERACTIVOS PARA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU	

	AFECTACIÓN AL PRINCIPIO DE DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	10
III.	POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.....	13
	RESPECTO A LA RESOLUCIÓN N° 5033112018001797 – 2018 / ECJ-SJL, DE FECHA 27 DE AGOSTO DEL 2018 (PRIMERA INSTANCIA).....	13
	RESPECTO A LA RESOLUCIÓN N° 16033112018000516 – 2018/EC-SJL, DE FECHA 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2018 (RESUELVE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN).....	17
	RESPECTO A LA RESOLUCIÓN N° 18369 – 2018 – SUNASS/TRASS/SALA PROVISIONAL, DE FECHA 30 DE NOVIEMBRE DEL 2018 (RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA).....	20
IV.	CONCLUSIONES.....	25
V.	BIBLIOGRAFIA.....	26
VI.	ANEXO.....	2

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.

POR PARTE DEL ADMINISTRADO AL MOMENTO DE PRESENTAR SU RECLAMO.

Que, en fecha 17 de agosto de 2018, el solicitante Freddy Ivan Ochante Tanta presenta el reclamo con código N° RE3311201811139, ante la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento – SEDAPAL en la Oficina Comercial de San Juan de Lurigancho, mediante la suscripción del Formato N° 2 que le fuera proporcionado por la entidad a través de la servidora Mirna Catherin Llauca Chávez.

El Administrado fundamenta su reclamo al mostrar su disconformidad con el consumo medido por parte del suministro N° 4231196, ubicado en el predio ubicado en Calle Los Reporteros, Mz A1, Lote 23, AH. Daniel Alcides Carrión, Distrito de San Juan de Lurigancho; cuyo titular es la ciudadana EPIFANIA TANTA HUACCAN, correspondiente a la facturación N° 12031154 – 13311201808, del periodo 10 de julio al 09 de agosto del 2018, que registra un consumo de 55 m³ de agua, así como sobrecargos por costos de cierre y reapertura del servicio, aunando a ello cargos por mora, por un valor total de S./ 222.33 (Doscientos veintidós soles con treinta y tres centavos).

Adicionalmente, se aprecia que el formato N° 2, denominado “PRESENTACION DE RECLAMO”, documento reglado proporcionado por la entidad para la presentación del reclamo al administrado, se consigna en un acápite denominado “Declaración del Reclamante (aplicable a reclamos por consumo medido”, que este no solicita la realización de prueba de contrastación y asumir los costos del mismo, en caso el resultado de la prueba arroje que el medidor no sobregira, asimismo, adjunta a su reclamo copia de su documento nacional de identidad y copia del recibo de facturación materia de reclamo.

POR PARTE DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO SEDAPAL

El primer acto administrativo desplegado por la Empresa Prestadora de Servicio SEDAPAL a efectos de atender el reclamo presentado por el administrado FREDDY IVAN OCHANTE, está contenido en el propio FORMATO 2 de presentación del reclamo, en el acápite Información a ser completada por la EPS, donde se indica que se realizara una visita interna y externa al predio donde se ubica el suministro materia de reclamo el día 22 de agosto del 2018, a horas 10:30 – 12: 30, así como la programación de una reunión con representantes de la EPS SEDAPAL el día 24 de agosto del 2018, a las 10:00 am.

Adicionalmente, mediante formato 3, denominado “Resumen del Histórico de la Facturación del Reclamante”, la EPS anexa al expediente administrativo de reclamo el registro histórico de facturación del suministro por el cual el administrado reclama por consumo medido, correspondiente al periodo septiembre del 2017 a agosto del 2018.

Asimismo, la EPS SEDAPAL recaba los siguientes datos y registros históricos del suministro materia de reclamo, siendo estos los siguientes:

- a) Lista de lecturas del medidor N° A111446357 (medidor reclamado), se verifica en la lista que se realiza una lectura mensual desde la fecha de 09/08/2018 al 16/09/2011.
- b) Lista de lecturas del medidor N° 1103842865 (antiguo medidor del reclamante), se observa en la lista que se realiza una lectura mensual desde la fecha de 16/09/2011 al 13/08/2003.
- c) Histórico de Facturaciones, desde la fecha de lectura de 09/08/2018 al 07/01/1999.
- d) Histórico de Pagos, desde la fecha de lectura de 11/10/2000 al 03/06/2018.
- e) Histórico de Recibos, desde la fecha de lectura de 11/10/2000 al 05/08/2018.

Luego de ello, con fecha 20 de agosto del 2018, el área comercial de la EPS SEDAPAL, emite el Informe Técnico Comercial Consumo Medido N° 01978 – 2018 – GF MyF, el mismo que está contenido en un formulario reglado, que refiere respecto al suministro N° 4231196, objeto reclamo del mes de agosto del 2018, que el mismo se ha facturado siguiendo los parámetros del artículo 89° de la Resolución de Concejo Directivo N° 011 – 2007 – SUNASS – CD, respecto a la determinación del volumen a facturar por agua potable, el mismo que en el caso del suministro objeto de reclamo arroja según la lectura 2598 un monto facturado de 55 m³ de agua potable, en ese sentido, habiéndose facturado por diferencia de lecturas del medidor, conforme los artículos 87 y 88° de la citada resolución de consejo directivo, se llega a la conclusión de que se ha facturado correctamente, ratificándose en el volumen de consumo.

Mediante Informe Técnico Operacional N° 431201802021, de fecha 20 de agosto del 2018, el Equipo de Operación y Mantenimiento de redes San Juan de Lurigancho, informa que en el periodo 10 de julio del 21018 al 09 de agosto del 2018, correspondiente al suministro 4231196, se advierte que dicho suministro registra continuidad las 24 horas, concluyendo que no existieron en dicho periodo elementos exógenos que hayan incidido en la medición producto de interrupciones, dado que la zona donde se presta el servicio cuenta con válvulas de purga de aire de accionamiento automático, asimismo, comunica que no hubo incidencias detectadas que haya afectado la lectura del medidor.

Mediante formato 5, resumen de acta de inspección interna, se aprecia que con fecha 22 de agosto del 2018, el servidor de la EPS SEDAPAL Angel Aguilar Carpio concurrió al predio ubicado en Calle Reporteros Mz A1, Lt 23, AA.HH Daniel Alcides Carrión, distrito de San Juan de Lurigancho, donde se ubica el suministro de agua N° 4231196, siendo atendido por la persona de Antonio Ochante Anchayhua, esposo de la titular del suministro, Epifanía Tanta Huaccan, advirtiendo durante la inspección el servidor de la EPS Sedapal que el predio en cuestión presentaba una conexión de agua ubicada en vereda y conexión de

alcantarillado, que correspondía a un predio unifamiliar, que el medidor no presentaba fuga, consignando como única observación que el medidor cuenta con precinto y calibración válvulas por anclaje, asimismo, se indica que el citado predio cuenta con tres inodoros, seis lavatorios, tres duchas y dos grifos, consignándose como hora de inicio a las 11: 36 y hora final 11:55.

Mediante Acta de Reunión de Conciliación de fecha 24 de agosto del 2018, el Representante de SEDAPAL deja constancia que el administrado FREDDY IVAN OCHANTE TANTA no se ha presentado a la reunión programada para la fecha, y que la entidad propone continuar con el proceso de reclamo hasta la emisión de la resolución.

Siendo ello así, en base a toda la información recabada por parte de la EPS SEDAPAL, respecto a los registros históricos de facturación y medición, así como recibo de pagos y recibos de facturación emitidos correspondientes al suministro 4231196, objeto de reclamo por parte del administrado FREDDY IVAN OCHANTE TANTA en relación a la medición de agua potable facturada del mes de agosto del 2018, así como las conclusiones alcanzadas por los informes emitidos por el área comercial, el área de operaciones y mantenimiento de redes, así como las conclusiones arribadas en las visitas de inspección externas e internas realizadas para la evaluación del estado del medidor y conexiones existentes en el predio en el cual se ubica el suministro materia de reclamo, la EPS SEDAPAL, mediante Resolución N° 15033112018001797 – 2018 / EC-SJL, de fecha 27 de agosto del 2018, declara INFUNDADO el reclamo del administrado, al considerar que no existen factores en la medición del agua potable facturada, ni fugas de agua que pudieron haber incidido en su facturación, así como factores exógenos que hayan influido a una deficiente medición en la facturación correspondientes al mes de agosto del 2018.

POR PARTE DEL ADMINISTRADO AL MOMENTO DE SOLICITAR RECURSO DE RECONSIDERACION.

Luego de ser notificado con la Resolución N° 15033112018001797 – 2018 / EC-SJL, de fecha 27 de agosto del 2018, que declaro INFUNDADO el reclamo presentado por el administrado FREDDY IVAN OCHANTE TANTA, dicho ciudadano con fecha 06 de septiembre del 2018, presento recurso de reconsideración mediante formato reglado N° 8, en el cual se deja constancia que anexa escrito, y reitera su negativa de solicitar la prueba de contrastación de su medidor y asumir sus costos en caso la prueba indique que el medidor no sobregira, asimismo, indica que el escrito que anexa que desea averiguar el motivo del porque el mes de agosto ha tenido un elevado consumo, dado que su consumo normal aproximado es de S./ 100 a S./ 120 soles, y ahora ha cambiado drásticamente, por lo que desea que se tomen las medidas necesarias para llegar a un acuerdo formal del motivo por el cual se ha elevado su consumo sin saber los motivos.

