Firmado digitalmente por: VASQUEZ NOBLECILLA Lissette FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28/09/2023 13:58:10

Defensoría del Pueblo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

OFICIO N° 0239-2023-DP/AMASPPI Lima, 28 de septiembre de 2023

Señor
Jorge Rucoba Tello
Gerente General (e)
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - Sedapal
Presente. -

Asunto: Corte del servicio de agua en diversos distritos de Lima desde el 06 de octubre.

Referencia: Oficio N° 0736-2023-DP/OD-LIMA/SP de 25.09.2023.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, asimismo, manifestarle algunas recomendaciones de la Defensoría del Pueblo para garantizar el abastecimiento mínimo de agua potable a la población, así como la continuidad en la prestación de servicios esenciales, ante el corte del servicio de agua potable a efectuarse el 06 de octubre próximo, y que se extendería por un período de entre dos a cuatro días, afectando a 22 distritos de Lima Metropolitana.

Sobre el particular, su representada informó -a través de sus redes sociales y medios de comunicación- que el mencionado corte se realizará para ejecutar dos empalmes, con la finalidad de incrementar el abastecimiento a través de las Líneas de Conducción de Refuerzo de la Matriz ATARJEA - Villa El Salvador. Asimismo, indicó que este trabajo será realizado por la empresa Consorcio Miraflores, desde las 10:00 a.m. hasta las 10:00 p.m. del 06.10.2023, por lo que el restablecimiento del servicio de agua se realizará por sectores de manera progresiva.

Adicionalmente, su representada ha informado que para mitigar los efectos de la restricción del servicio, habilitará puntos de distribución de agua potable (477), que incluye pozos, reservorios, cámaras bombeo, hidrantes, surtidores[1]. Sin embargo, en varios de los puntos no se consigna información precisa de la ubicación; tampoco se indica la frecuencia ni los horarios de atención, información necesaria para la ciudadanía.

Al respecto, se observa que si bien el mapa de puntos de abastecimiento de agua potable en caso de emergencia[2], el mismo que se viene difundiendo a través de las redes sociales de la empresa, contiene un total de 475 puntos de abastecimiento, estos se encuentran distribuidos en 31 distritos de Lima Metropolitana y 4 distritos del Callao, muchos de los cuales no forman parte de las 22 zonas de corte del servicio, anunciadas con anticipación.

Sobre este mismo aspecto, Sedapal S.A. ha publicado en su portal web información sobre puntos de abastecimiento provisionales para la población[3], fijando un total de 102 puntos de

[1] Información extraída de https://sedapal.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=b95138a97c2449538dfc90e8dd7b867a
[2] https://sedapal.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=6f7749b987d3442d810a1840b8c8133d
[3] https://www.gob.pe/institucion/sedapal/pages/37373-puntos-de-abastecimiento-de-agua-potable-en-caso-de-emergencia

Firmado digitalmente por: VASQUEZ NOBLECILLA Lissette FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28/09/2023 13:58:10

abastecimiento en 17 distritos[4], incluidos algunos en los cuales no se había previsto aplicar la restricción (como en el caso de Comas y Lince); y omitiendo registrar puntos de abastecimiento en los distritos que sí se encontrarían afectados con la medida, como Barranco, San Luis, El Agustino, Rímac, Cieneguilla, Independencia, San Juan de Lurigancho y Lurín.

Por otra parte, es posible que en los días de restricción del servicio se generen algunos problemas en los puntos de entrega, como la presencia de largas colas, aglomeraciones, insuficiencia de camiones cisterna, falta de personal de apoyo, entre otros. En ese sentido, la empresa debe tomar las previsiones necesarias para evitar situaciones de conflicto, como las ocurridas en ocasiones anteriores.

Asimismo, me permito reiterar el pedido del plan de contingencia para el abastecimiento de agua a la población, formulado a través del documento de la referencia, el mismo que debe incorporar las acciones o medidas a adoptarse durante los días de suspensión del servicio, en establecimientos de salud, instituciones educativas y otras instituciones que albergan a población en situación de vulnerabilidad, tales como: albergues, centros penitenciarios, casas de acogida, entre otros; y aquellos que prestan servicios a la comunidad, como comisarías y estaciones de bomberos.

La necesidad de efectuar este corte del servicio se encuentra debidamente sustentada, y sin duda la población tomará las previsiones necesarias. Sin embargo, es importante que Sedapal S.A. cumpla con el restablecimiento del servicio dentro de los plazos fijados y comunicados a la población, a fin de evitar mayores restricciones al derecho de las personas a acceder al agua potable y, al mismo tiempo, generar confianza y credibilidad en la empresa prestadora.

Conforme a lo expuesto, en el marco de la atribución constitucional de la Defensoría del Pueblo de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, y de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios básicos a la ciudadanía, me permito recomendar lo siguiente:

1. Habilitar los puntos de distribución de agua y traslado de camiones cisterna en todos los distritos afectados, disponiendo del personal suficiente para el cumplimiento de los horarios de atención establecidos, los estándares de calidad sanitaria y garantizar el orden respectivo.

2. Garantizar el cumplimiento del restablecimiento del servicio de agua potable dentro de los plazos previstos, según cronograma, en cada uno de los distritos que se verán afectados.

3. Precisar en las plataformas y el portal web de Sedapal S.A. la información sobre la totalidad de distritos que se verán afectados con la medida, los puntos de reparto de agua, los horarios de abastecimiento y los plazos máximos fijados para el restablecimiento del servicio.

[4] Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, Comas, San Martín de Porres, Miraflores, San Borja, Surco, Surquillo, La Victoria, La Molina, Ate, Chorrillos, Lince, Santiago de Surco y Santa Anita.

Firmado digitalmente por: VASQUEZ NOBLECILLA Lissette FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28/09/2023 13:58:10

4. Incorporar en el plan de contingencia el detalle específico de los establecimientos de salud e instituciones educativas, y otras entidades que albergan a población en condiciones de vulnerabilidad o prestan servicios a la comunidad.

5. Emplear mecanismos de comunicación y difusión adecuadas a la población objetivo, de forma continua, que permitan la transmisión de información sobre los puntos de abastecimiento y horarios, así como los canales disponibles para que los usuarios comuniquen cualquier incidente relacionado a problemas en el abastecimiento y restablecimiento del servicio.

Asimismo, y en atención a las atribuciones de la Defensoría del Pueblo previstas en la Constitución Política del Perú y el artículo 26 de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, me permito solicitarle la siguiente información.

1. Un informe indicando las acciones adoptadas para dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas en el presente oficio.

2. Las razones de las modificaciones a la información, publicada el 27 de setiembre, sobre la totalidad de distritos que se verán afectados con la medida de la interrupción del servicio de agua potable y sobre los puntos de reparto de agua, la cual ha venido siendo difundida a través del portal Web de Sedapal.

3. Cualquier otra información que considere necesaria hacer de conocimiento a la Defensoría del Pueblo.

Finalmente, agradeceré a usted informar sobre lo solicitado ingresando su comunicación escrita a través de la Mesa de Partes Virtual de la Defensoría del Pueblo (http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/). En caso tuviera alguna consulta sobre el asunto en particular, sírvase realizarla al correo electrónico de la comisionada Lily Ku Yanasupo: lku@defensoria.gob.pe.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente
Lissette Vásquez Noblecilla
Adjunta al Defensor del Pueblo en Medio Ambiente,
Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (e)
lvasquez@defensoria.gob.pe

GAV/lky/rcm