

Lunes 5 de febrero de 2007



## **Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento**

Resolución de Consejo Directivo  
Nº 011-2007-SUNASS-CD

**FEBRERO, 2007**

**NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
Nº 011-2007-SUNASS-CD**

Lima, 2 de febrero de 2007

VISTO:

El Informe Nº 041A-2006/SUNASS-100 presentado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la evaluación de los comentarios recibidos sobre el proyecto de "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", y su correspondiente Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, proyecto cuya publicación fue aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nº 042-2006-SUNASS-CD;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley Nº 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos – modificada por la Ley Nº 27631 y Ley Nº 28337, faculta a los organismos reguladores a dictar en el ámbito y en materia de su competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, entre otras;

Que, según el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM, la SUNASS ejerce sus funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, y de solución de reclamos, con respecto a las actividades que involucran la prestación de servicios de saneamiento, dentro del ámbito de su competencia, cautelando en forma imparcial y objetiva, los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario;

Que, la normativa vigente sobre las características de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, así como las obligaciones y derechos de las EPS y usuarios, se encuentra dispersa en diversos instrumentos normativos emitidos por la SUNASS;

Que, el artículo 15º del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 023-2005-VIVIENDA, establece que las EPS elaborarán sus respectivos Reglamentos de Prestación de Servicios de acuerdo a la normatividad que para tal fin emita la SUNASS, el cual deberá ser aprobado por el Organismo Regulador antes de su aplicación y regularán aspectos referidos a las obligaciones, derechos y otros relacionados con las EPS y usuarios;

Que, como consecuencia resulta necesario establecer los criterios a ser aplicados por las EPS en la regulación de derechos y obligaciones de las partes y regular nuevos aspectos relativos a las características técnicas de estándares y procedimientos;

Que, el artículo 23º del Reglamento General de la SUNASS establece que las decisiones normativas y/o reguladoras deben ser prepublicadas para recibir opiniones del público en general, como requisito para la aprobación de las normas de alcance general y regulaciones;

Que, evaluados e incorporados algunos de los comentarios recibidos, corresponde aprobar el texto definitivo de la norma;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20º del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo Nº 026 -2006.

**HA RESUELTO:**

**Artículo 1º.-** Aprobar el "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento" y su correspondiente Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, disponiéndose su publicación en el Diario Oficial El Peruano y en la página web de la SUNASS ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)). Precísese que la vigencia del presente Reglamento correrá a partir del 2 de Julio de 2007.

**Artículo 2º.-** Derogar las siguientes normas, a partir de la entrada de vigencia del Reglamento aprobado en el artículo precedente:

- La Resolución de Superintendencia Nº 180-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre medidas inmediatas para evitar la propagación del cólera y otras enfermedades", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 22 de agosto de 1997;
- La Resolución de Superintendencia Nº 190-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre desinfección del agua de consumo humano", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 14 de mayo de 1997;
- La Resolución de Superintendencia Nº 259-97-SUNASS, donde establecen "Requisitos que deben cumplir los equipos de desinfección de agua para consumo humano que emplean las entidades prestadoras de servicios de saneamiento" publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 24 de junio de 1997;
- La Resolución de Superintendencia Nº 1121-99-SUNASS que aprueba la "Directiva sobre Control de Calidad del Agua Potable", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 7 de diciembre de 1999;
- La Resolución de Superintendencia Nº 019-96-PRESVMI-SUNASS, que aprueba la "Directiva para la formulación del Reglamento de prestación de Servicios de Agua Potable y alcantarillado de las EPS" publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 9 de febrero de 1996, así como sus normas modificatorias aprobadas por Resoluciones de Superintendencia Nº 149-99-SUNASS y Nº 160-2000-SUNASS, y por Resoluciones de Consejo Directivo Nº 009-2006-SUNASS-CD y Nº 028-2006-SUNASS-CD.
- La Resolución de Superintendencia Nº 257-97-SUNASS, donde se precisa el medio de comunicación en que deben publicarse los reglamentos de entidades prestadoras de servicios de saneamiento, publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 22 de junio de 1997;
- La Resolución de Superintendencia Nº 359-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre medidas que deben adoptar las entidades prestadoras de servicios de saneamiento en situaciones de emergencia", publicada en el Diario Oficial el día 22 de agosto de 1997;
- La Resolución de Superintendencia Nº 1179-99-SUNASS, que aprueba la "Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 25 de diciembre de 1999, y sus modificatorias aprobadas por Resoluciones de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD, Nº 023-2003-SUNASS-CD y Nº 028-2006-SUNASS-CD;
- La Resolución de Superintendencia Nº 244-2000-SUNASS, que aprueba el "Procedimiento para facturar mediante el sistema de diferencia de lecturas en conexiones domiciliarias a las que por primera vez se instalan medidores de consumo", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 24 de noviembre de 2000;
- La Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 9 de julio de 2006, en lo correspondiente a las modificaciones de la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

Con la intervención de los señores consejeros Sergio Salinas Rivas, Manuel Burga Seoane, Javier Prado Blas y Víctor Antonio Maldonado Yactayo.

**SERGIO SALINAS RIVAS**  
Presidente del Consejo Directivo

## **REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

### **CONTENIDO**

#### **TÍTULO PRIMERO - DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1º.- Objetivo
- Artículo 2º.- Alcances
- Artículo 3º.- Base Legal
- Artículo 4º.- Calidad del servicio

#### **TÍTULO SEGUNDO - CALIDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

##### **CAPÍTULO 1: DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 5º.- Acceso a los servicios de saneamiento
- Artículo 6º.- Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios
- Artículo 7º.- Instalación de conexiones domiciliarias
- Artículo 8º.- Conexión domiciliar de agua potable
- Artículo 9º.- Conexión domiciliar de alcantarillado

##### **CAPÍTULO 2: PROCEDIMIENTO DE ACCESO**

- Artículo 10º.- Sujeto que puede solicitar el acceso a los servicios
- Artículo 11º.- Representación del Solicitante
- Artículo 12º.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios
- Artículo 13º.- Información al Solicitante
- Artículo 14º.- Factibilidad del servicio
- Artículo 15º.- Plazo para determinar la factibilidad del servicio
- Artículo 16º.- Información sobre el resultado de la factibilidad del servicio
- Artículo 17º.- Contenido Mínimo del informe de factibilidad del servicio
- Artículo 18º.- Contenido Adicional del informe de factibilidad del servicio
- Artículo 19º.- Casos especiales de factibilidad
- Artículo 20º.- Vigencia de la factibilidad
- Artículo 21º.- Plazo para instalar la conexión domiciliar
- Artículo 22º.- Trámites ante la Municipalidad
- Artículo 23º.- Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas
- Artículo 24º.- Reubicación o ampliación del diámetro de la conexión domiciliar

##### **CAPÍTULO 3: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

- Artículo 25º.- Definición del Contrato de Prestación de Servicios
- Artículo 26º.- Características del Contrato
- Artículo 27º.- Modificación del Contrato
- Artículo 28º.- Terminación del Contrato
- Artículo 29º.- Causales de Terminación
- Artículo 30º.- Conexiones instaladas por iniciativa de la EPS
- Artículo 31º.- Registro de Contratos de Prestación de Servicios
- Artículo 32º.- Servicios Temporales

#### **CAPÍTULO 4: PILETAS PÚBLICAS**

- Artículo 33º.- Piletas Públicas
- Artículo 34º.- Mantenimiento de piletas públicas
- Artículo 35º.- Disposiciones aplicables

#### **TÍTULO TERCERO - CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

##### **CAPÍTULO 1: OBLIGACIONES GENERALES DE LA EPS Y DE LOS USUARIOS**

- Artículo 36º.- Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento
- Artículo 37º.- Uso adecuado y racional de los servicios
- Artículo 38º.- Presentación de reclamos
- Artículo 39º.- Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos
- Artículo 40º.- Uso de agua potable para riego de parques y jardines
- Artículo 41º.- Manipulación de los Sistemas
- Artículo 42º.- Descargas en el sistema de alcantarillado sanitario
- Artículo 43º.- Denegatoria de servicios para riego agrícola
- Artículo 44º.- Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas
- Artículo 45º.- Acceso al predio
- Artículo 46º.- Instalación de equipos
- Artículo 47º.- Inspecciones y reparaciones
- Artículo 48º.- Instrucciones vinculantes
- Artículo 49º.- Prohibiciones Generales para los usuarios
- Artículo 50º.- Limitación de uso

##### **CAPÍTULO 2: CALIDAD DEL AGUA POTABLE**

- Artículo 51º.- Calidad sanitaria del agua potable

##### **SUBCAPÍTULO 1: EL CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE**

- Artículo 52º.- Obligaciones de las EPS con relación al control de la calidad del agua
- Artículo 53º.- Del control de la calidad del agua potable
- Artículo 54º.- Registro e información

##### **SUBCAPÍTULO 2: EL PROCESO DE TRATAMIENTO**

- Artículo 55º.- Tratamiento del agua
- Artículo 56º.- Monitoreo, frecuencia y análisis de los parámetros de control
- Artículo 57º.- Registro de la información

##### **SUBCAPÍTULO 3: EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA**

- Artículo 58º.- De la desinfección
- Artículo 59º.- Proceso de desinfección con cloro y sus derivados
- Artículo 60º.- Monitoreo del cloro residual
- Artículo 61º.- Frecuencia de muestreo del nivel de cloro residual libre

- Artículo 62º.- Muestreo del agua potable para análisis bacteriológico  
Artículo 63º.- Determinación de los análisis bacteriológicos  
Artículo 64º.- Equipamiento y procedimiento para control de desinfección  
Artículo 65º.- Registro e información  
Artículo 66º.- Situaciones de emergencia  
Artículo 67º.- Surtidores

### **CAPÍTULO 3: CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO**

- Artículo 68º.- Aspectos Generales

#### **SUBCAPÍTULO 1: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA**

- Artículo 69º.- Confiabilidad operativa del Servicio  
Artículo 70º.- Mantenimiento de los sistemas  
Artículo 71º.- Válvulas de aire para programas de micromedición  
Artículo 72º.- Control y mantenimiento de grifos contra incendios

