

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N°0004-2021-EMUSAP S.A/Ama3

Chachapoyas, viernes 29 de enero 2021

VISTOS:

El, INFORME N°011-2021-EMUSAP S.A.-GG/GC, presentado por el Ing. Hamilton Chávez Casique, Gerente Comercial; y,

CONSIDERANDO:

Que, LA ENTIDAD, es una empresa pública de derecho privado, Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado cuyo ámbito de responsabilidad es en el Distrito y Provincia de Chachapoyas, con autonomía técnica, presupuestal y administrativa en el ejercicio de sus funciones;

Que, mediante Oficio Circular N°2944-2019/SUNASS-120, de fecha 26 de julio del 2019, SUNASS en el marco de lo dispuesto en el Art. 77° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, ha implementado el Sistema Web de Registro de Interrupciones de Agua y Alcantarillado de las Empresas Prestadoras, para el reporte de las interrupciones del servicio ya sean programadas e imprevistas;

Que, el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento modificado por Resolución de Consejo Directivo N°061-2018-SUNASS-CD, en su Art. 77° literal b, establece lo siguiente:

b) Interrupciones imprevistas:

Las empresas prestadoras informarán a los afectados tan pronto como tengan conocimiento del hecho, por los medios disponibles, en cuanto a la magnitud del problema, las razones que motivaron la interrupción y el momento del restablecimiento del servicio. La comunicación a la SUNASS deberá realizarse tan pronto como la empresa prestadora tenga conocimiento del hecho al correo electrónico gscf@sunass.gob.pe o al que indique la SUNASS.

La empresa prestadora podrá contar con medios de comunicación como líneas de emergencia para informar a los usuarios de los hechos ocurridos."

Que, por documento de visto, INFORME N°011-2021-EMUSAP S.A.-GG/GC, el Ing. Hamilton Chávez Casique, Gerente Comercial de EMUSAP S.A., hace llegar el "PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN PARA INFORMAR SOBRE CORTES DEL SERVICIO POR EMERGENCIA" el cual tiene como objetivo: *Contar con procedimientos que establezcan tareas, acciones y los actores responsables que las desarrollen en situaciones de cortes del servicio por emergencia para comunicar a la población a través de las redes sociales, página web de la empresa, y/o medios de comunicación locales";* quedando expedito para emitir al acto administrativo correspondiente; por lo que;

En aplicación de facultades conferidas a esta Gerencia General en el Artículo 40°, numeral 3 del Estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con el Visto de Asesoría Legal;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR el "PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN PARA INFORMAR SOBRE CORTES DEL SERVICIO POR EMERGENCIA" de EMUSAP S.A., el mismo que a folios dos (02) forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOTIFICAR la presente resolución a los Órganos de la entidad para su cumplimiento.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER la publicación de la presente resolución y el anexo en el Portal Institucional: www.emusap.com.pe.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



EMUSAP S.A.

ING. Carlos Alberto Mestanza Iberico
GERENTE GENERAL



C.c.:
-ARCHIVO
REG. 21186.002

	Resolución de GG N° 004-2021-EMUSAP S.A/Ama3 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN PARA INFORMAR SOBRE CORTES DEL SERVICIO POR EMERGENCIA	Versión N° 001 Fecha: 29-01-2021
---	---	---

I. Objetivo

Contar con procedimientos que establezcan tareas, acciones y los actores responsables que las desarrollen en situaciones de cortes del servicio por emergencia para comunicar a la población a través de las redes sociales, página web de la empresa y/o medios de comunicación locales.

II. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente documento "Protocolo de comunicación a la población para informar sobre cortes del servicio por emergencia" son de aplicación obligatoria, para todos los funcionarios y servidores de la Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Gerencia General, Departamento de Planificación, Presupuesto e Informática y Gerencia de Administración y Finanzas.



Base Legal

Literal b), Artículo 77° del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD.



Oficio Circular N° 2944-2019/SUNASS-120, de fecha 26 de julio de 2019 mediante el cual Sunass formaliza el uso de la herramienta web denominado "Sistema de Registro de Interrupciones de Agua y Alcantarillado de las Empresas Prestadoras" que tiene como objetivo principal el reporte de las interrupciones programadas e imprevistas así como la notificación automática al correo "gsf@sunass.gob.pe".