POR PARTE DE LA EPS SEDAPAL AL MOMENTO DE RESOLVER EL RECURSO DE RECONSIDERACION

Mediante resolución N° 16033112018000516 – 2018 / EC – SJL, de fecha 14 de septiembre del 2018, la EPS SEDAPAL resolvió declarar infundado el recurso de reconsideración presentado por el administrado FREDDY IVAN OCHANTE TANTA, al considerar que según su normativa relativa a la facturación de las conexiones que cuentan con medidor, que las mismas serán facturadas de acuerdo a la diferencia de lecturas del mismo, en ese sentido, se ratifica los consumos facturados en agosto de 2018 y al no haberse solicitado como nueva prueba la contrastación del medidor, como primera instancia administrativa, el Jefe de Equipo Comercial San Juan de Lurigancho de la EPS SEDAPAL, desestima el recurso del administrado.

POR PARTE DEL ADMINISTRADO AL MOMENTO DE INTERPONER RECURSO DE APELACION.

Con fecha 06 de septiembre del 2018, el administrado FREDDY IVAN OCHANTE TANTA formula recurso de reconsideración presentar el Formato reglado 8, donde se vuelve a reafirmar su pedido de no realizar prueba de contrastación y asumir costos en caso este arroje que su medidor no sobre registra, asimismo, adjunta escrito donde indica que se siga en proceso su recibo N° 4231196241, del periodo 10 de agosto al 25 de agosto del 2018, por consumo de agua adeudado de S./ 222.33 (Doscientos veintidós soles con treinta y tres centavos) y solicita no tener ningún inconveniente para seguir pagando sus recibos.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.

VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL.

Identificación:

Al presentar el formato reglado N° 02, denominado Presentación de Reclamo, se verifica que en el acápite denominado Tipo de Reclamo, que el administrado indica que el motivo de su reclamo es por consumo medido; y ante el reclamo, SEDAPAL se limita a recabar información de históricos de recibos, pagos, lista de lecturas del medidor, y a realizar inspecciones internas y externas al predio del reclamante, sin embargo, no opta por llevar a cabo de oficio la prueba técnica de contrastación que con exactitud puede determinar si existe o no sobre registro en el medidor del administrado, amparándose para tales fines en la negativa del administrado de asumir los costos de dicha prueba en caso le sea desfavorable.

Análisis:

Al respecto la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en su artículo IV, inciso 1.11. Principio de verdad material, establece: *“En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias*

necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. (...)”

Con relación a ello, Morón Urbina señala: “(...) el principio pretende que la probanza actuada en el procedimiento permita distinguir como en realidad ocurrieron los hechos (verdad real o material) de lo que espontáneamente pueda aparecer en el expediente de acuerdo con las pruebas presentadas por los administrados (verdad formal o aparente), para dar la solución prevista en la ley. (...)”. **MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Ed. Gaceta Jurídica. Año 2014. P.89.**

Si bien es cierto, que el administrado debe aportar las pruebas necesarias para el acogimiento de su solicitud o reclamo; también es cierto que, en aplicación de este principio, la administración debe probar de oficio los hechos como en realidad ocurrieron; ya que, la administración se centra en el interés común, esto es el interés de todos los administrados, no solo el interés de los administrados participantes del procedimiento.

Es así que, en este procedimiento administrativo, y de acuerdo al principio de verdad material debe primar, propiamente dicha, la verdad material a la verdad formal. Al respecto, Jiménez Murillo, en su artículo web publicado, cita una frase muy explícita: “La administración no debe limitarse a exteriorizar un comportamiento de “mesa de partes”, sino que debe actuar aun de oficio, para obtener otras pruebas que plasmen la verdad material u objetiva, cuando la situación y el caso concreto determine indicios racionales para una actuación proactiva de la entidad pública”. **JIMENEZ MURILLO, Roberto. El principio de verdad material en el procedimiento administrativo. https://lpderecho.pe/principio-verdad-material_procedimiento-administrativo-roberto-jimenez-murillo/#_ftn1**

De esta manera, la Segunda Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de Lima, emitió la Sentencia de Vista de fecha 26 de agosto

de 2014, en el proceso seguido en contra de SEDAPAL- Expediente N° 2936-2012, estableció que: “(...) Pese a que existe esta desproporción excesiva en el registro de consumo de agua potable en las facturaciones cuestionadas y teniendo en cuenta que tanto la inspección realizada en la parte interna y externa del predio así como la contrastación realizada en el medidor no arrojan error o fugas, SEDAPAL NO HA ESTABLECIDO PORQUE SE HA REGISTRADO UN CONSUMO EXCESIVO POR ESTE MEDIDOR QUE DE SU ANÁLISIS REPORTA OPERATIVO Y QUE DISTA MUCHO DEL PROMEDIO ANUAL DEL DEMANDANTE; advirtiéndose que la Empresa prestadora del Servicio de agua potable SEDAPAL NO HA LOGRADO PLENAMENTE DEMOSTRAR LA VERACIDAD DE LOS HECHOS QUE SIRVEN DE MOTIVO PARA DECLARAR QUE EL REGISTRO DE LAS FACTURACIONES (...) CORRESPONDE AL CONSUMO REAL DEL DEMANDANTE, por lo que corresponde efectuar su rectificación.” **RAMIREZ MORE, Ronald. ¡PAGO MÁS, PERO CONSUMO MENOS!, CUANDO SEDAPAL FACTURA EN EXCESO. Carga de la prueba correspondiente a las EPS y aplicación del Principio de verdad material.**
http://estudiomanini.blogspot.com/2016_05_10_archive.html

En este caso que me concierne, si bien no hay una desproporción excesiva en el registro de consumo del reclamante en relación del mes reclamado con los meses anteriores, era necesario que la EPS realice su actuación probatoria, priorizando los hechos y verificándolos para así basar sus decisiones en hechos verdaderos y no solo formales o argumentativos.

PRINCIPIO DE IMPULSO DE OFICIO Y LA CARGA DE LA PRUEBA SE LE ATRIBUYE A LA EPS (SEDAPAL).

Identificación:

Al presentar el formato N° 02 – Presentación de Reclamo, se verifica en el apartado DECLARACION DEL RECLAMANTE, al solicitársele al reclamante la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo,

si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra. El reclamante marca la opción NO, indicando que no desea se efectuó la prueba de contrastación y por tanto no asumirá el costo de esta.

Análisis:

Que, la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en su Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo, inciso 1.3. Principio de impulso de oficio, señala: *“Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias”*. Asimismo, artículo 162.- Carga de Prueba, inciso 1, estipula: *“La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.”*

Al observar lo prescrito en la Ley N° 27444, y lo sucedido en este caso, puedo verificar que SEDAPAL, no efectuó la prueba de contrastación a petición del reclamante, vulnerando el principio de impulso de oficio y, por ende, omitiendo su deber de la carga de la prueba, siendo que, este medio de prueba es el procedimiento técnico idóneo para determinar la precisión del medidor de agua potable. Por lo cual, no se pudo llegar a una conclusión certera sobre el consumo del mes reclamado, pues al realizarse la prueba de contrastación se podría demostrar si el medidor estaba sobregregistrando, esto quiere decir que, se estaría registrando un volumen de agua mayor del que realmente ha pasado a través del medidor. Igualmente, cabe resaltar que, no se aprecia en los informes de inspecciones que existan observaciones que justifiquen una alteración y por ende un aumento en la facturación del agua.

La EPS – SEDAPAL debió ejecutar la prueba de contrastación y todos aquellos medios probatorios, que hayan o no sido solicitados por la parte reclamante pues, como bien lo menciona Guzmán Napurí: *“En el ámbito administrativo es evidente que la Administración Pública en general se encuentra en mejor aptitud para probar y ello se ha entendido por ejemplo en el contexto del proceso contencioso administrativo. La carga de la*

prueba no le corresponde a quien afirma un hecho, sino más bien a aquel que se encuentra en mejor capacidad para probar el mismo, principio que algunos denominan también carga de la prueba dinámica.” **GUZMÁN NAPURÍ, Christian. Tratado de la Administración Pública y del procedimiento administrativo. Ed. Caballero Bustamante. 2011. P.632.**

Es así que, SEDAPAL no actuó de oficio, asumiendo la carga de la prueba a pesar de tener todos los medios para probar la responsabilidad sobre el consumo medido, de este modo, el reclamante no pudo aportar otros medios probatorios que desvirtúen las conclusiones a las que llegó SEDAPAL, ya que, si bien se efectuaron inspecciones y se recopiló información, no se **realizó** el medio probatorio más apropiado, atinado y no falible para verificar el consumo, que es la prueba de contrastación.