### **CAPÍTULO 4: CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS**

#### **SUBCAPÍTULO 1: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y RECLAMOS**

- Artículo 73º.- Solicitudes de atención de problemas  
Artículo 74º.- Plazos máximos de respuesta  
Artículo 75º.- Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general

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

- Artículo 76º.- Abastecimiento en caso de interrupciones  
Artículo 77º.- Comunicación sobre interrupciones  
Artículo 78º.- Trato al cliente  
Artículo 79º.- Información a usuarios  
Artículo 80º.- Medios de interacción con usuarios  
Artículo 81º.- Consejo y orientación al usuario  
Artículo 82º.- Seguros por daños a personas y bienes

### **CAPÍTULO 5: CALIDAD EN LA FACTURACIÓN Y COMPROBANTES DE PAGO**

#### **SUBCAPÍTULO 1: SOBRE LA FACTURACIÓN**

- Artículo 83º.- Objetivos Generales  
Artículo 84º.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios  
Artículo 85º.- Determinación del importe a facturar  
Artículo 86º.- Unidad de Uso y su clasificación  
Artículo 87º.- Consideraciones a tomarse en la facturación basada en Diferencia de Lecturas  
Artículo 88º.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas  
Artículo 89º.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable  
Artículo 90º.- Determinación del Importe a Facturar por Agua Potable  
Artículo 91º.- Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario  
Artículo 92º.- Prestación de servicios colaterales  
Artículo 93º.- Comunicación del cambio de uso del predio y variación en el número o tipo de unidades de uso  
Artículo 94º.- Sobre la Responsabilidad de Pago  
Artículo 95º.- Cobro por uso indebido de los servicios  
Artículo 96º.- Recupero del consumo no facturado  
Artículo 97º.- Cobro de intereses  
Artículo 98º.- Incentivos y financiamiento

- Artículo 99º.- Cobro por daños e interposición de acciones legales

#### **SUBCAPÍTULO 2: MEDICIÓN Y LECTURA**

- Artículo 100º.- Medidor de Conexión Domiciliaria  
Artículo 101º.- Control de operatividad y mantenimiento del parque de medidores  
Artículo 102º.- Retiro de medidor instalado y reposición  
Artículo 103º.- Información para el usuario en caso de retiro de medidor  
Artículo 104º.- Reposición de medidor en caso de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros  
Artículo 105º.- Condiciones técnicas para instalación de medidores  
Artículo 106º.- Mecanismos que permitan la lectura del medidor

#### **SUBCAPÍTULO 3: SOBRE EL COMPROBANTE DE PAGO**

- Artículo 107º.- Conceptos Facturables  
Artículo 108º.- Modelo Referencial de Comprobante de Pago  
Artículo 109º.- De la Emisión del Comprobante de pago  
Artículo 110º.- De la Entrega del Comprobante de pago  
Artículo 111º.- Facturación por servicios o conceptos no facturados oportunamente  
Artículo 112º.- Registro de modificaciones en temas tarifarios

### **TÍTULO CUARTO - DEL CIERRE DE LOS SERVICIOS**

- Artículo 113º.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS.  
Artículo 114º.- Cierre de los servicios por solicitud del Titular  
Artículo 115º.- Plazo para el cierre  
Artículo 116º.- Suspensión de la emisión de facturación  
Artículo 117º.- Facturación de conexiones cerradas  
Artículo 118º.- Cierre y anulación de conexiones no autorizadas  
Artículo 119º.- Reapertura de los servicios.

### **TÍTULO QUINTO - DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

- Artículo 120º.- Régimen aplicable a las EPS  
Artículo 121º.- Régimen aplicable a los Titulares de Conexión Domiciliaria y Usuarios  
Artículo 122º.- Aplicación Restrictiva  
Artículo 123º.- Procedimiento para aplicación de sanciones.  
Artículo 124º.- Infracciones leves  
Artículo 125º.- Infracciones graves  
Artículo 126º.- Sanciones  
Artículo 127º.- Costo de las medidas impuestas como sanción  
Artículo 128º.- Registro de amonestaciones y sanciones

### **DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

#### **ANEXOS**

1. Solicitud de acceso a los servicios de saneamiento
2. Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento
3. Formato referencial de comprobante de pago
4. Procedimientos de contrastación de medidores de agua potable
5. Medidas que deben adoptar las EPS para situaciones de emergencia.
6. Solicitud de Atención de Problema de Alcance General
7. Glosario de Términos

**TÍTULO PRIMERO  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1º.- Objetivo**

El presente Reglamento tiene como objetivo regular las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento bajo el ámbito de competencia de la SUNASS, empezando por el acceso, e incluyendo aspectos técnicos, comerciales, de facturación y medición de consumo, hasta el cierre de los servicios, así como los derechos y las obligaciones de las EPS y sus usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos.

Igualmente, el presente Reglamento regula la actuación de otros agentes que intervienen para lograr la calidad de los servicios bajo la competencia de la SUNASS.

**Artículo 2º.- Alcances**

La presente norma es de aplicación obligatoria para:

- a. Las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (en adelante EPS) públicas, municipales, privadas o mixtas.
- b. Los titulares de conexiones, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios.
- c. Entidades Contrastadoras, en cuanto a las actividades que afectan directamente la prestación de los servicios de saneamiento.

Los servicios de saneamiento regulados por la presente norma son el servicio de agua potable y el servicio de alcantarillado sanitario prestados por la EPS.

**Artículo 3º.- Base Legal**

- Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA – Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM – Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

**Artículo 4º.- Calidad del servicio**

Se considera como calidad del servicio al conjunto de características de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, que incluye procedimientos, obligaciones de EPS y usuarios, así como las consecuencias de su incumplimiento.

**TÍTULO SEGUNDO  
CALIDAD EN EL ACCESO A LOS  
SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

**CAPÍTULO 1: DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 5º.- Acceso a los servicios de saneamiento**

El acceso a los servicios de saneamiento implica contar con la prestación de los servicios de saneamiento a través de la instalación de, cuando menos, una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado sanitario.

El acceso a los servicios de saneamiento se otorgará en las condiciones establecidas en el contrato de explotación o concesión, y en el presente Reglamento.

**Artículo 6º.- Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios**

La EPS está obligada a brindar acceso a los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario siempre que:

1. Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento, en su Reglamento, y en la presente norma,
2. El predio se encuentre en el ámbito de su responsabilidad, y
3. Exista factibilidad del servicio.

Excepcionalmente, la EPS puede denegar el acceso si el solicitante, a la fecha de presentación de la Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento, tiene una deuda exigible por este tipo de servicios o por servicios colaterales con la EPS.

Igual excepción se aplica en el caso que el predio ya cuente con una conexión domiciliaria, respecto de la cual existan deudas pendientes, y se solicite una conexión adicional.

**Artículo 7º.- Instalación de conexiones domiciliarias**

Las Conexiones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario se concederán conjuntamente y se instalarán de manera separada e independiente para cada predio, salvo que las condiciones técnicas no lo permitan.

En el caso que se realice únicamente la instalación de una conexión de agua potable, adicionalmente a los otros requisitos que señale el informe de factibilidad, de preferencia deberán ejecutarse previamente las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas.

En el caso que se requiera únicamente la instalación de una conexión de alcantarillado, el informe de factibilidad deberá incluir la verificación de que el predio cuente con fuente de agua propia u otro tipo de abastecimiento que reúna los parámetros de calidad.

**Artículo 8º.- Conexión domiciliaria de agua potable**

- 8.1. Las Conexiones Domiciliarias de Agua Potable son de uso obligatorio e individual para todos los predios con frente a la red de distribución administrada por la EPS, debiendo ser conectadas a ella en forma independiente y exclusiva.
- 8.2. Siempre que la infraestructura se encuentre bajo su administración, la EPS es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable inclusive.

Excepcionalmente, en los casos que la caja del medidor se ubique al interior del predio, la EPS es también responsable de la operatividad y mantenimiento del tramo de tubería ubicado en el interior del predio hasta la caja del medidor.

En los casos de Conjuntos Habitacionales o Quintas, la EPS es responsable del mantenimiento de los sistemas de abastecimiento de agua al interior del Conjunto Residencial o Quinta hasta el ingreso a las viviendas o edificios multifamiliares, según lo establecido por la normativa correspondiente.

- 8.3. Toda conexión domiciliaria de agua potable debe instalarse con su respectivo medidor de consumo, según lo establecido en el artículo 100º del presente Reglamento.

**Artículo 9º.- Conexión domiciliaria de alcantarillado**

- 9.1.** Las Conexiones Domiciliarias de Alcantarillado Sanitario son de uso obligatorio para todos los predios que se encuentren frente a la red pública de alcantarillado bajo administración de la EPS.
- 9.2.** En los casos de proyectos de edificaciones en propiedad horizontal, la EPS aprobará la factibilidad del servicio, debiendo contemplarse el diseño de salidas del alcantarillado.
- 9.3.** La EPS es responsable de la recolección de los desagües de los predios conectados a la red pública y su disposición final.
- 9.4.** Las Conexiones Domiciliarias de Alcantarillado Sanitario deben instalarse de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- 9.5.** La EPS se encuentra facultada a exigir, de considerarlo necesario:
- i) El uso de un sistema de regulación de desagües en los casos de usuarios con descargas instantáneas.
  - ii) La independización de las instalaciones sanitarias interiores, de manera tal que discurren separadamente a través del predio los efluentes domésticos y los no domésticos, facilitándose el tratamiento de los últimos.
- 9.6.** Los desagües que difieran de los de tipo doméstico, deberán sujetarse estrictamente a lo que establece la normativa vigente, estando la EPS facultada para exigir su cumplimiento.