IV. Tipos de suspensión del servicio por emergencia

La suspensión del servicio por emergencias, están asociados a fallas cuyo origen no está previsto, y se pueden clasificar en 2 tipos:

- **Corte no programado por emergencia:** Cuyo origen es ocasionado por fallas en la infraestructura, tales como roturas en línea de conducción, redes primarias y secundarias, interferencias con otros servicios, etc.
- **Corte no programado por acción de terceros:** Se refiere a suspensiones del servicio por falla en la infraestructura cuya causa es la acción de un tercero, tales como daños producidos por otra empresa (Teléfonos, Constructoras, Energía Eléctrica, etc.), particulares, choques de vehículos contra instalaciones, paso de vehículos pesados, etc.

	Resolución de GG N° 004-2021-EMUSAP S.A/Ama3 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN PARA INFORMAR SOBRE CORTES DEL SERVICIO POR EMERGENCIA	Versión N° 001 Fecha: 29-01-2021
---	---	---

V. Protocolo de comunicación

Ocurrida la interrupción del servicio por emergencia, se procede de la siguiente manera:

La Gerencia de Operaciones registrará la interrupción del servicio en el aplicativo web de Sunass, denominado "Registro de Interrupciones del Servicio de Agua y Alcantarillado", éste software a la vez notificará de forma automática al correo "gsf@sunass.gob.pe"; así mismo informará a secretaria de Gerencia General para su registro y elaborar el comunicado; luego el comunicado es revisado y firmado por el Gerente General. La información alcanzada debe elaborarse según los términos exigidos por Sunass, conteniendo como mínimo: fecha y hora de inicio de la emergencia, causa, zonas afectadas, trabajos que se vienen realizando y momento estimado de restablecimiento del servicio. El comunicado es distribuido de la siguiente manera:



- Chofer para ser entregado en mesa de partes presencial de Sunass – ODS Amazonas y emisoras radiales más sintonizados en la ciudad de Chachapoyas para su difusión.
- Secretaria de Gerencia General para su envío a Sunass – ODS Amazonas. mediante la Mesa de Partes Virtual.
- Gerencia Comercial, para su publicación en:
 - Facebook de la entidad (Emusap S.A.), mediante el área de comunicaciones quien hace las coordinaciones con el sectorista de la oficina de comunicaciones de Otass, quien valida la plantilla del comunicado para su difusión.
 - WhatsApp de la empresa, que tiene como integrantes a todos los trabajadores independientemente de su condición laboral.
- Asistente de Informática para su publicación en la página web.

General de Bomberos Voluntarios, mientras que la labor de control y mantenimiento se encuentra a cargo de las EPS. Las EPS deberán entregar información al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios sobre la ubicación y el estado de conservación de ellos cuando se efectúe alguna modificación en la ubicación o nueva instalación de los grifos contra incendio.

CAPÍTULO 4: CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS

SUBCAPÍTULO 1: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y RECLAMOS

Artículo 73°.- Solicitudes de atención de problemas

73.1. Los problemas que pueden presentarse en la prestación de los servicios de saneamiento, pueden ser:

- a) De alcance particular: afectan a una conexión, y se rigen por lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- b) De alcance general: afectan a un grupo de conexiones, y se rigen por lo dispuesto en el presente Reglamento y en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.

73.2. La solicitud de atención de problemas se presenta a la EPS ante la ocurrencia de problemas operacionales (generales o particulares) o problemas comerciales de alcance particular no relativos a la facturación.

Artículo 74°.- Plazos máximos de respuesta

Presentada la Solicitud de Atención de Problema de Alcance General, conforme al Anexo 6 del presente Reglamento, las EPS tienen la obligación de cumplir con los siguientes plazos máximos de inicio de acciones y de solución de problemas:

PROBLEMAS OPERACIONALES	Plazo máximo de inicio de acciones	Plazo máximo de solución
1. Obras inconclusas	24 horas	48 horas
1.1 Vereda pendiente		
1.2 Calzada pendiente		
2. Fugas en la red de agua potable e inundaciones de agua potable	2 horas	48 horas
2.1 Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria		
2.2 Fuga de agua en vereda o en calzada		
3. Desbordes en la red de alcantarillado e inundaciones de alcantarillado	2 horas	48 horas
3.1 Rotura de tubería		
4. Atoro en conexión de alcantarillado:	2 horas	48 horas
4.1 Taponamiento de conexiones en una zona		
4.2 Taponamiento con desborde en la calle		
5. Cortes del servicio	24 horas	24 horas
5.1 Efectuar cortes del servicio no programados		
5.2 No cumplir con el horario de abastecimiento injustificadamente		
5.3 No informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor		
6. Falta de accesorios de seguridad:	24 horas	24 horas
6.1 Mantener por más de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa del registro, falta de tapa del medidor.		
6.2 Falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas con la prestación de los servicios de saneamiento.		
7. Seguridad:	24 horas	48 horas
7.1 Emanaciones del sistema de alcantarillado		

Nota: Con relación a los problemas número 2), 3) y 4), el prestador deberá detener la fuga dentro de las 2 horas de conocido el suceso. Asimismo, deberá restituir la normal prestación del servicio en el menor tiempo posible, no pudiendo exceder de 24 horas si la rotura se produjo en una tubería secundaria (2", 3" y 4") y de 48 horas si la rotura se produjo en una tubería primaria (6" a más), salvo causas debidamente justificadas por la EPS.

El plazo máximo de inicio de acciones empezará a calcularse desde que la EPS toma conocimiento del problema, por sus propios medios o a través de una "solicitud de atención de problema de alcance general" presentada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73° del presente Reglamento.

En caso la EPS no cumpla con solucionar el problema en los plazos establecidos, los afectados podrán acudir a la SUNASS conforme al Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.

Artículo 75°.- Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general

La EPS deberá contar con un registro de solicitudes de atención de problema de alcance general presentadas. Las EPS deberán asegurar la disponibilidad de la información por un período de cinco (5) años desde su registro.

SUBCAPÍTULO 2: OTROS ASPECTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS

Artículo 76°.- Abastecimiento en caso de interrupciones

En caso la interrupción del servicio de agua potable sea mayor a las dieciocho (18) horas, las EPS deberán abastecer a los afectados a través de camiones cisterna u otra modalidad que garantice la calidad del agua potable entregada.

En caso los afectados por la interrupción sean establecimientos de salud, cuarteles generales de bomberos, cárceles, las EPS deberán abastecer bajo la modalidad mencionada en el párrafo precedente, si la interrupción es mayor a seis (6) horas.

Artículo 77°.- Comunicación sobre interrupciones

La EPS deberá proveer información relevante y oportuna a los usuarios en caso de ocurrencia de interrupciones de los servicios de agua potable o alcantarillado:

a) Interrupciones programadas:

La EPS deberá informar a los usuarios afectados con antelación mínima de 48 horas, y de ser posible, por escrito: horario de cortes, motivos y hora de restablecimiento del servicio.

En caso de cortes mayores a seis (6) horas en una zona de abastecimiento, la EPS deberá informar a los usuarios afectados mediante volantes. En caso el corte afecte más de una zona de abastecimiento, la EPS deberá informar a la población a través de medios de difusión masiva.

La comunicación a la SUNASS deberá realizarse por lo menos con 48 horas de antelación vía fax o al correo electrónico gsf@sunass.gob.pe o al que indique la SUNASS. En ambos casos se requerirá constancia de recepción. De no haber constancia de recepción, se deberá regularizar la comunicación con la entrega en mesa de partes de la SUNASS.

b) Interrupciones imprevistas:

Las EPS deberán informar a los afectados tan pronto como tenga conocimiento del hecho, por los medios disponibles, en cuanto a la magnitud del problema, las razones que motivaron la interrupción y el momento del restablecimiento del servicio. La comunicación a la SUNASS deberá realizarse tan pronto como la EPS tenga conocimiento del hecho, vía fax o al correo electrónico gsf@sunass.gob.pe o al que indique la SUNASS. En ambos casos se requerirá constancia de recepción. De no haber constancia de recepción, se deberá regularizar la comunicación con la entrega en mesa de partes de la SUNASS.

La EPS podrá contar con medios de comunicación como líneas de emergencia para informar a los usuarios de los hechos ocurridos.