EL EMPLEO DE FORMULARIOS O FORMATOS NO INTERACTIVOS PARA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU AFECTACIÓN AL PRINCIPIO DE DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

Identificación:

Como se aprecia en este expediente administrativo la EPS – SEDAPAL, utiliza diversos formularios, como: el Formato N° 02 (Presentación de Reclamo), Formulario – Informe Técnico Comercial Consumo Medido, Formato N°5 (Resumen del Acta de Inspección Interna), Formato N° 8 (Recurso de Reconsideración), Formato N° 9 (Recurso de Apelación) y otros; no obstante, puedo observar que todos los formularios no son interactivos y no permiten al reclamante, ni a la entidad desarrollar sus observaciones o conclusiones, pues el espacio en el formato es pequeño, y solo en un formato (N° 02) se menciona que podrían adjuntarse hojas adicionales. Además, verifico que, en ningún formulario se señala la norma por el cual ha sido aprobado, no dando opción al reclamante de poder comprender sus derechos, ocasionando así una vulneración al

debido procedimiento administrativo, al restringir el derecho a la defensa del administrado.

Análisis:

La Ley N° 27444, expone en su Artículo 154.- Empleo de formularios, inciso 1, lo siguiente: *“Las entidades disponen el empleo de formularios de libre reproducción y distribución gratuita, mediante los cuales los administrados, o algún servidor a su pedido, completando datos o marcando alternativas planteadas proporcionan la información usual que se estima suficiente, sin necesidad de otro documento de presentación. Particularmente se emplea cuando los administrados deban suministrar información para cumplir exigencias legales y en los procedimientos de aprobación automática.”* De igual forma, el inciso 2, detalla: *“También son utilizados cuando las autoridades deben resolver una serie numerosa de expedientes homogéneos, así como para las actuaciones y resoluciones recurrentes, que sean autorizadas previamente.”*

En referencia al párrafo anterior, Morón Urbina describe: *“La norma se orienta a generalizar el empleo de formatos o formularios en aquellos procedimientos de empleo intensivo por los administrados. Por medio de los formularios o formatos, el administrado, o algún servidor a su pedido, completa datos en espacios en blanco o marcando signos o gráficos alternativos, proporcionando la información que se estima suficiente, sin necesidad de otro documento de presentación. La medida promueve la homogenización de los escritos que puedan presentarse para permitir su ordenación y celeridad, así como facilitar a la ciudadana el cumplimiento de los requisitos necesarios para la tramitación de su petición o reclamo, y que al completar correctamente el formato proporciona la información que se juzga suficiente para el trámite. Para asegurar su efectividad, se establece que las entidades deben complementar el uso de formatos con el servicio de asesoramientos al usuario para el cumplimiento de la información en los formatos.”* **MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica. Décima Edición. 2014. P.726**

Ante la situación en particular, como ya lo había mencionado se utilizan diversos formularios para la efectuar la tramitación del reclamo y otros que solicita el reclamante y que la misma entidad utiliza para dar sus conclusiones.

Estos formularios o formatos, son requeridos en su utilización en casos de empleo intenso, por ejemplo: Reclamos; porque homogenizan los escritos presentados por los administrados, empero, esto no debe significar que no se le otorgue al reclamante un espacio propicio para describir lo que solicita y fundamentar su pedido, pues aunque, sea necesario, el darle celeridad a un trámite, se estaría priorizando la velocidad con la que se resuelve el reclamo y no lo que verdaderamente importa, que es aquello que origino el reclamo. Por lo cual se estaría afectando, el principio de debido procedimiento administrativo, ya que es un conjunto de reglas orientadas reglar el comportamiento de los sujetos de derecho en el Estado. Siendo que, en especial se estaría afectando, el derecho a exponer sus argumentos (derecho a ser oído), como bien es estipulado en el artículo 8° inciso 1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos (Pacto de San José), que establece: *“Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.”* De esta norma se depende, que el administrado debe ser atendido ante su solicitud, y la administración debe guardar respeto de los derechos y garantías del proceso, por esta razón, el llenado de los formatos debe ser enfáticos en la situación problemática y fundamentarse adecuadamente para obtener una resolución motivada tanto en hechos concretos como en derecho.

También, he advertido que los formatos y formularios utilizados en este caso, no se encuentran dentro del Texto Único de Procedimientos

Administrativos (TUPA) de la EPS – SEDAPAL, mismo que fue publicado el 21 de agosto de 2013, mediante el Decreto Supremo N° 010-2013-VIVIENDA. A pesar que, en el artículo 39° inciso 1 del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444 del Decreto Supremo N° 006-2017 – JUS (aplicable al momento de los hechos, actualmente derogado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS), señala taxativamente que: *“Los procedimientos administrativos, requisitos y costos se establecen exclusivamente mediante decreto supremo o norma de mayor jerarquía, por Ordenanza Regional, por Ordenanza Municipal, por la decisión del titular de los organismos constitucionalmente autónomos Dichos procedimientos deben ser compendiados y sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, aprobados para cada entidad, en el cual no se pueden crear procedimientos ni establecer nuevos requisitos, salvo lo relativo a la determinación de las tasas que sean aplicables.”* Siendo que, la no publicación de los formatos, limita a los reclamantes el acceso a los mismos para efectuar la tramitación de sus reclamos, dejando de lado al principio del debido procedimiento en el acceso a la información y la transparencia que debe garantizar la EPS, ya que, existe la obligatoriedad de hacer publicidad de los procedimientos administrativos.

III. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.

RESPECTO A LA RESOLUCIÓN N° 5033112018001797 – 2018 / ECJ-SJL, DE FECHA 27 DE AGOSTO DEL 2018 (PRIMERA INSTANCIA).

La EPS SEDAPAL, a través de su Equipo Comercial de San Juan de Lurigancho, emitió la citada resolución de primera instancia que resolvió declarar INFUNDADO el reclamo del administrado. La motivación de dicha resolución de primera instancia, se respalda en el contenido de la inspección externa de fecha 22 de agosto del 2018, llevado a cabo en el domicilio del administrado Freddy Ivan Ochante Tanta, sitio Calle Los Reporteros Mz A1, Lt 23, AA.HH Daniel Alcides Carrión, distrito de San

Juan de Miraflores, que indica que su medidor no evidenciaba fuga, que el predio es unifamiliar, de uso doméstico y que cuenta en su interior servicios sanitarios en buen estado (03 inodoros, 06 lavatorios, 03 duchas y 02 grifos); asimismo, en el contenido del informe técnico operacional N° 431201802021, que concluye que en el predio materia de reclamo cuenta con abastecimiento diario, descartando la presencia de elementos exógenos que hayan incidido en la medición producto, de interrupciones del servicio, al contar la zona con válvulas de purga de aire de accionamiento automático y la falta de incidencias detectadas que afectaran la lectura del medidor, por otro lado, señala que habiendo sido programada la audiencia de conciliación de fecha 24 de agosto del 2018, se advierte que el administrado no concurrió a la misma, y en vista de que según la normativa interna de SEDAPAL, aprobada mediante el Consejo Directivo N° 011 – 2007 – SUNASS – CD, y sus respectivas modificatorias, las conexiones que cuentan con medidor serán facturadas de acuerdo a la diferencia de lecturas del mismo, por consiguiente se ratifica en los consumos facturados en el mes de agosto del 2018, al haberse emitido en base a la diferencia de lecturas del medidor instalado en la vivienda del administrado y al advertir que la parte accionante no solicito la prueba de contrastación del medidor en cuestión.

POSICION FUNDAMENTADA:

Previamente a exponer mi posición fundamentada, he de señalar que los formatos N° 2, 8° y 9°, proporcionados por la EPS SEDAPAL al administrado a efectos de fundamentar su reclamo, su recurso de reconsideración y apelación, respectivamente, resultan vulneratorios del principio del debido procedimiento administrativo, ya que en primer lugar no señalan que directiva o resolución los aprueba, tampoco indica que estén contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de SEDAPAL, asimismo, su estructura no proporciona el espacio suficiente para que el administrado se pueda explayar en su reclamo, limitándolo a un espacio tan pequeño que, como en el caso que nos ocupa, se advierte que el administrado no puede realizar una correcta exposición de su

reclamo para la plena comprensión del mismo, restringiendo así incluso su derecho a la defensa.

En relación a la resolución de primera instancia, considero que si bien es cierto la EPS SEDAPAL realizó actos de investigación tendientes a recabar información necesario para atender el reclamo del administrado FREDDY IVAN OCHANTE TANTA, las mismas no resultaron suficiente para dar una respuesta oportuna en términos sencillos de fácil comprensión para el administrado que le diera a conocer el porqué del alto consumo medido en su recibo de servicio de agua correspondiente al mes de agosto del 2018.

En efecto, se advierte que la EPS SEDAPAL una vez recibida la queja del administrado FREDYY IVAN OCHANTE TANTA respecto al consumo medido del suministro N°4231196 – 9, cuya titular es su señora madre EPIFANIA TANTA HUACCAN, correspondiente al mes facturado de agosto del 2018, recabo los registros y listados históricos de las lecturas del medidor de agua, así como históricos de facturaciones emitidas y pagos realizados por el administrado, sin embargo, al momento de realizar la fundamentación de la resolución N° 5033112018001797 – 2018 / ECJ-SJL, relativa a la facturación de lecturas diferenciadas de las conexiones que presentan medidor de agua, como en el caso que nos ocupa, la EPS SEDAPAL omite consignar el promedio del registro de agua facturada en el periodo agosto 2017 – 2018, de cuya simple revisión se advierte que posee una media mínima de 38 m³ y una máxima de 91 m³, con una facturación promedio de S. /81.98 soles a S./ 499.68 soles, márgenes que se encuentran dentro del promedio materia de reclamo, correspondiente a 55 m³ de agua medida y S./ 222.33 (Doscientos veintidós soles con treinta y tres céntimos) facturados, sin embargo al ser un margen tan considerable, a mi consideración se requiere de actos de probanza adicionales que permitan esclarecer el porqué de la existencia de una brecha de consumo tan pronunciada, la misma que la EPS SEDAPAL no ha cumplido con explicar en su resolución de primera instancia, en que consiste el método de cálculo de lectura diferenciadas,

y el procedimiento seguido para determinar que en el mes de agosto del 2018, el cálculo del agua medida por metros cúbicos y su respectiva facturación es la correcta, información que al no estar claramente consignada en la resolución de primera instancia, constituyéndose así en motivación aparente, vulneratoria del principio de la debida motivación administrativa.