**CAPÍTULO 2: PROCEDIMIENTO DE ACCESO****Artículo 10º.- Sujeto que puede solicitar el acceso a los servicios**

Pueden solicitar el acceso a los servicios de saneamiento, con la finalidad de contar al menos, con una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado sanitario, las siguientes personas, a quienes se denominará el Solicitante:

- 10.1.** Toda persona natural o jurídica propietaria de un predio, debiendo adjuntar:
- a. Para predios inscritos en Registros Públicos.- Copia simple de la Partida Registral de inscripción de la propiedad del inmueble en la que figure como propietario actual el Solicitante.
  - b. Para predios no inscritos en Registros Públicos.-
    - Certificado de Búsqueda Catastral emitido por la Oficina de Registros Públicos de la jurisdicción pertinente, que certifique que el predio no ha sido inscrito, y,
    - Copia simple de la Escritura Pública del contrato de compra-venta del inmueble en la que figure como propietario actual el Solicitante.
- 10.2.** Los Poseedores Informales, de conformidad con lo establecido en la normativa sobre formalización de la propiedad informal, debiendo adjuntar copia simple del Certificado o Constancia de Posesión emitida por la Municipalidad de la circunscripción territorial correspondiente. Dichos documentos no deberán tener más de seis (6) meses de expedidos.

**Artículo 11º.- Representación del Solicitante**

- a) En caso el solicitante sea una persona natural, podrá designar a un representante mediante poder simple con firma legalizada, donde además del nombre e identificación del apoderado deberá establecerse expresamente las facultades que le son conferidas.

- b) En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder expedido por la Oficina de Registros Públicos que corresponda, donde deberá indicarse las facultades que éste tiene para celebrar contratos a nombre de su representada.
- c) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia certificada por Notario, del Acta de Sesión de Junta, donde conste dicho nombramiento y que éste se encuentre debidamente inscrito.

**Artículo 12º.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios****12.1 Solicitud**

La solicitud de acceso a los servicios de saneamiento debe presentarse conforme al Anexo 1 de la presente norma, que será entregado por la EPS en forma gratuita y mediante esta solicitud, el Solicitante manifiesta su intención de acceder a los servicios de saneamiento a través de una Conexión Domiciliaria de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario, asumiendo las responsabilidades y compromisos que correspondan.

**12.2 Documentos complementarios**

El Solicitante presentará su solicitud previo pago del servicio colateral correspondiente a "Estudios de Factibilidad", y deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación:

- i. Documentos que acrediten la propiedad o posesión de conformidad con lo establecido en el artículo 10º de la presente norma.
- ii. Copia simple del documento de identidad del Solicitante o los documentos que acrediten la representación de conformidad con lo establecido en el artículo 11º de la presente norma.
- iii. Plano de ubicación o croquis del predio.
- iv. En caso de conjuntos habitacionales, locales industriales, mercados y otras unidades de uso de gran consumo, deberán anexar planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.

**12.3 Errores en la presentación**

Si el Solicitante no cumpliera con presentar todos los documentos requeridos (ver numeral 12.1 y 12.2), la EPS le otorgará un plazo no menor de tres (3) ni mayor de cinco (5) días hábiles para subsanar las omisiones existentes, indicándolas con claridad. En estos casos, la solicitud de acceso se considerará presentada en la fecha que se hallen subsanadas todas las observaciones.

Si dentro del plazo otorgado, el Solicitante no subsanara las omisiones observadas por la EPS, se dará por finalizado el procedimiento de acceso, y el Solicitante tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para solicitar a la EPS la devolución de la documentación y el reembolso del monto pagado por la "Factibilidad de Servicios".

Cumplido el plazo sin que el Solicitante haya pedido la devolución, los documentos podrán ser destruidos por la EPS, y el monto por devolver se mantendrá a disposición del Solicitante por el plazo de doce (12) meses adicionales.

**Artículo 13º.- Información al Solicitante**

En el momento en que el Solicitante presenta su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS deberá entregarle un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración, lo establecido en la normativa de tarifas relativa a los servicios colaterales; y a la vez le informará sobre el plazo que la EPS tiene para determinar la factibilidad del servicio.

**Artículo 14º.- Factibilidad del servicio**

La factibilidad del servicio es la determinación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas

que permiten dotar del servicio solicitado, y se plasmará en el "Informe de Factibilidad del Servicio".

**Artículo 15º.- Plazo para determinar la factibilidad del servicio**

Una vez aceptada la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para determinar la factibilidad del servicio, salvo situaciones justificadas técnicamente por la EPS.

Transcurrido dicho plazo, la EPS puede denegar solicitudes de acceso, por motivos de carácter técnico o administrativo debidamente sustentados. La comunicación al Solicitante deberá acompañarse con copia del informe negativo de factibilidad.

Cumplido el plazo para determinar la factibilidad del servicio sin que la EPS emita pronunciamiento, el Solicitante podrá considerar denegada su solicitud, teniendo la facultad de presentar su "solicitud de atención de problema de alcance particular" contemplada en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

**Artículo 16º.- Información sobre el resultado de la factibilidad del servicio**

- a) En la solicitud de acceso (Anexo 1), el Solicitante deberá indicar un domicilio para comunicaciones, ubicado dentro del área urbana de la localidad donde se presenta la solicitud.
- b) La comunicación sobre la factibilidad del servicio deberá realizarse en forma personal al Solicitante, pudiendo la EPS citarlo a las oficinas de la EPS o comunicárselo en el domicilio señalado en el artículo precedente, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles de presentada la solicitud.
- c) En caso de factibilidad positiva, en la comunicación deberá anexarse el informe de factibilidad del servicio y el contrato de prestación de los servicios de saneamiento, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada así como las posibles modalidades de pago.
- d) En caso de negativa de factibilidad del servicio, el procedimiento quedará concluido. En caso de desconformidad, el Solicitante podrá seguir el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento vigente.

**Artículo 17º.- Contenido Mínimo del informe de factibilidad del servicio**

El informe de factibilidad del servicio deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

1. La identificación del Solicitante y de la EPS.
2. La dirección y todos los datos del predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
3. La tarifa que corresponda de acuerdo con la estructura tarifaria vigente, debidamente sustentada sobre la base de la factibilidad técnica, así como la modalidad de facturación. Dicha tarifa podrá variar, según lo aprobado por la SUNASS.
4. El tipo y número de unidades de uso existentes en el predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
5. La forma de pago de la conexión domiciliaria solicitada conforme a lo establecido en el presente Reglamento.
6. Periodicidad con que se facturará por los servicios prestados, fecha de vencimiento de los recibos, información sobre el cobro de intereses moratorios.
7. El resultado del análisis de la factibilidad. De ser negativa, deberá incluir las razones.

8. Otros aspectos que considere la EPS.

**Artículo 18º.- Contenido Adicional del informe de factibilidad del servicio**

Adicionalmente a lo establecido en artículo 17º, el informe de factibilidad del servicio debe contener lo siguiente:

**18.1. Para Conexiones de agua potable:**

- i. El diámetro de la tubería de agua otorgado al Solicitante.
- ii. La longitud de la tubería de agua requerida para la instalación.
- iii. La ubicación del punto de empalme expresado en un esquema o el propio plano de ubicación presentado por el Solicitante.
- iv. El tipo de terreno sobre el cual se trabajará la conexión.
- v. El tipo de predio.

**18.2. Para Conexiones de alcantarillado sanitario:**

- i. El diámetro de la tubería de alcantarillado otorgado al Solicitante.
- ii. Breve exposición del tipo o calidad de las aguas residuales autorizados para su vertimiento a la red pública, según la normativa vigente. De tratarse de un uso intensivo, se podrá interpretar el resumen remitido por el Solicitante.
- iii. La longitud de la tubería de desagüe requerida para la instalación.
- iv. La ubicación del punto de empalme expresado en un esquema o el propio plano de ubicación presentado por el Solicitante.
- v. La profundidad máxima a la cual la caja de registro deberá trabajar.
- vi. El tipo de terreno sobre el cual se trabajará la conexión.
- vii. El tipo de predio.

**Artículo 19º.- Casos especiales de factibilidad**

**19.1 Usuarios de tipo comercial o industrial**

En caso de usuarios de tipo comercial o industrial deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º; un resumen del sistema de tratamiento y evacuación de las aguas residuales, destacando el punto de muestreo considerado para ejecutar las fiscalizaciones de la EPS y las características físicas, químicas y bacteriológicas del efluente (desagüe tratado) que se evacuaría a la red pública.

La EPS tendrá la facultad de verificar posteriormente que la conexión cuente con el sistema que permita al usuario adecuar la calidad de las aguas residuales a los límites establecidos en las normas correspondientes. Asimismo, podrá verificar que las aguas residuales correspondan a las características físicas, químicas y bacteriológicas correspondan a lo autorizado.

**19.2 Edificaciones en propiedad horizontal**

En el caso de proyectos de edificaciones en propiedad horizontal; deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º, un plano o esquema que muestre el diseño de las salidas del alcantarillado.

**19.3 Independizaciones**

En caso de independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º, una descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red de pública.

Asimismo, en caso de independizaciones de conexiones de unidades inmobiliarias donde coexistan secciones de propiedad exclusiva y bienes y servicios comunes, se deberá presentar además una constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago.

La servidumbre pactada o legal, deberá estar debidamente inscrita ante los Registros Públicos.

#### 19.4 Subdivisión de la propiedad

En los casos de subdivisión de la propiedad, el propietario de la parte del predio por donde ingresa la conexión de agua potable o alcantarillado sanitario, será el Titular de la Conexión existente. El propietario de la otra parte del predio deberá presentar una solicitud de acceso de acuerdo al procedimiento establecido en la presente norma, para la instalación de su conexión domiciliaria.

#### 19.5 Acumulación de Predios

En los casos de acumulación de predios, el propietario deberá solicitar la factibilidad para el retiro de las conexiones excedentes o para la ampliación del diámetro de la conexión, según el caso, debiendo adjuntar para ello copia simple de la partida registral de inscripción de la acumulación. Los gastos de dichos trabajos serán asumidos por el propietario.

En caso no se solicite la factibilidad, la EPS estará facultada para realizar el retiro de las conexiones excedentes o la ampliación del diámetro, asumiendo el costo por dichos conceptos.