En lo que respecta al valor probatorio del Acta de Inspección y Externa de fecha 22 de agosto del 2018, llevado a cabo en la vivienda del administrado, donde se encuentra el suministro materia de reclamo y el medidor que contiene la lectura de agua potable consumida por el administrado, que concluye que el medidor no presenta fugas y que la vivienda es de tipo unifamiliar de uso doméstico, con servicios sanitarios conformados por tres inodoros, tres duchas, seis lavatorios y dos grifos, se advierte que la misma acredita solo que el medidor del predio del administrado no presenta fugas de agua que explique el porqué del consumo medido de 55 m³ y su respectiva facturación, mas no explica fallas estructurales presentes en el medidor que haya generado sobre registros del agua consumida, por lo que dicho acto de prueba no resulta determinante ni suficiente para resolver la queja del administrado.

En consecuencia, la motivación dada por la EPS SEDAPAL para resolver el reclamo del administrado en primera instancia resulta insuficiente, ya que la entidad no opto por practicar de oficio la prueba de contrastación, la misma que por su carácter técnico y de precisión, resultaba en el medio de prueba más idóneo para resolver la interrogante planteada por el administrado en su reclamo, esto es si el consumo medido de su medidor era el correcto, y por consiguiente la facturación era la adecuada, vulnerándose así el principio de verdad material, dado que la EPS SEDAPAL no mostro un real interés en esclarecer materialmente la certeza del consumo medido, al invertir la carga de la prueba y trasladársela al administrado, indicándole que era su facultad de solicitar o no la prueba de contrastación de medidor, intimidándolo implícitamente al indicarle que él asumiría los costos de dicha prueba en caso de ser

contraria a sus intereses, y no cumpliendo con informarle del costo de la misma, lo cual contraviene lo señalado en el artículo IV, inciso 1.11, de la Ley N° 27444, “Ley General del Procedimiento Administrativo”, que indica que bajo el principio de Verdad material, la autoridad administrativa competente deberá *verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.* (...)”, de lo que se colige que a la luz de este principio, el hecho de que el administrado no haya solicitado se practique la prueba de contrastación, la misma no exime a la EPS SEDAPAL de haberla realizado a efectos de llegar a la verdad material y real del reclamo planteado, y siendo pues que la EPS SEDAPAL se encontraba en la mejor posición de demostrar la veracidad o no de los hechos objeto de reclamo, la carga de la prueba le correspondía a esta.

RESPECTO A LA RESOLUCIÓN N° 16033112018000516 – 2018/EC-SJL, DE FECHA 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2018 (RESUELVE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN).

La Ley General del Procedimiento Administrativo N° 27444, en aplicación del principio de contradicción, desarrolla en su artículo 216° los tipos de recursos administrativos que caben presentar contra una resolución que se pronuncie sobre el fondo del asunto, indicando que estos son el recurso de reconsideración y apelación, siendo el plazo para la interposición del recurso de quince días hábiles de recibida la notificación de la resolución cuestionada.

Para el caso del recurso de reconsideración, establecido en el artículo 217° de la citada norma, señala que se interpondrá ante el mismo órgano que dicto el primer acto que es materia de impugnación y deberá de sustentarse en nueva prueba, estableciéndose que en los casos que el acto administrativo sea emitido por órganos que se constituyen en única instancia, no se requiere nueva prueba, estableciendo que es un recurso

opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Por su parte, el artículo 218° de la Ley N° 27444, señala que el recurso de apelación se interpone cuando la apelación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve el acto al superior jerárquico.

Estando a lo señalado y en vista que mediante Decreto Ley N°25965, de fecha 19 de diciembre de 1992, se creó la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), como la entidad adscrita a la Presidencia de Consejo de Ministros, con capacidad normativa en la prestación de servicio de agua potable y alcantarillado, fiscalice la prestación de los mismos, promueva el desarrollo de las entidades prestadoras de servicio y aplique sanciones a las mismas, entidad que a través del Tribunal Administrativa de Solución de Reclamos, creada mediante Decreto Supremo N° 023 – 2002 – PCM, establece que es el órgano colegiado encargado de conocer en última instancia administrativa los conflictos generados entre las Empresas Prestadoras de Servicios y los usuarios, se tiene que en el caso que nos ocupa la EPS -SEDAPAL no es un órgano administrativo que constituya única instancia, por lo que el recurso de reconsideración deducido era opcional y requería la presentación de nueva prueba.

Siendo ello así, se advierte que el administrado Fredy Ivan Ochante Tanta fue notificado con la resolución de primera instancia con fecha 29 de agosto del 2018, a horas 13:45 bajo puerta, y que con fecha 06 de septiembre del 2018 presenta su recurso de reconsideración, por lo que se tiene que el mismo fue presentado dentro de los siete días hábiles de notificado con la resolución impugnada, plazo que se encuentra dentro el periodo de 15 días que tiene el administrado para interponer recurso de reconsideración, tal como lo señala el artículo 22° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento,

aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 066 – 2006 .
SUNASS – CD.

Así pues, dentro del plazo de 15 días hábiles que el artículo 23° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, establece para que la entidad de primera instancia emita pronunciamiento al recurso de reconsideración planteado por el administrado, la EPS SEDAPAL cumplió con emitir con fecha 14 de septiembre del 2018 la resolución N° 1603311201800516 – 2018 /EC – SJL, que en mérito a no haberse solicitado como nueva prueba la contrastación del medidor del administrado, y ratificándose en los consumos facturados a través de la lectura diferenciada de los mismos, procede a declarar INFUNDADO el recurso de reconsideración.

POSICION FUNDAMENTADA:

Al respecto, es de advertirse que el recurso impugnatorio empleado por el administrado Fredy Ivan Ochante Tanta no se sujeta a los requisitos de procedencia establecidos en el artículo 217° de la Ley General del Procedimiento Administrativo N° 27444, ya que este no cumplió con adjuntar nueva prueba que motive un cambio de posición a la inicialmente tomada por la EPS-SEDAPAL, por lo que siendo básicamente los motivos de presentar un recurso impugnatorio la falta de motivación en la resolución de primera instancia, así como transgresión al principio de impulso de oficio y valoración de la prueba, así como el principio de verdad material, cuestionamientos netamente jurídicos, el recurso impugnatorio que se debió de presentar era el de Apelación.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo antecedente, visto el recurso de reconsideración, el encargado del Equipo Comercial de la Oficina de San Juan de Lurigancho, como órgano de primera instancia, perdió la oportunidad de suplir la falta de motivación inicial de la resolución impugnada, al establecer con claridad el método de cálculo empleado para determinar el consumo medido de la facturación correspondiente al

mes de agosto del 2018, dado que conforme se advierte de los registros históricos de lectura y facturación, los márgenes de consumo medido son considerablemente altos y no es posible deducir del consumo exacto de la lectura diferenciada del medidor del administrado en base a registros históricos.

RESPECTO A LA RESOLUCIÓN N° 18369 – 2018 – SUNASS/TRASS/SALA PROVISIONAL, DE FECHA 30 DE NOVIEMBRE DEL 2018 (RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA).

Recibida la notificación N°33112018 – 404075, mediante el cual se pone de conocimiento al administrado Freddy Ivan Ochante Tanta con el contenido de la resolución N° 16033112018000516 – 2018/EC-SJL, que declara INFUNDADO su recurso de reconsideración con fecha 18 de septiembre del 2018, a horas 14:26, cedula de notificación recibida en primera visita por Liset Espinoza O, identificada con DNI N° 46595513, quien refiere ser cuñada del administrado, este interpuso con fecha 26 de octubre del 2018 recurso de apelación, plazo que excede el de 15 días hábiles para interponer tal recurso conforme lo señala el artículo 22° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 066 – 2006 . SUNASS – CD, así como el artículo 216 de la Ley 27444.

Sin embargo, tanto la EPS-SEDAPAL como el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS, omiten pronunciarse sobre dicho requisito de procedibilidad, que a mi opinión acarrearía que el recurso sea declarado IMPROCEDENTE por extemporáneo, y en consecuencia declararían acto firme la resolución denegatoria de primera instancia.

Por su parte, El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (TRASS), al momento de evaluar el recurso de apelación del administrado Fredy Ivan Ochante Tanta, si bien es cierto omite pronunciarse sobre la extemporaneidad del recurso de apelación presentado, comienza la

exposición de motivos de su decisión al hacer mención que el artículo 23° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 066 – 2006 . SUNASS – CD, que señala que luego de emitida la resolución que resuelve el recurso de reconsideración, la entidad tendrá cinco días hábiles para notificar al administrado con su decisión, asimismo, indica que en caso no se cumpla con dicho plazo, de conformidad a lo señalado en el artículo 25° del citado reglamento, operara el silencio administrativo positivo y el reclamo será declarado fundado, luego de ello, indica que al proceder a la revisión del recurso de reconsideración y la respuesta dada por la entidad al mismo, advierte que no se habrían cumplido los plazos estipulados en el artículo 23° del Reglamento General de Reclamos, ya que, si bien es cierto la resolución N° 16033112018000516 – 2018/EC-SJL, que resuelve declarar infundado el recurso de reconsideración tiene fecha de expedición 14 de septiembre del 2018, y que mediante cedula de notificación N° 33112018 – 404075, se puso de conocimiento al administrado de dicho pronunciamiento, al ser entregada a la persona de LISET ESPINOZA O, quien refiere ser su cuñada, el día 18 de septiembre del 2018, por lo que formalmente aún no se habría sobrepasado el plazo de cinco días hábiles, dicho acto de notificación resultaría invalido dado que en aplicación de lo señalado en el artículo 23° de la Ley N° 27444, que establece que en caso de que la notificación personal se entregara a un tercero, se deberá dejar constancia de su nombre, documento nacional de identidad, y relación con el administrado, siendo ello así, de la revisión de la cedula de notificación en cuestión, se advierte que la misma le fue entregada a la persona de LISET ESPINOZA O, con DNI N° 46595523, persona que alega ser cuñada del administrado FREDDY IVAN OCHANTE TANTA, empero que de la revisión de los datos consignados en RENIEC, se advierte que el citado documento nacional de identidad le corresponde a LISSET LISBET ESPINOZA ORMEÑO, y que por tanto el tribunal no tiene certeza de que efectivamente la parte peticionante tuvo conocimiento de la resolución referida, por lo que debe considerarse invalida la notificación, y por consiguiente opera el silencio administrativo positivo.

Luego de ello, el tribunal Administrativo de Solución de Reclamos señala que según lo señalado por el artículo 89° del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado por la resolución de Consejo Directiva N° 011 – 2007 – SUNASS – CD, la determinación del volumen a facturar será efectuada mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo, y en su defecto, se facturara por el promedio histórico de consumos, señalando luego que en caso de no existir promedio valido, se facturara la asignación de consumo, en ese sentido, al evaluar la lista de lectura del medidor del reclamante se desprende que el suministro materia de reclamo cuenta con seis diferencias de lecturas validas anteriores al mes reclamado (enero – julio del 2018), siendo el promedio de 49 m3 de agua potable, por lo que el tribunal ordena la re facturación del consumo facturado en el mes de agosto del 2018 sobre la base de dicho promedio y en función de los días en que se prestó el servicio efectivo.

Asimismo, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos advierte que del contenido de la copia del recibo de pago correspondiente a la facturación del mes de agosto del 2018, se incluyó cargos por costo cierre 15 mm y costo de reapertura por 15 mm, no indicándose en que fechas se realizaron las acciones de cierre y reapertura del servicio, hecho que no genera certeza al tribunal respecto a lo días en que efectivamente se prestó el servicio durante el periodo correspondiente al mes de agosto del 2018, por lo que el tribunal dispone la anulación del consumo facturado en dicho mes, en atención de lo cual, el tribunal resuelve declarar FUNDADO el reclamo respecto al consumo facturado en el mes de agosto del 2018, ordenando a la EPS SEDAPAL anular el consumo facturado en el mes de agosto del 2018 e informar a la SUNASS el cuadro analítico de re facturación en un plazo no mayor de diez días, debiendo observar el consumo y monto originalmente facturados, así como los rectificadas.

POSICION FUNDAMENTADA:

En lo que respecta a la decisión adoptada por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS, encuentro controvertido la interpretación que hace del artículo 21.4° de la Ley N° 27444, que versa sobre notificaciones personales recibidas por terceros, ya que indica que al no tener certeza respecto al vínculo alegado por LISET ESPINOZA ORMEÑO con el administrado FREDDY IVAN OCHANTE TANTA, de cuñada, al momento de recibir la notificación, es motivo suficiente para declarar inválida la notificación y por consiguiente procedente la operación de silencio administrativo positivo a favor del administrado.

Al respecto, como indicador de que lo alegado por la persona que recibió la notificación, LISET ESPINOZA ORMEÑO, corresponde a la verdad, se tiene que el notificador encargado de entregar la resolución administrativa que declara infundado el recurso de reconsideración planteado por el administrado la encontró en el domicilio del administrado, ubicado en Calle Los Reporteros Mz A1, Lt 23, AA.HH Daniel Alcides Carrión, distrito de San Juan de Lurigancho, el mismo que conforme a lo señalado en las actas de inspección interior y exterior llevado a cabo en el citado domicilio por parte de la EPS- SEDAPAL a efectos de verificar la existencia de fugas o fallas en la operación del administrado, indicó que dicho predio era unifamiliar y de uso doméstico, por lo que se descarta la posibilidad de la existencia de inquilinos o personas ajenas a la esfera familiar del administrado en el citado predio, en segundo lugar, se tiene que los datos consignados en la RENIEC por sí solos no indican la condición de parentesco por afinidad de parientes políticos, como cuñados, ya que ni siquiera se consigna los nombres del conyugue en los datos de las fichas RENIEC de los ciudadanos casados, por lo que lo alegado por el tribunal no puede ser un argumento válido de recibo para tal fin, en ese sentido, en aplicación del principio de presunción de veracidad y buena fe, el tribunal debió de dar por veras la información proporcionada por la persona que recibió la notificación en la vivienda del reclamante, tanto más, si se advierte que en caso el tribunal haya deseado realizar una efectiva acreditación o no de dicha información, pudo haber procedido conforme lo señala el artículo 26° del Reglamento General de Reclamos

de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 066 – 2006 . SUNASS – CD, que autoriza al Tribunal a llevar a cabo audiencias de conciliación, así como informes orales y pruebas complementarias previamente a resolver, y requerir la presencia del administrado Freddy Ivan Ochante Tanta a efectos de indagar por sus vínculos familiares con Lisset Espinoza Ormeño, motivo por el cual no comparto dicha postura adoptada por el tribunal y el encuentro acorde a derecho.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo antecedente, ha de tenerse en cuenta que el Código Procesal Civil, aplicado supletoriamente al procedimiento administrativo general, señala en su artículo 161° respecto a la entrega de cedula a personas distintas, que en caso de que el notificador no encontrara a la persona a quien va a notificar, dejara aviso que espere el día indicado con el objeto de notificarlo, si no lo hallara en la segunda visita, entregara la cedula a la persona capaz que se encuentra en la casa, departamento u oficina (..), en ese sentido, de la revisión de la cedula de notificación objeto de debate, se advierte que esta se entregó en primera visita a la persona de Lisset Espinoza Ormeño, procedimiento que debió operar según lo indica nuestro ordenamiento procesal civil recién en la segunda visita del notificador, argumento de mayor solidez que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS pudo haber empleado para sostener su posición respecto a la invalidez del acto de notificación, el mismo que fue empleado para facultarlo a pronunciarse sobre el fondo de un recurso impugnatorio que por extemporáneo, debido de ser declarado improcedente.

En lo que respecta a los aspectos de fondo del recurso impugnatorio planteado, se advierte que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la SUNASS, si bien no ordena llevar a cabo de oficio la prueba de contrastación del medidor del administrado, prueba que por su carácter técnico y de presión resultaba la más idónea para esclarecer los hechos objeto de reclamo, si realiza una interpretación con mayor grado de comprensión para el hombre promedio del cálculo a través de las

diferencias de lecturas, para lo cual emplea el registro histórico de los seis últimos meses facturados (lecturas validas), correspondientes a los meses enero – julio del 2018, con un promedio de consumo de 49 m3 de agua potable, en función de lo cual, ordena a la EPS SEDAPAL realizar un nuevo cálculo y re facturación del mes de agosto del 2018, al cual se le deberá de eliminar los cargos por conexión y reconexión por no consignar la fecha en que se realizaron dichas acciones, posición que a mi consideración, resulta satisfactorio y en consonancia con el principio de verdad material y debido procedimiento administrativo, al proporcionar un cálculo al administrado en base a registros históricos de los últimos seis meses facturados, que carezcan de cuestionamientos, y que pueda ser válidamente empleado para una valida lectura del promedio de agua potable consumida en el mes de agosto del 2018, objeto del reclamo.

IV. CONCLUSIONES

Que, habiendo realizado el análisis de los hechos y la motivación de las partes en el proceso, salta a la vista diversas vulneraciones a los derechos del administrado y falencias de parte de la EPS- SEDAPAL.

Siendo, como ya lo mencioné en párrafos anteriores, que la entidad siempre estuvo en mejor posición para demostrar el sobregistro del medidor. Además, tener el deber de realizar la prueba de contrastación y no eximirse de ella.

Asimismo, se advierte, una motivación deficiente tanto en el reclamo, como en los recursos que presenta el reclamante, pero lo mas resaltante es la escasa y extraña motivación de la entidad, dejando pasar puntos importantes como la extemporaneidad del recurso de apelación, centrándose mas bien en una probable falla en la notificación, por supuestamente no haberse identificado correctamente a quien recibió la misma, utilizando argumentos, que indican que en RENIEC no se pudo comprobar la relación parental o de afinidad de la señora quien recibió la

notificación con el reclamante, hecho que es imposible de corroborar en la búsqueda a través de RENIEC.