#### 19.6 Solicitud de dos conexiones o más

En los casos que se soliciten dos conexiones o más, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º, una constancia de un ingeniero sanitario en la que certifique la viabilidad de la solicitud.

En los casos en que se solicite más de una conexión domiciliaria del mismo servicio para un sólo predio, la EPS determinará el diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo con las necesidades del o de los Solicitantes y la factibilidad del servicio. Por motivos técnicos, la EPS podrá limitar los requerimientos a una sola conexión por predio, sea éste individual o de uso múltiple.

#### 19.7 Ampliación de diámetro de las conexiones

En caso de requerirse un incremento en la capacidad para la adecuada prestación de los servicios, la EPS determinará la ampliación del diámetro de la conexión domiciliaria, asumiendo el titular de la conexión domiciliaria, los costos respectivos.

#### Artículo 20º.- Vigencia de la factibilidad

La vigencia de la factibilidad del servicio será de seis (6) meses contados a partir de la notificación al Solicitante. Cumplido este plazo sin que el Solicitante devuelva el contrato de prestación de servicios debidamente suscrito, el procedimiento se considerará finalizado.

Junto con el contrato, el Solicitante deberá presentar los siguientes documentos:

- a) Comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria o la aceptación de la modalidad de pago propuesta por la EPS conforme al artículo 16º inciso c.
- b) Autorización expedida por la Municipalidad correspondiente para la realización de las obras relacionadas directamente con la instalación de la conexión solicitada.

#### Artículo 21º.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria

Una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento, debidamente suscrito por el Solicitante, dentro del plazo establecido en la presente norma, y cumplidos los requisitos del artículo 20º, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para instalar la conexión domiciliaria solicitada.

En el caso que, existiendo factibilidad del servicio y habiéndose cumplido con lo establecido en el artículo 20º de la presente norma, la EPS no instalara la Conexión Domiciliaria solicitada en el plazo establecido, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en la normativa

sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento que apruebe la SUNASS.

La EPS podrá negarse a suscribir el contrato mientras no se cumpla con el pago respectivo o se suscriba el correspondiente convenio de financiamiento. En dicha situación, no correrá el plazo para la instalación de la conexión.

#### Artículo 22º.- Trámites ante la Municipalidad

Todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión solicitada, será realizado por el Solicitante.

En los casos en que se requiera realizar obras que no estén directamente relacionadas con la instalación de la conexión, los trámites deberán ser realizados por la EPS y los costos no podrán ser trasladados al Solicitante.

Por excepción, en caso de los poseedores informales, la EPS solicitará a la Municipalidad en cuya jurisdicción se encuentran los inmuebles a ser atendidos, la correspondiente autorización para ejecutar las obras.

#### Artículo 23º.- Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas

Para la instalación de la conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario deberá existir previamente por lo menos un punto de agua que permita la conexión, caso contrario, el titular de la conexión domiciliaria deberá comunicar el momento en que éstas se coloquen para que la EPS proceda a instalar la conexión y emita la facturación correspondiente.

#### Artículo 24º.- Reubicación o ampliación del diámetro de la conexión domiciliaria

Las disposiciones establecidas en el presente capítulo, serán de aplicación para la solicitud de reubicación de la conexión domiciliaria o la ampliación de su diámetro, en lo pertinente.

### CAPÍTULO 3: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

#### Artículo 25º.- Definición del Contrato de Prestación de Servicios

Se entiende por Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento (en adelante el Contrato) al contrato por adhesión celebrado entre la EPS y el Solicitante por el cual aquella se obliga a prestar los servicios de saneamiento que se pacten y éste, que adquiere la calidad de Titular de la Conexión Domiciliaria, a pagar la contraprestación correspondiente por la prestación de dichos servicios, sometiéndose ambos a los términos convenidos.

#### Artículo 26º.- Características del Contrato

El Contrato tiene las siguientes características:

1. Adopta la modalidad de adhesión.
2. Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa o norma legal en contrario.
3. Se formaliza necesariamente por escrito siendo obligación de la EPS dejar en posesión de la otra parte, una copia del contrato de prestación de servicios de saneamiento celebrado.

El Contrato suscrito entre las EPS y el Titular de la Conexión Domiciliaria, tomará como modelo el Anexo 2 del presente Reglamento, siendo parte integrante de éste, el informe de factibilidad del servicio emitido por la EPS.

#### Artículo 27º.- Modificación del Contrato

Cualquier modificación al contenido del Contrato se efectuará de acuerdo a lo siguiente:



**27.1. Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria:**

El cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria debe comunicarse a la EPS adjuntando los documentos señalados en el artículo 10º de la presente norma, según lo aplicable al caso del nuevo titular.

La EPS deberá aceptar o denegar el cambio de Titular dentro de los cinco (5) días hábiles de presentada la solicitud con los respectivos documentos adjuntos. La denegatoria podrá basarse únicamente en defectos de los documentos adjuntos. Transcurrido el plazo sin pronunciamiento de la EPS se aplicará el silencio administrativo positivo.

El nuevo Titular de la conexión deberá figurar en el catastro de la EPS en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, y el cambio surtirá efectos a partir del ciclo de facturación siguiente a la fecha de aceptación o aplicación del silencio administrativo positivo.

La EPS deberá llevar un registro de las modificaciones de titularidad efectuadas.

**27.2. Cambio de EPS:**

En el caso que la EPS cambie de denominación social o transfiera sus responsabilidades en la prestación de los servicios a otra EPS, la nueva EPS asumirá sus obligaciones y derechos de forma automática. Dicha situación debe ser comunicada al Titular de la Conexión Domiciliaria en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. La comunicación podrá realizarse como mensaje en el recibo.

**27.3. Modificación del tipo o número de unidades de uso:**

En caso de variación en el número o tipo de las unidades de uso señaladas en el Contrato, se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 93º del presente Reglamento.

**27.4. Otras modificaciones al contrato:**

Cualquier otra modificación al contrato deberá ser comunicada a la otra parte, y surtirá efectos a partir del ciclo de facturación siguiente a la fecha de comunicación.

El Contrato establecerá penalidades para la falta de comunicación de un hecho que afecte la facturación.

**Artículo 28º.-Terminación del Contrato**

Mediante la terminación del Contrato cesa de modo definitivo la relación contractual entre el Titular de la Conexión Domiciliaria y la EPS, la cual queda impedida de emitir facturación a nombre del Titular, por el consumo que se genere con posterioridad a la fecha de terminación.

**Artículo 29º.- Causales de Terminación**

Las causales de terminación del Contrato, sea éste a plazo indeterminado o temporal, además de las causales establecidas legalmente, son las siguientes:

1. Solicitud escrita presentada por el Titular de la Conexión Domiciliaria a la EPS con una anticipación de, por lo menos, diez (10) días calendario, pudiendo indicarse la fecha exacta de terminación, caso contrario, se efectuará una vez cumplido el plazo mínimo antes señalado.

En estos casos, la EPS procederá a realizar una liquidación detallada de la deuda que se haya generado hasta el término del contrato, siendo aplicable el artículo 117º sobre la facturación de conexiones cerradas. La EPS no podrá condicionar el término del Contrato al pago de la deuda. En caso de no pago de dicha deuda, la EPS tiene derecho a realizar todas las acciones que la ley le faculta para el cobro.

La EPS podrá levantar la conexión domiciliaria, previo pago del servicio colateral correspondiente.

En el caso de los servicios temporales cuyo contrato es resuelto antes del plazo pactado a solicitud del Titular de la Conexión, la garantía referida en el artículo 32º será devuelta previo pago de las deudas existentes por prestación de los servicios, servicios colaterales, y cualquier otro concepto adeudado.

2. A iniciativa de la EPS, en aplicación de lo dispuesto en el numeral e) del artículo 126º de la presente norma.

**Artículo 30º.- Conexiones instaladas por iniciativa de la EPS**

Para el caso de las conexiones domiciliarias que fueran instaladas por iniciativa de la EPS, ésta deberá celebrar el contrato de prestación de servicios de saneamiento, con cada uno de los Titulares de las nuevas conexiones domiciliarias, en el plazo máximo de tres (3) meses. Transcurrido dicho plazo, la EPS estará imposibilitada de facturar por el servicio prestado a aquellas conexiones domiciliarias que no cuenten con contrato de prestación de servicios de saneamiento debidamente firmado.

Ante la negativa de suscripción del contrato, la EPS estará en la posibilidad de realizar el levantamiento de la conexión.

**Artículo 31º.- Registro de Contratos de Prestación de Servicios**

La EPS tiene la obligación de llevar un registro y archivar los Contratos de Prestación de Servicios de Saneamiento que suscriba. Los Contratos terminados serán archivados por cinco (5) años adicionales, salvo que sean materia de un procedimiento administrativo o judicial en cuyo caso se mantendrán hasta que éste culmine. Es facultad de la EPS mantener los Contratos por un tiempo mayor.

**Artículo 32º.- Servicios Temporales**

La EPS podrá otorgar servicios temporales, a través de la suscripción de Contratos de Prestación de Servicios por plazo determinado.

En dichos casos, la EPS podrá requerir al usuario la entrega de una garantía, cuyo monto será devuelto al término del contrato, siempre y cuando no existan adeudos pendientes de pago. El monto de la garantía será calculado en base a la asignación de consumo que le correspondería a la conexión en caso de ser a plazo indeterminado, multiplicado por dos (2).

**CAPÍTULO 4: PILETAS PÚBLICAS**

**Artículo 33º.- Piletas Públicas**

Las piletas públicas constituyen instalaciones ejecutadas por las EPS, en áreas de uso público para servicios provisional de agua potable, de uso exclusivamente poblacional.

**Artículo 34º.- Mantenimiento de piletas públicas**

Las EPS deberán verificar que las piletas públicas cuenten con grifos confiables, con sistemas de seguridad de la llave.

En caso de existir deficiencias, el Titular de la Conexión será responsable de realizar las reparaciones o arreglos necesarios, manteniendo permanentemente las piletas públicas en buen estado de conservación. A solicitud del Titular de la Conexión, la EPS podrá realizar dichos trabajos, asumiendo el Titular el costo por el servicio.