Analizar este caso me llevan a pensar en el todo tipo de deficiencias legales, administrativas, comerciales, técnicas y otras, de las EPS a nivel nacional y el Organismo Supervisor, y afectaciones que pueden estar sufriendo tantos usuarios de este recurso tan valioso como es el agua. Por eso es necesario, una mejor motivación en las resoluciones y un adecuado uso de los formatos además sugeriría la atención de un equipo legal, en las oficinas comerciales, que den atención y absuelvan consultas de los usuarios y administrados.

V. BIBLIOGRAFIA

1. MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Ed. Gaceta Jurídica. Año 2014. P.89.
2. JIMENEZ MURILLO, Roberto. El principio de verdad material en el procedimiento administrativo. https://lpderecho.pe/principio-verdad-material-procedimiento-administrativo-roberto-jimenez-murillo/#_ftn1
3. RAMIREZ MORE, Ronald. ¡PAGO MÁS, PERO CONSUMO MENOS!, CUANDO SEDAPAL FACTURA EN EXCESO. Carga de la prueba correspondiente a las EPS y aplicación del Principio de verdad material. http://estudiomanini.blogspot.com/2016_05_10_archive.html
4. GUZMÁN NAPURÍ, Christian. *Tratado de la Administración Pública y del procedimiento administrativo*. Ed. Caballero Bustamante. 2011. P.632.
5. MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Décima Edición. 2014. P.726

VI. ANEXOS

- Formato 2 – Presentación del Reclamo.
- Resolución N° 5033112018001797 – 2018 / ECJ-SJL (Resolución de Primera Instancia).
- Formato 8 – Recurso de Reconsideración y hoja anexa.
- Resolución N° 16033112018000516 – 2018/EC-SJL. (Resuelve el Recurso de Reconsideración).
- Formato 9 – Recurso de Apelación y hoja anexa.
- Resolución N° 18369 – 2018 – SUNASS/TRASS/SALA PROVISIONAL, (Resolución de segunda instancia).



N° DE SUMINISTRO		4251166		CÓDIGO DE RECLAMO N°		RE3012018112	
MODALIDAD DE ATENCIÓN DE LA SOLICITUD (ESCRITO/VERBAL/TELEFÓNICO/WEB) <input type="checkbox"/> En persona - Verbal							
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE						Teléfono: 971295336	
OCHANTE		TANTA		FREDDY IVAN			
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)						44499930	
RAZÓN SOCIAL							
UBICACIÓN DEL PREDIO							
CA REPORTEROS, LOS				0	A1	23	
(Calle, Jirón, Avenida)				N°	Mz	Lote	
A.H DANIEL ALCIDES CARRIÓN		LIMA		SAN JUAN DE LURIGANCHO			
(Urbanización, Barrio)		Provincia		Distrito			
DOMICILIO PROCESAL							
CA REPORTEROS, LOS				0	A1	23	
(Calle, Jirón, Avenida)				N°	Mz	Lote	
A.H DANIEL ALCIDES CARRIÓN		LIMA		SAN JUAN DE LURIGANCHO			
(Urbanización, Barrio)		Provincia		Distrito			
Código Postal		Teléfono / Celular		e-mail (oblig. para rec. vía web)			
DECLARACION DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal):							SI
Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de reclamo se realicen en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa.							NO <input checked="" type="checkbox"/>
TIPO DE RECLAMO (indique la letra del tipo de reclamo)							
Tipo de reclamo (ver lista del reverso)		Consumo Medido					
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)							
Se adjunta meses reclamados y montos relacionados							
SUCURSAL/ZONAL		O. C. SAN JUAN LUR					
ATENDIDO POR		Mima Caterin Laura Chavez			FIRMA		
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (en caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)							
Reclamo Agosto 2018 Teléfono: 971295336							
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE PRESENTAN ADJUNTAS							
SEDAPAL ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA				SI	<input checked="" type="checkbox"/>		
				NO	<input type="checkbox"/>		
DECLARACION DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido)							SI
Solicito la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregrega.							NO <input checked="" type="checkbox"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS							
INSPECCION INTERNA Y EXTERNA		FECHA	22/08/2018	HORA (rango de 2 horas)	10:30 - 12:30		
CITACION A REUNION		FECHA	24/08/2018	HORA	10:00		
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN				17/10/2018			
En caso de acudir un representante a la reunión de negociación, deberá presentar un poder especial para dicha diligencia mediante documento autenticado por fedatario de nuestra empresa. Similar obligación, se aplica si desea desistir con el presente reclamo.							
Firma del Reclamante		Huella digital *		Fecha			
				17/08/2018			
		(Indice derecho)					

* En caso de no saber firmar o estar impedido hacerlo, con la huella digital



REVERSO

Comerciales Relativos a la Facturación	Comerciales No Relativos a la Facturación	Operacionales
<p>A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo</p> <p>1. Consumo medidor: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.</p> <p>2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) el monto facturado está mal calculado.</p> <p>3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.</p> <p>Consumo no Facturado Oportunamente: El usuario considera que no corresponde el monto de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.</p> <p>5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea por que no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.</p> <p>6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.</p> <p>7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).</p> <p>8. Pago no procesador: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.</p> <p>B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario</p> <p>Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.</p> <p>Problemas en otros conceptos</p> <p>1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.</p> <p>2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde.</p>	<p>A. Problemas relativos al acceso al servicio</p> <p>1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido.</p> <p>2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad de servicio.</p> <p>3. No se admite a trámite la solicitud.</p> <p>4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios.</p> <p>5. No se suscribe contrato de prestación de servicios.</p> <p>6. Otros problemas relativos al contrato.</p> <p>7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.</p> <p>B. Problemas relativos a la micromedición:</p> <p>1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento de calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.</p> <p>2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.</p> <p>3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.</p> <p>4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, constatación o reposición.</p> <p>5. La EPS instala medidor sin atención inicial o sin entregar al usuario el resultado de la atención inicial.</p> <p>C. Problemas relativos a cortes indebidos:</p> <p>1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.</p> <p>2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del corte.</p> <p>D. Falta de entrega de recibos</p> <p>E. Problemas relativos a la información</p> <p>No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.</p>	<p>A. Filtraciones:</p> <p>Filtración de agua externas hacia el predio.</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable:</p> <p>1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria.</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.</p> <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <p>1. Atoro en conexión de alcantarillado.</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria.</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.</p>



www.sedapal.com.pe
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima
Avenida Ramón Porcel 278
Lima - Perú
RUC: 2038011735

TANTA HUACCAN EPIFANIA
CA REPORTEROS, LOS A1-23
A.H DANIEL ALCIDES GARRION
SAN JUAN DE LURIGANCHO

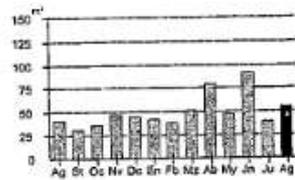
Sector: 414

OC.: AV PROCERES DE LA INDEPENDENCIA 3101 S



Suministro N°
4231196-9



INFORMACIÓN GENERAL		INFORMACIÓN DE PAGO	
Título de la conexión: TANTA HUACCAN EPIFANIA Dirección del suministro: CA REPORTEROS, LOS A1-23 - A.H DANIEL ALC Distrito: SAN JUAN DE LURIGANCHO Tipo de facturación: Mensual LECTURA Tarifa: DOMESTICO SUBS Unidad de Uso: 1 Actividad: PRECIO UNIFAMILIAR		Fecha de emisión: 10/08/2018 Ref. de cobro: 42311962411 Mes facturado: Agosto 2018 Período de consumo: 10/07/2018 - 09/08/2018 N° de recibos: 12031154-13311201808 Fecha de vencimiento: 25/08/2018	
LECTURA DE MEDIDOR			
Medidor:	Anterior:	Actual:	Consumo (m ³):
A111448357	2543	2598	55
DETALLE DE FACTURACIÓN			
Concepto:	Importe:		
Volúmen de Agua Potable	55.00 m ³	95.50	
Servicio de Alcantarillado		49.18	
Cargo Fijo		5.06	
Costo Cierre 15 min		12.86	
Costo de Respetiva 15 min		26.82	
I.G.V. 188.30 x 18%		33.91	
Mora		0.04	
Consumo del mes		222.33	
Importe total a pagar:		S/ *****222.33	
<p>Con la aplicación SEDAPAL Móvil tendrás información de tu servicio a la mano. Descarga gratis en:</p>  			
EVOLUCIÓN DE SU CONSUMO DE AGUA			
			

Impreso por: Empresa S.A. RUC: 2038011735



A la fecha usted adeuda:
Cívica: 2 en su S/000.00

Este recibo admite en valor solamente si posee certificación de cobro. Si pago no coincide con los anteriores, CANCELAR SOLO EN LUGARES AUTORIZADOS EN NINGÚN CASO NI MENSAJERO.

MENSAJES

El 1% de la facturación mensual por los conceptos de agua potable, alcantarillado y cargo fijo se destina al Mecanismo de Restitución por Servicio Insatisfactorio (MRSI) para la compensación, restauración o uso preventivo de los ecosistemas que proveen de agua.
El monto de su recibo destinado al MRSI es: S/ *****1.00



Para tus consultas y requerimientos llámanos a
317 8000 de Aquafono



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA



ISO 9001:2008
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007
www.tuv.com
ID 91 06633240



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" y
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Reclamo Nº RE3311201811139

RESOLUCIÓN Nº 15033112018001797 - 2018 / EC-SJL

Lima, 27 de agosto de 2018.

VISTO, el Reclamo formalizado el 17.08.2018, según consta en el Formato Nº 02;

Suministro : 4231196
Cliente : Freddy Ivan Ochante Tanta
Dirección : Ca. Los Reporteros, Mz. A1, Lote 23, AH, Daniel Alcides Carrión, San Juan de Lurigancho.

CONSIDERANDO:

Materia reclamada, el consumo facturado en el mes de agosto de 2018 (55m³);

Con fecha 17.08.2018 la parte accionante formaliza el reclamo mediante la suscripción del Formato Nº2, indicando que no desea se efectúe la prueba de contrastación del medidor, coordinándose una inspección para el 22.08.2018 y una audiencia para el 24.08.2018, de acuerdo a lo establecido en los Artículos 14º y 18º de la Resolución de Consejo Directivo Nº066-2006-SUNASS-CD.

En la inspección programada para el día 22.08.2018 se constató la vigencia del servicio que cuenta con el medidor Nº A111446357, sin presencia de fuga de agua en la caja de control, registrando una lectura al momento de la inspección de 2617m³, verificándose que el predio está conformado por una (01) unidad de uso doméstico, y que cuenta al interior del predio con los servicios sanitarios en buen estado (03 inodoros, 06 lavatorios, 03 duchas, 02 grifos).

Del informe técnico operacional Nº 431201802021, se observa que el predio materia de reclamo cuenta con un abastecimiento diario; descartando que no existieron elementos exógenos que hayan incidido en la medición productos de las interrupciones, porque la zona cuenta con válvulas de purga de aire de accionamiento automático. Asimismo, indicamos que no hubo incidencias detectadas que afecto la lectura del medidor.

OFICINA PRINCIPAL LA ATARJEJA:
Autopista Raimiro Prialé 210- El Agustino- Central Telefónica 317 3000
Consultas e Informes : Aquifono 317 8000

www.sedapal.com.pe

CENTROS DE SERVICIOS

Comas: Av. Victor Andrés Belaúnde Oeste Curadío 5 - Urb. El Retablo
Callao: Av. Guardia Cholesa Nº 1131
Breña: Av. Illego María Nº 600 - Cercado
San Juan de Lurigancho: Próceres de la Independencia Nº 3105 - Centro Grande
Rte. Vitorino: Av. Nicolás Pyllón Nº 2309
Surquillo: Av. Argamasas Este Nº 1450
Villa El Salvador: Av. Separador Industrial Nº 300 1er Sector



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA



ISO 9001:2008
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007
www.tuv.com
ID 9108633240

En aplicación del Artículo 19º de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, el día 24.08.2018 se levanto el acta de negociación en ausencia de la parte accionante, dejándose constancia de continuar con el proceso de reclamo hasta la emisión de la presente resolución.

El Artículo 89º del Reglamento de Calidad de Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD, modificado con la Resolución de Consejo Directivo N°088-2007-SUNASS-CD y Resolución de Consejo Directivo N°064-2009-SUNASS-CD, establece que aquellas conexiones que cuentan con un medidor, serán facturadas de acuerdo a la diferencia de lecturas del mismo, por consiguiente, se ratifica los consumos facturados en el mes de agosto de 2018, al haberse emitido en base a la diferencia de lecturas del medidor N° A111446357, Instalado en la respectiva conexión domiciliaria y al advertir que la parte accionante no solicitó la prueba de contrastación del medidor antes indicado, esta instancia administrativa concluye ante la falta de prueba en contrario que el medidor se encuentra operativo y por lo tanto garantiza el consumo registrado, razón por lo cual el presente reclamo deviene en INFUNDADO.

Estando a las consideraciones expuestas y de conformidad, con la Resolución de Consejo Directivo N°066-2006/SUNASS-CD, que aprobó el Reglamento General de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento del 28.12.2006.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar INFUNDADO el reclamo formulado por la parte accionante respecto al volumen de consumo facturado en el mes de agosto de 2018; de acuerdo al análisis de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Informar a la parte accionante que de estimarlo pertinente, le asisten recursos impugnativos, que podrá interponer opcionalmente, en un plazo máximo de quince (15) días útiles desde la recepción de la notificación de la presente resolución: el Recurso de Reconsideración que debe necesariamente sustentarse con nueva prueba instrumental, el cual será resuelto por la misma autoridad, o en su defecto, el Recurso de Apelación, que se sustenta en cuestiones de puro derecho o diferente interpretación de las pruebas actuadas, el cual será resuelto por SUNASS.

Artículo 3º.- Encargar al Grupo Funcional de Atención al Cliente la notificación de la presente Resolución, y disponer del archivo y custodia del presente expediente.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Juan Jauregui Chávez
Jefe del Equipo Comercial San Juan de Lurigancho (e)

Mml

OFICINA PRINCIPAL LA ATARJEJA:
Autopista Raimiro Prú4 240- B Agustino- Central Telefónica 317 3000
Consultas e Informes : Aquefeno 317 8100

www.sedapal.com.pe

CENTROS DE SERVICIOS

Comas: Av. Victor Andrés Belaúnde Oeste Cuadra 5 - Lto. El Retablo
Callao: Av. Guardia Chulaca N° 1131
Barranca: Av. Tago María N° 600 - Cercado
San Juan de Lurigancho: Proceso de la Independencia N° 3105 - Cerro Gordo
Ate Vitarte: Av. Nicolás Ayllón N° 2309
Surquillo: Av. Arzobispo Este N° 1450
Villa El Salvador: Av. Separadora Industrial N° 300 Ter. Sector



CÓDIGO DE RECLAMO N°:		RE3311201811139
N° DE SUMINISTRO	4231198	
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA		
FECHA DE NOTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE		
OCHANTE	TANTA	FREDDY IVAN
<small>Apellido Paterno</small>	<small>Apellido Materno</small>	<small>Nombres</small>
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)	44496930	
RAZÓN SOCIAL		
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)		
Tipo de reclamo (ve lista de Formato 2)	Consumo Medido	
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN		
CLIENTE PRESENTA RECURSO DE RECONSIDERACION CONTRA LA RESOLUCION N°15033112018001797-2018/EC-SJL CEL.971295536		
NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO		
ADJUNTA ESCRITO		
SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR		
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo):		
Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra.		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR SEDAPAL		
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	04/10/2018	
 Firma del Reclamante	 Huella digital * (Índice derecho)	06/09/2018 Fecha
* En caso de no saber firmar o estar impedido		



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA



ISO 9001:2008
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007
WWW.TUV.COM
ID 9106633240



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Reclamo N° RE3311201811139

RESOLUCIÓN N° 16033112018000516- 2018 / EC-SJL

Lima, 14 de setiembre de 2018

VISTO, el Recurso de Reconsideración formulado el 06.09.2018, según consta en el Formato N° 8.

Suministro : 4231196
Cliente : Freddy Ivan Ochante Tanta
Dirección : Ca. Los Reporteros, Mz. A1, Lote 23, AH. Daniel Alcides Carrión, San Juan de Lurigancho.

CONSIDERANDO:

Materia reclamada, el consumo facturado en el mes de agosto de 2018 (55m³);

Con fecha 17.08.2018 la parte accionante presenta, a través de la suscripción del formato N°02, el reclamo por el consumo facturado en el mes de agosto de 2018; el cual fue declarado por SEDAPAL Infundado mediante Resolución N°15033112018001797-2018/EC-SJL, emitida el 27.08.2018 y notificada el 29.08.2018 en segunda visita bajo puerta, según cédula de notificación de obra en autos.

El día 06.09.2018 la parte accionante, al no encontrarse conforme con lo resuelto por SEDAPAL, presenta Recurso de Reconsideración, el mismo que es formalizado a través de la suscripción del formato N°08, impugnando la resolución N°15033112018001797-2018/EC-SJL. Manifestando en su escrito su disconformidad en la facturación del mes de agosto de 2018.

El Artículo 89° del Reglamento de Calidad de Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD, modificado con la Resolución de Consejo Directivo N°088-2007-SUNASS-CD y Resolución de Consejo Directivo N°064-2009-SUNASS-CD, establece que aquellas conexiones que cuentan con un medidor, serán facturadas de acuerdo a la diferencia de lecturas del mismo, por consiguiente, se ratifica los consumos facturados en el mes de agosto de 2018, al haberse emitido en base a la diferencia de lecturas del medidor N° A111446357, instalado en la respectiva conexión domiciliaria y al advertir que la parte accionante no solicitó la prueba de contrastación del medidor antes indicado, esta instancia administrativa concluye ante la falta de prueba en contrario que el medidor se encuentra operativo y por lo tanto garantiza el consumo registrado.