**Artículo 35º.- Disposiciones aplicables**

Las disposiciones referidas a la conexión domiciliaria de agua potable son aplicables a las piletas públicas, en lo no regulado en el presente capítulo.

**TÍTULO TERCERO  
CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

**CAPÍTULO 1: OBLIGACIONES GENERALES  
DE LA EPS Y USUARIOS**

**Artículo 36º.- Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento**

La EPS se encuentra obligada a prestar los servicios de saneamiento en las mejores condiciones de calidad y de

acuerdo a los niveles establecidos en las disposiciones contractuales y normativas vigentes.

Cualquier reducción en los niveles de calidad de la prestación de los servicios deberá ser comunicada a la SUNASS y justificada en forma sustentada.

#### **Artículo 37º.- Uso adecuado y racional de los servicios**

Los usuarios tienen la obligación de hacer uso adecuado y racional de los servicios sin dañar la infraestructura correspondiente.

En caso que la conexión abastezca piscinas, fuentes ornamentales o similares, el Titular de la Conexión Domiciliaria deberá ponerlo en conocimiento de la EPS e instalar un sistema recirculante.

#### **Artículo 38º.- Presentación de reclamos**

La presentación de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento se registrará por las normas que emita la SUNASS.

#### **Artículo 39º.- Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos**

Cuando se realicen cambios (normativos o de cualquier índole) y ellos no se encuentren en la información al dorso del comprobante de pago, la EPS deberá informar a los usuarios mediante comunicación escrita, especialmente respecto de los siguientes temas:

- Derechos y obligaciones generales de las EPS.
- Derechos y obligaciones de los usuarios.
- Cambios ocurridos en las tarifas o estructuras tarifarias.

Dicha comunicación deberá ser realizada con la primera facturación después del cambio.

#### **Artículo 40º.- Uso de agua potable para riego de parques y jardines**

El riego de parques, jardines públicos u otros servicios de uso común, se realizará de preferencia, con aguas residuales tratadas para tal fin.

Los servicios serán facturados a la municipalidad correspondiente, o a quien los haya solicitado, según lo establecido por el Reglamento de la Ley General de los Servicios de Saneamiento.

En caso la EPS modifique la continuidad y la calidad del servicio mediante interrupciones, restricciones o racionamiento, no se podrá hacer uso de los servicios de agua potable para esos fines, hasta que las causas de dicha modificación hayan cesado.

#### **Artículo 41º.- Manipulación de los Sistemas**

El Titular de la Conexión o los usuarios, directa o indirectamente, no deben intervenir, modificar u obstaculizar, en cualquier forma, las Conexiones Domiciliarias, las instalaciones o elementos de los sistemas de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Solamente la EPS a través de las personas autorizadas por ella operarán y modificarán dichos sistemas.

#### **Artículo 42º.- Descargas en el sistema de alcantarillado sanitario**

Los usuarios no deben descargar en el sistema de alcantarillado sanitario, objetos sólidos de cualquier naturaleza o líquidos que no cumplan con la normativa de descarga a las redes públicas.

Asimismo, las EPS podrán cobrar a los usuarios el costo adicional por descargas permitidas en el sistema de alcantarillado que superen el límite de volumen máximo establecido, de acuerdo con las disposiciones sobre servicios colaterales aprobadas por la SUNASS.

#### **Artículo 43º.- Denegatoria de servicios para riego agrícola**

La EPS está obligada a denegar la prestación del servicio de agua potable para riego agrícola, así como el uso de las redes de alcantarillado sanitario para drenajes agrícolas o pluviales.

#### **Artículo 44º.- Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas**

El Titular de la Conexión y el usuario son solidariamente responsables del estado y conservación de las instalaciones sanitarias internas del predio servido.

Son igualmente responsables por los daños que sus desperfectos ocasionen a la red del servicio o a terceros, siempre que la relación de causalidad sea debidamente comprobada.

#### **Artículo 45º.- Acceso al predio**

Los usuarios deberán facilitar el acceso al inmueble al personal autorizado y acreditado por la EPS para la lectura de los medidores, el muestreo de desagües, la inspección de las instalaciones internas y el ejercicio de cualquiera de las actividades necesarias para la adecuada prestación de los servicios.

#### **Artículo 46º.- Instalación de equipos**

El Titular de la Conexión deberá instalar equipos de reciclaje en las unidades que impliquen un alto consumo de agua, tales como piscinas, fuentes ornamentales, etc.; estando obligado a comunicarlo a las EPS.

#### **Artículo 47º.- Inspecciones y reparaciones**

La EPS puede inspeccionar y revisar las instalaciones sanitarias al interior del predio a solicitud del Titular de la Conexión, del usuario, de terceros o por propia iniciativa, previa autorización del usuario para constatar su estado. Dicha inspección deberá ser notificada por escrito al Titular de la Conexión, por lo menos con dos días hábiles de anticipación.

En tal sentido, y de ser necesario, la EPS puede proponer la reparación interna pertinente o ejecutarla cuando:

- el usuario la solicita,
- el desperfecto afecta a terceros, o
- perjudique el sistema general de agua potable o alcantarillado.

En estos casos, los costos correrán por cuenta del Titular de la Conexión, sin perjuicio del ejercicio de la acción legal correspondiente por parte de los afectados.

#### **Artículo 48º.- Instrucciones vinculantes**

Los usuarios deben seguir las instrucciones sobre el uso del agua que emita la EPS en situaciones de emergencia.

#### **Artículo 49º.- Prohibiciones Generales para los Usuarios**

Los usuarios se encuentran prohibidos de:

- a) Vender agua potable sin autorización expresa de la EPS.
- b) Negar al personal autorizado de la EPS, el libre acceso a la caja del medidor, ya sea para la instalación, el cambio o la reubicación del medidor.
- c) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio, o a las redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua potable directamente de las redes de distribución.
- d) Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- e) Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS.

- f) Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario, elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.
- g) La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa, altere o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.

#### **Artículo 50°.- Limitación de uso**

Es obligación de los usuarios utilizar el agua suministrada y el servicio de alcantarillado para los fines contratados.

### **CAPÍTULO 2: CALIDAD DEL AGUA POTABLE**

#### **Artículo 51°.- Calidad sanitaria del agua potable**

La calidad del agua potable distribuida por la EPS para consumo humano debe cumplir con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos en las normas sobre calidad del agua para consumo humano emitidas por la autoridad de salud.

La SUNASS supervisará el cumplimiento de dichas normas, notificando a la autoridad de salud ante su incumplimiento. La SUNASS sólo ejerce función sancionadora sobre las obligaciones de orden operativo establecidas en la presente norma.

#### **SUBCAPÍTULO 1: CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE**

#### **Artículo 52°.- Obligaciones de las EPS con relación al control de la calidad del agua**

Es obligación de las EPS cumplir con las directivas establecidas por la SUNASS, sobre la cual ejerce las funciones supervisora y fiscalizadora, orientadas hacia el cumplimiento de reglas de prevención en los procesos de tratamiento y de desinfección del agua efectuados por las EPS, con el propósito de garantizar el correcto uso de la infraestructura, insumos y equipos.

Las EPS deberán realizar el control de calidad en las etapas del tratamiento, desinfección y distribución del agua.

#### **Artículo 53°.- Del control de la calidad del agua potable**

- a) Las EPS deben realizar el control de la calidad del agua que producen y distribuyen a sus usuarios. Los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua potable que deben ser controlados por las EPS, son establecidos por la autoridad de salud.
- b) La SUNASS podrá modificar la frecuencia de toma de muestras según los procedimientos de supervisión que establezca para tal fin, para ello se podrá considerar la variabilidad que presenten dichos parámetros. Asimismo, la SUNASS solicitará la información adicional que considere pertinente para cumplir con su función supervisora.
- c) Las muestras de agua deben ser recolectadas y analizadas, siguiendo los procedimientos de recolección, preservación y análisis descritos en las normas técnicas peruanas. A falta de éstas se empleará preferentemente los procedimientos estándar de la American Water Works Association (AWWA), a partir de su edición de 1995.
- d) La SUNASS podrá realizar inspecciones a las EPS para verificar los datos del control de calidad, así como las acciones realizadas para mejorar la calidad del agua, como parte de su labor supervisora. En caso de encontrar incumplimientos de la normatividad vigente, comunicará a la autoridad de salud.

#### **Artículo 54°.- Registro e información**

- a) La EPS debe contar con un registro de todas

las actividades del control de la calidad del agua en formatos propios, en los que se indicará la frecuencia de control de los parámetros, los resultados obtenidos, las incidencias presentadas y las acciones correctivas adoptadas.

- b) Los registros de control de calidad que deben llevar las EPS serán, como mínimo, los siguientes:

- i) Control de cloro residual a la salida de las plantas potabilizadoras, fuentes subterráneas, reservorios y redes, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60° y 61° del presente Reglamento.
- ii) Control de parámetros microbiológicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes.
- iii) Control de parámetros físicos y químicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes.

### **SUBCAPÍTULO 2: EL PROCESO DE TRATAMIENTO**

#### **Artículo 55°.- Tratamiento del agua**

- a) Las EPS deberán implementar las acciones necesarias para ejercer el control del proceso de tratamiento del agua.
- b) En las plantas de tratamiento de agua cuyos procesos unitarios tengan como objetivo principal la remoción de sólidos, tales como partículas y coloides, las EPS deberán realizar como mínimo el control de la turbiedad y/o color según fuera el caso, pH, y de los elementos que se agreguen en los procesos de tratamiento que puedan dejar elemento residual.
- c) Los parámetros referidos en el artículo 53° literal a, podrán utilizarse en el control del proceso de tratamiento; asimismo se podrá aplicar lo referido en el artículo 53° literal b.
- d) Cuando se advierta variaciones en la calidad del agua cruda que excedan los parámetros de diseño de máxima capacidad que, como consecuencia, no permita obtener una calidad de agua acorde con las normas, las EPS deberán tomar todas las previsiones necesarias para evitar deteriorar la calidad del agua suministrada a los usuarios.