OFICINA PRINCIPAL LA ATARJEA:
Autopista Rancho Pinal 210 - El Aguilón - Central telefónica 317 3000
Consultas e informes : AguaFono 317 8000



CENTROS DE SERVICIOS
Carmen: Av. Wiser Andrés Bello de Deste Avenida 5 - Urb. El Retazo
Callao: Av. Guardia Chulaca N° 1131
Barranca: Av. Tregua María N° 609 - Cerro de
San Juan de Lurigancho: Av. Páramo de la Independencia N° 3105 - Cerro Grande
Ato: Vicosaur: Av. Nicolás Ayllón N° 2309
Santiago: Av. Angamos Este N° 1450
Villa El Solvador: Av. Separadora Industrial N° 309 Ter. Sector



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA



ISO 9001:2008
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007
www.tuv.com
ID 9108633240

Estando a las consideraciones expuestas y de conformidad, con la Resolución de Consejo Directivo N°066-2006/SUNASS-CD, que aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento del 28.12.2006.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar INFUNDADO el Recurso de Reconsideración Interpuesto por la parte accionante, respecto al consumo facturado en el mes de agosto de 2018; de acuerdo al análisis de la presente resolución.

Artículo 2°.- Informar a la parte accionante que de estimarlo pertinente, le asiste el recurso de apelación que podrá interponer en un plazo de quince (15) días útiles desde la recepción de la presente resolución, el cual se sustenta en cuestiones de puro derecho o diferente interpretación de las pruebas actuadas y será resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

Artículo 3°.- Encargar al Grupo Funcional de Atención al Cliente la notificación de la presente Resolución, el archivo y custodia del expediente.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Juan Jáuregui Chávez
Jefe Equipo Comercial San Juan de Lurigancho (e)

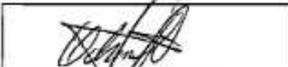
R
Lgg

OFICINA PRINCIPAL LA ATARJEA:
Autopista Ramon Rufo 210 - El Agustino - Central Telefónica 317 3000
Consultas e Informes : Atención 317 8000



CENTROS DE SERVICIOS
Comas: Av. Victor Andres Bolognesi Oeste Cuzco 5 - Urb. El Recreo
Callao: Av. Guardia Chulaca N° 1131
Breña: Av. Trigo Miras N° 600 - Cercado
San Juan de Lurigancho: Pisos de la Independencia N° 3105 - Lanta Grande
Ate Vitarte: Av. Nicolás Ayllón N° 2300
Santiago: Av. Argemiro Este N° 1450
Villa El Salvador: Av. Separedo e Industrial N° 300 Int. Sector



CÓDIGO DE RECLAMO N°:		RE3311201811139
N° DE SUMINISTRO	4231196	
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA		
FECHA DE NOTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE		
OCHANTE	TANTA	FREDDY IVAN
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)	44496930	
RAZÓN SOCIAL		
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)		
Tipo de reclamo (ver lista de Formato 2)	Consumo Medido	
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE APELACIÓN		
Usuario interpone Recurso de Apelación en contra de la RESOLUCIÓN N° 16033112018000516- 2018 / EC-SJL Por el mes de Agosto 2018. Cel. 971295536		
PRUEBAS QUE SE ADJUNTAN		
Presenta escrito.		
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR SEDAPAL		
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	26/12/2018	
		26/10/2018
Firma del Reclamante	Huella digital * (índice derecho)	Firma del Reclamante

* En caso de no saber firmar o estar impedido

Estimado Usuarios

Para consultas sobre su Recurso de Apelación, ingrese al Sistema de Consulta de Trámite de SUNASS:

<http://www.intermedia.com.pe/login/> o llame a Fono SUNASS: 614-3180 / 614-3181.

Recuerde que, si SUNASS no resuelve su reclamo en 30 días hábiles siguientes de presentado este recurso, mas 05 días hábiles para notificar la resolución, opera el Silencio Administrativo Negativo - SAN, que indica que su reclamo es infundado. Solicite a SUNASS la emisión de la Resolución.

APELACIÓN



SRS. DE SEDAPAL

Nº DE SUMINISTRO 09152802

YO OCHANTE TANTA FREDDY IVAN IDENTIFICADO CON DNI ° 44496930
DOMICILIADO EN CA REPORTEROS LOS 0 A1-23 AA. HH DANIEL ALCIDES
CARRION – SAN JUAN DE LURIGANCHO

SOLICITO QUE SIGA EN PROCESO EL RECIBO 4231196241 QUE ES DEL
10 /08/2018 Y SU VENCIMIENTO 25/08/2018 POR CONSUMO DE AGUA
QUE ES LA DEUDA DE 222.33.

SOLICITO NO TENER NINGUN INCONVENIENTE PARA PODER SEGUIR
PAGANDO MIS RECIBOS QUE SUELEN LLEGAR ACTUALMENTE

ESPERO SU COMPRENSIÓN ME DESPIDO Y AGRADECER QUE TENGAN
EN CUENTA MI SOLICITUD.



OCHANTE TANTA FREDDY IVAN

DNI ° 44496930



Sunass
El regulador del agua potable

**TRIBUNAL ADMINISTRATIVO
DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS**



N° 18 369 -2018-SUNASS/TRASS/SALA PROVISIONAL

Lima, 30 NOV 2018

Parte Accionante : Freddy Iván Ochante Tanta
 Empresa Prestadora : SEDAPAL
 Fecha de Reclamo : 17.08.2018
 Resolución Apelada : 16033112018000516-2018/EC-SJL
 Ubicación de conexión : Calle Los Reporteros, Mz. A1, Lote 23, A.H Daniel Alcides Carrión, San Juan de Lurigancho
 Suministro : 4231196
Dirección a notificar : Calle Los Reporteros, Mz. A1, Lote 23, A.H Daniel Alcides Carrión, San Juan de Lurigancho

VISTO

El Recurso de Apelación interpuesto por la parte accionante el 26.10.2018.

MATERIA CONTROVERTIDA

- Determinar si el consumo facturado en el mes de agosto (55m³) de 2018 es correcto.

ANÁLISIS

Respecto del consumo facturado en el mes de agosto de 2018

1. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 23° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, en adelante EL REGLAMENTO, 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 (05) días hábiles posteriores a su emisión.
2. Al respecto, el artículo 25° de EL REGLAMENTO establece que transcurridos los plazos señalados en el artículo 23° antes referido, sin que la Empresa Prestadora hubiese notificado la Resolución, operará el Silencio Administrativo Positivo y, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado.
3. Según se advierte de autos, la Resolución N° 16033112018000516-2018/EC-SJL de fecha 14.09.2018 (fojas 57) fue notificada vencido el plazo establecido por el artículo 23° de EL REGLAMENTO¹, motivo por el cual ha operado el Silencio Administrativo Positivo sobre la pretensión, debiendo declararla fundada.

¹ El artículo 21.4º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, modificada por Decreto Legislativo N° 1272 y cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, para el caso de notificación a terceros, establece que "La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado". Al respecto, de la cédula de notificación de la Resolución N° 16033112018000516-2018/EC-SJL (fojas 58), se aprecia que fue entregada a Liset Espinoza O, quien se identificó como cuidada de la parte accionante, con DNI N° 46595513; sin embargo, conforme se puede apreciar de la Validación de Registros de Identidad del RENIEC (www.reniec.gob.pe) dicho número de Documento de Identidad le corresponde a Lisett Lisbet Espinoza Ormeño. Por tanto; este Tribunal no tiene certeza sobre si efectivamente la parte accionante tuvo conocimiento de la Resolución antes referida, motivo por el cual debe considerarse, inválida la notificación.



TRASS

Demasto Montegudo
N° 210 - 218
Magdalena del Alcazar
Lima 17 - Perú

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

4. A efectos de refacturar el consumo del mes reclamado, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 89º del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD², el cual establece que la determinación del volumen a facturar será efectuada 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.
5. De la Lista de Lecturas del Medidor (fojas 07), se desprende que el suministro bajo reclamo cuenta con seis (06) diferencias de lecturas válidas anteriores al mes reclamado, correspondiente a los meses de enero a mayo y julio de 2018, siendo el promedio 49m³; por lo que correspondería a este Tribunal ordenar la refacturación del consumo facturado en el mes de agosto de 2018 sobre la base de dicho promedio, y en función de los días en que efectivamente se prestó el servicio.
6. Sin embargo, de la copia del recibo de pago obrante a fojas 06, se advierte que en la facturación del mes de agosto de 2018 se incluyó cargos por "Costo Cierre 15 mm" y "Costo de Reapertura 15 mm"; en ese sentido, de autos no se advierte que la Empresa Prestadora indique en qué fechas se realizaron las acciones de cierre y reapertura del servicio, hecho que no genera certeza en este Tribunal respecto de los días en que efectivamente se prestó el servicio durante el periodo correspondiente al mes de agosto de 2018, por lo que, corresponde a este Tribunal ordenar la anulación del consumo facturado en dicho mes.

Estando a las consideraciones expuestas y de conformidad con el Reglamento General de la SUNASS, aprobado con D.S. N° 017-2001-PCM, modificado por D.S. N° 023-2002-PCM.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar FUNDADO el reclamo respecto del consumo facturado en el mes de agosto de 2018.

Artículo 2º.- Ordenar a la Empresa Prestadora anular el consumo facturado en el mes de agosto de 2018. Para tal efecto, la emplezada 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 rectificadas.

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.-----



.....
Jessica Vizcarra Alvizuri
Vocal



.....
Juan Carlos Zevillanos Garnica
Presidente

² Artículo modificado mediante las Resoluciones de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD y N° 064-2009-SUNASS-CD.