#### **Artículo 56°.- Monitoreo, frecuencia y análisis de los parámetros de control**

Los puntos de muestreo obligatorio, conformados por un grifo de uso exclusivo y fácil accesibilidad, estarán situados uno antes del primer proceso unitario (mezcla rápida) y otro antes del proceso de desinfección de la planta potabilizadora. Complementariamente podrá instalar puntos de muestreo entre cada proceso unitario para determinar la eficacia del mismo.

La SUNASS determinará la frecuencia de muestreo y la recolección y análisis se realizará de acuerdo al artículo 53° literal c.

#### **Artículo 57°.- Registro de la información**

- a) Las EPS deberán mantener en el registro la información indicada hasta los cinco (5) años de haberla registrado por primera vez.
- b) Las EPS deberán mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos. Dicho registro también deberá incluir fecha de instalación, renovación y/o rehabilitación de sus componentes.
- c) Las EPS deberán contar con los manuales de operación y mantenimiento actualizados de cada una de las plantas de tratamiento, cuya copia estará permanentemente accesible al personal

de operaciones y control de calidad y ser de conocimiento de los supervisores de operación de planta. Dichos manuales deberán contener como mínimo las acciones de operación en condiciones normales, especiales y de emergencia a fin de alcanzar los estándares que establece la normativa vigente.

- d) Las EPS deberán registrar en un Cuaderno de Ocurrencias, las incidencias que se presentan en el proceso de tratamiento, así como de las medidas adoptadas en su atención y las que se encuentren pendientes.

### **SUBCAPÍTULO 3: EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA**

#### **Artículo 58º.- De la desinfección**

- a) Las EPS deberán de cumplir con el proceso de desinfección como etapa final al proceso de tratamiento del agua.
- b) El agua no debe contener cloro o cualquier otro desinfectante en una concentración o valor que por sí mismo o en conjunción con cualquier otro elemento, organismo o sustancia en él contenida, cause el rechazo del agua, o resulte peligroso a la salud pública.
- c) El desinfectante empleado debe tener las características siguientes:
- Ser capaz de destruir aquellos microorganismos causantes de enfermedades, para los cuales está destinado, a la temperatura ambiental y en el período que transcurre desde el punto de dosificación del desinfectante hasta el primer punto de la red.
  - Dejar efecto residual para la protección del agua contra posteriores contaminaciones.
  - Su concentración en el agua será de fácil determinación.

#### **Artículo 59º.- Proceso de desinfección con cloro y sus derivados**

La eficacia en la cloración se determinará a través de la medición de cloro residual libre en concordancia con lo establecido en la Primera Disposición Final y Transitoria del presente Reglamento.

#### **Artículo 60º.- Monitoreo del cloro residual**

- a) Para determinar si el agua satisface lo estipulado en el artículo 59º, la EPS debe tomar y analizar muestras de agua en puntos fijos y variables ubicados después de la etapa de desinfección en el sistema de abastecimiento.
- b) Los puntos de muestreo fijos están conformados por grifos de uso exclusivo para tal fin, y de fácil acceso, instalados en puntos determinados de la red de distribución primaria, a la salida de la planta potabilizadora, fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población, reservorios previos al abastecimiento de la red de distribución y en los puntos más alejados de la red de distribución.
- c) Los puntos de muestreo variables se ubican a nivel de la red secundaria y podrán estar conformados por grifos o cualquier tipo de accesorio que esté conectado directamente a la red de distribución y libre de la influencia del almacenamiento intradomiciliario (cisterna, tanque elevado u otro).
- d) Las EPS deben determinar para cada zona de abastecimiento el número y ubicación de los puntos de muestreo fijos y variables que asegure que el análisis de las muestras obtenidas de estos puntos produzcan valores representativos de la calidad del agua suministrada a la zona de abastecimiento, con su debido sustento técnico de la determinación

del número de muestras, para ello tomará las siguientes consideraciones mínimas:

- Ser proporcional al número de habitantes en cada zona de abastecimiento.
  - Estar uniformemente distribuidos en toda la zona de abastecimiento.
- e) El número de puntos de muestreo variables a ser identificados dentro de cada zona de abastecimiento de agua, debe ser entre dos a tres veces el número de muestras requerido, de tal manera que permita una selección aleatoria de los puntos de muestreo.

#### **Artículo 61º.- Frecuencia de muestreo del nivel de cloro residual libre**

La frecuencia de muestreo del cloro residual será como mínimo la siguiente:

- i) Cada seis (6) horas a la salida de plantas de tratamiento y fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población.
- ii) Cada seis (6) horas a la salida de reservorios o cisternas de más de 4,000 m<sup>3</sup> de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.
- iii) Cada veinticuatro (24) horas a la salida de reservorios o cisternas de menos de 4,000 m<sup>3</sup> de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.
- iv) En redes de distribución, la frecuencia de muestreo por cada punto variable será la siguiente:
- iv.1) Una muestra diaria en zonas de abastecimiento con población menor a 20,000 habitantes.
  - iv.2) Dos muestras diarias en zonas de abastecimiento con población mayor a 20,000 habitantes.

La SUNASS podrá modificar la frecuencia dependiendo de las condiciones que se presenten.

La recolección y análisis se realizará de acuerdo al artículo 53º literal c.

#### **Artículo 62º.- Muestreo del agua potable para análisis bacteriológico**

- a) Las EPS deben realizar programas permanentes de muestreo y análisis para la determinación de bacterias coliformes termotolerantes.
- b) Cuando en el muestreo de cloro residual libre se encuentre muestras con contenido menor al mínimo establecido en la Primera Disposición Transitoria y Final del presente Reglamento o cuando el agua tenga una turbiedad mayor a la establecida por la normatividad nacional vigente, las EPS deberán realizar el muestreo para la determinación de bacterias coliformes termotolerantes.
- c) La SUNASS podrá establecer criterios adicionales de muestreo.

#### **Artículo 63º.- Determinación de los análisis bacteriológicos**

Para determinar la presencia de coliformes termotolerantes, la EPS podrá emplear los métodos adecuados para cada caso establecidos por el Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, en su edición de 1995.

#### **Artículo 64º.- Equipamiento y procedimiento para control de desinfección**

Si la desinfección se realiza con cloro, las EPS deberán seguir lo dispuesto en la Norma Técnica Peruana, para poder realizar la medición del cloro residual libre.

En caso de emplear equipos digitales, éstos deberán estar debidamente calibrados y verificados con los estándares correspondientes.

**Artículo 65º.- Registro e información**

- a) Las EPS deberán preparar y mantener, para cada una de las zonas de abastecimiento, un registro que incluya:
- i) Nombre de la zona. Si ésta no tuviera nombre, se pondrá el del componente más notable a partir del cual el agua es abastecida a los usuarios de la zona (Ej. El nombre o código del reservorio, pozo u otro componente que abastece dicho sector).
  - ii) Población servida en la zona.
  - iii) Descripción de la acción realizada por las EPS, para cumplir con el presente reglamento en cuanto a eficiencia y efectividad de la desinfección, cuando se evidencie riesgos en la continuidad del proceso de desinfección o se hayan producido interrupciones de dicho proceso.
  - iv) Los resultados de los análisis de cloro de las muestras tomadas de acuerdo con la presente norma.
  - v) Consumo de productos químicos.
  - vi) Otra característica que la EPS considere pertinente.
- b) Las EPS deberán mantener en el registro la información indicada hasta por cinco (5) años.
- c) Las EPS deberán mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos de desinfección que emplea y el estado de conservación.
- d) Las EPS deberán registrar en el Cuaderno de Ocurrencias, las incidencias que se presentan en el proceso de desinfección, así como de las medidas adoptadas en su atención y los que se encuentren pendientes.

**Artículo 66º.- Situaciones de emergencia**

Las EPS deben seguir los lineamientos y orientaciones establecidos por la SUNASS en relación a las situaciones de emergencia, y adoptar las medidas que les permitan asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en tales casos. Dichas medidas se encuentran en el anexo 5.

En situaciones de emergencia las EPS deberán recomendar medidas complementarias a sus usuarios para asegurar la calidad del agua, tales como: hervir el agua distribuida por lo menos por dos (02) minutos antes de su ingesta directa, almacenar el agua en recipientes cerrados; según corresponda la situación.

**Artículo 67º.- Surtidores**

Las EPS son responsables del buen funcionamiento de los surtidores de su propiedad o bajo su administración. La EPS debe garantizar que el agua suministrada a través de ellos cumpla con los requisitos establecidos por la autoridad de salud.

**CAPÍTULO 3: CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO**

**Artículo 68º.- Aspectos Generales**

- a) Las EPS deberán cumplir con las condiciones básicas y requisitos mínimos de diseño de la infraestructura sanitaria, establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- b) Las EPS deberán operar y mantener la infraestructura con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil.
- c) Las EPS deberán cumplir con los niveles de continuidad y presión establecidos en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS, salvo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado.

**SUBCAPÍTULO 1: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA**

**Artículo 69º.- Confiabilidad operativa del Servicio**

Las EPS deberán tener capacidad de respuesta para atender problemas operativos que se presentan en los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Artículo 70º.- Mantenimiento de los sistemas**

Las EPS deberán operar y mantener en condiciones adecuadas los componentes de los sistemas de abastecimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, con el objeto de prestar dichos servicios con oportunidad y eficiencia.

Para alcanzar dicho objetivo, las EPS deberán elaborar y ejecutar anualmente Programas de Mantenimiento Preventivo, con el fin que les permitan reducir riesgos (de contaminación de agua potable, de interrupciones o restricciones de los servicios), así como establecer las metas a alcanzar, por lo menos en los siguientes aspectos:

- Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de purga y grifos contra incendios.
- Programa de mantenimiento de colectores de alcantarillado y buzones, principalmente de las zonas con mayor número de atoros.
- Programa de reposición y/o reforzamiento de redes de agua y alcantarillado.
- Programa de mantenimiento y reposición de conexiones de agua y alcantarillado.
- Programa de mantenimiento de los motores y bombas, para lo cual deberá contar con equipos de funcionamiento alterno y/o reserva que sean necesarios; así como con grupos electrógenos, en caso exista riesgo de falla del suministro de energía eléctrica que alimenta estaciones de bombeo de agua y alcantarillado.
- Programa de verificación del funcionamiento de las acometidas eléctricas, sensores, condensadores, y en general todo aquel dispositivo que forma parte de los tableros eléctricos.
- Programa de mantenimiento de las unidades tratamiento de agua.
- Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de aguas residuales.
- Programa de mantenimiento de las unidades de desinfección.
- Programas de control de fugas de agua en redes de distribución y detección de conexiones cruzadas.
- Programa de limpieza y desinfección de las estructuras de almacenamiento, los cuales deberán contemplar la ejecución de tales tareas por lo menos 2 veces al año.
- Programa de purga de redes de distribución.

**Artículo 71º.- Válvulas de aire para programas de micromedición**

Las EPS deberán contar con válvulas de aire necesarias en las redes, especialmente en zonas donde exista discontinuidad del servicio, así como efectuar la correcta instalación, mantenimiento y renovación de ellas, con el objetivo de evitar que el aire afecte el correcto registro de los micromedidores.

**Artículo 72º.- Control y mantenimiento de grifos contra incendios**

El uso de los grifos contra incendios le compete al Cuerpo

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 73º.- 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 74º.- 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. Altoro 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 73º 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 75º.- 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 76º.- 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 77º.- 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](mailto: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](mailto: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.

### **Artículo 78º.- Trato al cliente**

La EPS deberá brindar al usuario un trato razonable, educado y satisfactorio al usuario y posibles clientes. Asimismo, deberá recibir y atender solicitudes de trámite o de información de los usuarios o posibles clientes en el mínimo tiempo posible.

Los usuarios que se encuentren disconformes con el trato al cliente al que se refiere el presente artículo, podrán dejar constancia de ello en el "Libro de Observaciones de Usuarios", el cual deberá encontrarse foliado y rubricado por la SUNASS. Podrá ser requerido por la SUNASS con fines de supervisión.

### **Artículo 79º.- Información a usuarios**

La EPS deberá mantener informado a los usuarios sobre diversos aspectos de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

### **Artículo 80º.- Medios de interacción con usuarios**

- a) Áreas para atención de usuarios.-  
Contar, en las oficinas comerciales, con áreas para atención de usuarios y público en general, en horarios correspondientes a la actividad comercial de cada localidad, y con un mínimo de personal capacitado. Dichas áreas deberán respetar la normatividad vigente sobre atención preferente a mujeres embarazadas, niños y niñas, y adultos mayores y con discapacidad.
- b) Línea telefónica de emergencia.-  
Contar con una línea telefónica de emergencia, dedicada exclusivamente a este uso y disponible durante las 24 horas del día, a fin de que los usuarios puedan reportar ocurrencias operacionales a la EPS (anegios, fugas, desbordes; en red o en conexiones; etc.).

Esto será exigible sólo para las EPS de mayor tamaño.

### **Artículo 81º.- Consejo y orientación al usuario**

Las EPS deberán atender a los usuarios de su jurisdicción que soliciten apoyo o consejo técnico acerca del uso racional del agua y del mantenimiento adecuado de sus instalaciones y accesorios interiores de agua potable y alcantarillado sanitario.

### **Artículo 82º.- Seguros por daños a personas y bienes**

La EPS podrá contratar una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes y responsabilidad pública, incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de la actividad de la EPS.

En el caso que esta contratación se haya contemplado en el Plan Maestro Optimizado aprobado por la SUNASS, la contratación será obligatoria.

## **CAPÍTULO 5: CALIDAD EN LA FACTURACIÓN Y COMPROBANTES DE PAGO**

### **SUBCAPÍTULO 1: SOBRE LA FACTURACIÓN**

#### **Artículo 83º.- Objetivos Generales**

Las obligaciones de las EPS con relación a la facturación, consisten en (i) facturar por los servicios efectivamente prestados, (ii) aplicar correctamente los criterios y procedimientos para determinar el volumen y el importe a facturar por los servicios prestados, y (iii) cumplir obligaciones relativas a los contenidos mínimos del recibo de pago y a su entrega oportuna a los Titulares de Conexiones.

#### **Artículo 84º.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios**

- a) Sólo se aplicará el procedimiento de facturación

a los servicios prestados mediante conexiones domiciliarias en condición de activas.

- b) Si un usuario sólo cuenta con uno de los dos servicios básicos (agua potable y alcantarillado), se le deberá facturar sólo por el servicio con que cuenta.
- c) La base de facturación de ambos servicios es el volumen consumido de agua (medido a través de la diferencia de lecturas de un medidor), el promedio histórico de consumos, o el volumen asignado debidamente autorizado por la SUNASS. El cargo fijo sólo será aplicable por aquellas EPS que hayan eliminado por completo el sistema de "consumos mínimos", según lo dispuesto por la SUNASS.

### **Artículo 85º.- Determinación del Importe a Facturar**

#### **85.1. Metodología**

La EPS se encuentra obligada a aplicar de manera estricta, para la facturación periódica de los servicios de agua potable y alcantarillado, la metodología establecida en el presente Reglamento para la determinación del importe a facturar, que cuenta con las siguientes fases:

- i) Determinación del VAF por agua potable de cada unidad de uso
- ii) Determinación del importe a facturar por agua potable de cada unidad de uso
- iii) Determinación del importe a facturar por alcantarillado
- iv) Determinación del importe total

#### **85.2. Situaciones que pueden presentarse**

Las posibles situaciones que se pueden presentar, en la aplicación de la metodología, dependerán del número de conexiones de agua potable que haya en el predio, del número de unidades de uso, y de si la o las conexiones de agua potable cuentan o no con un medidor de consumo. Las posibles situaciones son las siguientes:

		# Unidades de Uso	
		Una	Varias
# Conexiones de Agua Potable	con medidor	Una	A
		Varias	E
	sin medidor	Una	B
		Varias	F

- A) Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.
- B) Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.
- C) Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.
- D) Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.
- E) Predio con una unidad de uso, servido por más de una conexión de agua potable, con o sin medidor.
- F) Predio con varias unidades de uso servido por más de una conexión de agua potable.

### **Artículo 86º.- Unidad de Uso y su clasificación**

#### **86.1 Unidad de uso**

La facturación por los servicios prestados se efectúa a nivel de las unidades de uso existentes en cada predio. De existir más de una unidad de uso servida por una conexión domiciliaria, la determinación del volumen y del importe a facturar será efectuada para cada una de dichas unidades de uso, según el procedimiento que se indica en los artículos 89º, 90º y 91º del presente Reglamento.

Constituye unidad de uso, el predio o sección del predio (espacio físico) destinado a actividad económica independiente, que cuente con punto de agua y/o punto de desagüe, cuyo uso se realice con autonomía de otras secciones.

Asimismo, se considerará como unidad de uso a aquellos predios a los que el servicio de agua potable y/o alcantarillado se les preste fuera de sus viviendas en calidad de "servicio común".

**86.2 Clasificación de Unidades de Uso**

- a) La clasificación de las Unidades de Uso se utiliza para: (i) la aplicación de las tarifas establecidas para cada categoría de usuario (doméstico, social, comercial, industrial o estatal); (ii) determinar los volúmenes a facturar, en caso la conexión no cuente con medidor de consumo.
- b) La clasificación de las unidades de uso se efectuará de acuerdo a la actividad que se desarrolla en cada una de ellas, debiéndose proceder a la clasificación dentro de las siguientes clases y categorías:

100 Clase Residencial	200 Clase No Residencial
101 Categoría Social	201 Categoría Comercial y Otros
102 Categoría Doméstica	202 Categoría Industrial
	203 Categoría Estatal

- b.1. Serán consideradas dentro de la Clase Residencial: aquellas unidades de uso que son regularmente utilizadas como viviendas o casa-habitación. La Clase Residencial comprende dos categorías: la Categoría Doméstica y la Categoría Social.

b.1.1. Categoría Social: aquellas unidades de uso (i) que se encuentran a cargo de instituciones de servicio social, (ii) en las que se albergan personas en situación de abandono o (iii) en las que residen personas que prestan apoyo a la sociedad. Para los casos (i), (ii) y (iii), se requiere el reconocimiento por la autoridad correspondiente como institución de apoyo social.

Adicionalmente, están comprendidos dentro de esta categoría, los solares, callejones y quintas abastecidas mediante un servicio común, y piletas públicas, así como los Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos, las iglesias de diferentes credos, parroquias, monasterios, conventos e internados.

b.1.2. Categoría Doméstica: las casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación, en forma permanente y sin fines de lucro. En estos casos, el uso del agua potable es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias.

- b.2. Serán consideradas dentro de la Clase No Residencial: aquellas unidades de uso que, contando con un punto de agua y/o desagüe, están dedicadas a una determinada actividad económica considerada en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades económicas. La Clase No Residencial comprende las siguientes categorías: Comercial y Otros, Industrial y Estatal.

b.2.1. Categoría Comercial y Otros: aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan las actividades de comercialización de bienes que aparecen consignadas en la Sección G de la CIIU, o en cuyo interior se prestan los servicios comprendidos en las Secciones H, I, J, K, M, N, O, Q de la CIIU, excepto las Divisiones 75 y 91 de la Sección L y el Grupo 923 de la Sección O de dicha Clasificación, así como la prestación de servicios de educación y salud a cargo del Estado. Las panaderías, pastelerías y bagueterías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor serán considerados dentro de esta Categoría.

Corresponde la categoría comercial a todas las unidades de uso utilizadas para el funcionamiento de instituciones civiles con fin social o no lucrativo y organizaciones y asociaciones de la División 91 de la Sección

O de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme cuando éstas realicen alguna actividad comercial o cuando en todo o parte del predio se realizan actividades clasificadas en la mencionada categoría.

Se incluyen en esta categoría otras unidades de uso que no estén incorporadas expresamente en otras categorías.

b.2.2. Categoría Industrial: aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan actividades de extracción, fabricación y transformación física de materiales, y que estén comprendidas en las Secciones A, B, C, D, E y F de la CIIU.

b.2.3. Categoría Estatal: aquellas unidades de uso destinadas al funcionamiento de entidades y reparticiones del Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobiernos Locales. Esta Categoría comprende a la sección L y Grupo 923 de la CIIU e incluye a las instituciones del Estado que presten servicios públicos de educación y salud. Se excluye la actividad empresarial del Estado."

- c) Los cambios en la clasificación de las unidades de uso no son periódicos, sino que dependerán de cambios en la actividad económica de las unidades de uso, y por ende, del uso económico que le den al agua potable.

**Artículo 87º.- Consideraciones a tomarse en cuenta en la facturación basada en Diferencia de Lecturas**

- a) Facturación en caso de nuevas conexiones domiciliarias, instaladas con su respectivo medidor de consumo: la facturación basada en diferencia de lecturas se efectuará desde el inicio de la prestación del servicio.
- b) Facturación gradual si la conexión en la que se instala el medidor venía siendo facturada mediante asignación de consumos, o si se retiró el medidor de la conexión por un período igual o mayor de doce (12) meses:

La EPS se encuentra obligada a aplicar gradualmente la facturación por diferencia de lecturas, de la siguiente forma:

- Primera etapa: en el caso que se instale el medidor en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación, desde la instalación del medidor hasta que se inicie el siguiente ciclo de facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumos
- Primera facturación, el VAF corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y la asignación de consumo
- Segunda facturación, el VAF corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y una vez y media la asignación de consumo
- Tercera facturación, el VAF corresponderá a la diferencia de lecturas.

Sin perjuicio de lo anterior, la EPS podrá establecer otro esquema de gradualidad, en tanto favorezca al usuario y sea informado al usuario y a la SUNASS mediante comunicación escrita.

La EPS no podrá usar las diferencias de lecturas dejadas de lado por aplicación de este régimen, para incorporarlas al promedio histórico de consumo.

- c) Facturación para conexiones con medidor no reinstalado (retirado de acuerdo con el artículo 102º del presente Reglamento; excepto en los casos de hurto del medidor o de alteración de sus mecanismos de registro que se rigen por el artículo 104.1): la EPS deberá facturar el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos.



- d) Para el cálculo del promedio histórico de consumos, no se incluye la facturación reclamada, siempre que el reclamo esté en trámite o haya sido declarado fundado y se refiera al VAF por agua.
- e) Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas: La EPS que instalará medidores en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a informar al usuario, mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS. La EPS también deberá entregar a los futuros usuarios la cartilla informativa, en el momento que éstos soliciten la conexión.
- f) Diferencia de lecturas válida.- Para efectos de facturar consumos, la lectura del medidor será mensual y el período entre las lecturas no será menor a veintiocho (28) ni mayor a treinta y dos (32) días calendario, para ser considerada como diferencia de lecturas válida.

**Artículo 88º.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas**

- 88.1.** Las EPS realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.

Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario.

- 88.2.** Ante una diferencia de lecturas atípica que sea mayor que la asignación de consumo aplicable a esa conexión, se procederá de la siguiente forma:

- i) En primer lugar, deberá verificarse si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.
- ii) En caso de no existir error en la toma de lecturas, la EPS en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47º del presente Reglamento.

En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el menor valor que resulte de la comparación del Promedio Histórico de Consumos y la Asignación de Consumo.

En caso que la inspección interna no pueda realizarse por causa atribuible al Titular de la Conexión o al usuario, la Empresa Prestadora facturará lo indicado por la diferencia de lecturas.

- 88.3.** Ante una diferencia de lecturas atípica que sea igual o menor que la asignación de consumo aplicable a esa conexión, la EPS desarrollará lo dispuesto en el inciso (i) del artículo 88.2.
- 88.4.** La EPS deberá calcular un indicador que refleje la proporción de ocurrencias de facturaciones atípicas respecto del total de facturaciones.
- 88.5.** Las EPS deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas y elaborar el informe

operacional correspondiente, incluyendo las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.

- 88.6.** Las acciones operativas realizadas y el informe operacional elaborado, podrán ser utilizados como medios probatorios en los procedimientos de reclamos que se originen, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos.

**Artículo 89º.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable**

La determinación del volumen a facturar (VAF), se efectúa mediante diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el menor valor que resulte de la comparación del promedio histórico de consumos y la asignación de consumo.

Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de un (01) año. La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (2) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se empleará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento. La EPS deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento, comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS podrá dejarla bajo la puerta.

En caso de reclamos, la EPS deberá demostrar que hubo tal impedimento que no le permitió tomar lecturas del medidor, como mínimo con constancia policial, siendo facultativa la presentación de otras pruebas adicionales. Asimismo, la EPS deberá consignar las causas de dicho impedimento en sus registros, sin perjuicio de iniciar las acciones pertinentes a efectos de cesar las causas de impedimento de lectura.

**89.1. Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.**

En este caso, el VAF por agua será determinado a partir de la diferencia de lecturas del respectivo medidor de consumo.

**89.2. Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.**

En este caso, el VAF por agua será como la Asignación de Consumo que haya establecido la SUNASS para la correspondiente categoría de usuario, pudiendo la EPS aplicar una menor asignación de consumos que la establecida, a sectores de la población que sufran de restricciones en el abastecimiento.

**89.3. Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.**

En este caso, se empezará por determinar el volumen total de consumo de agua que registre el respectivo medidor de consumo. Luego se dividirá dicho volumen de consumo entre el número de unidades de uso, sin importar su clase o categoría, dando como resultado el VAF correspondiente a cada unidad de uso.

En sustitución del método anotado, los usuarios podrán pactar entre sí y con la EPS una distribución diferente, en cuyo caso ésta será de aplicación a partir de la facturación siguiente.

Cuando la independización se realice a solicitud del titular de la conexión, será este último quien asuma el costo, siendo facultad de la EPS otorgarle financiamiento.

Las EPS tendrán la facultad de independizar las conexiones por su propia iniciativa, para lo cual asumirá los costos necesarios.

**89.4. Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.**

En este caso, el VAF por agua de cada unidad de uso corresponderá a la menor asignación de consumo establecida en la categoría que le corresponda.

**89.5. Predio con una unidad de uso, servido por más de una conexión de agua potable, con o sin medidor.**

En este caso, el VAF por agua correspondiente a dicha unidad de uso equivaldrá a la suma de los VAF que sean determinados de manera independiente para cada conexión de agua potable, de acuerdo a lo señalado en los artículos 89.1 y 89.2, según sea el caso.

**89.6. Predio con varias unidades de uso servido por más de una conexión de agua potable.**

En caso que exista medidor de consumo en cada una de las conexiones que sirven al predio pero no pueda distinguirse los consumos de agua correspondientes a cada unidad de uso, se deberá sumar los consumos que registran cada uno de los medidores de consumo, y la suma total deberá dividirse entre las unidades de uso correspondientes, tal como se señala en el artículo 89.3 del presente reglamento.

En caso que las conexiones no cuenten con sus respectivos medidores de consumo, el VAF se determinará para cada unidad de uso, aplicando la menor asignación de consumo que corresponda a la respectiva categoría, de acuerdo a la clasificación de usuarios vigente.

**Artículo 90º.- Determinación del Importe a Facturar por Agua Potable**

El importe a facturar por agua potable, se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF por agua, las tarifas establecidas que correspondan de acuerdo a la fórmula y estructura tarifaria aprobada por la SUNASS.

En caso que la estructura tarifaria que deba aplicarse considere una tarifa única para la categoría a la cual pertenece la unidad de uso correspondiente, dicha tarifa será aplicada al VAF, dando como resultado el importe a facturar por agua potable de dicha unidad de uso.

En caso que la estructura tarifaria considere tarifas diferentes para distintos rangos de consumo, al volumen comprendido dentro del primer rango se le aplicará la tarifa correspondiente a dicho rango; al volumen comprendido dentro del segundo rango de consumo se aplicará la tarifa correspondiente a ese rango; y así sucesivamente, hasta completar el VAF. La suma de los resultados parciales determinará el importe a facturar por agua potable de dicha unidad de uso. Sin embargo, la SUNASS podrá establecer una metodología distinta al aprobar una estructura tarifaria.

En los supuestos en que no exista la categoría aplicable dentro de la estructura tarifaria de la EPS, se procederá a determinar el importe a facturar por agua potable aplicando la categoría menor existente dentro de su misma clase, de acuerdo a los "Lineamientos para el Reordenamiento de las Estructuras Tarifarias" elaborados por la SUNASS.

**Artículo 91º.- Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario**

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se realizará aplicando al importe a facturar por agua potable el porcentaje de recargo establecido por la SUNASS en la estructura tarifaria correspondiente.

En el caso de los predios que sólo utilicen el servicio de alcantarillado, la EPS sólo podrá facturar por este servicio, determinando previamente, mediante un medidor instalado en la fuente o mediante el aforo de ésta, el volumen que es utilizado por dicho usuario, el cual será considerado como VAF. En caso del aforo, deberá emplearse un medidor que cumpla con los requisitos de las normas vigentes, cuya instalación deberá mantenerse en la fuente por lo menos diez (10) días continuos.

Sobre la base de dicho volumen, y utilizando los procedimientos previamente establecidos, se determinará

el importe que correspondería facturar por el servicio de agua potable, como si éste se brindara. A dicho importe se le aplicará el correspondiente porcentaje por alcantarillado, obteniéndose el importe a facturar por dicho concepto. Este procedimiento se aplicará, aún cuando el predio cuente con varias conexiones de alcantarillado.

**Artículo 92º.- Prestación de servicios colaterales**

La EPS tiene el deber de brindar servicios colaterales, ciñéndose a los procedimientos que dicta la SUNASS para la determinación de los precios respectivos en la normativa sobre tarifas.

La EPS puede fijar libremente las tarifas a cobrar por los servicios colaterales cuyos procedimientos no hayan sido establecidos por la SUNASS.

**Artículo 93º.- Comunicación del cambio de uso del predio y variación en el número o tipo de unidades de uso**

Es obligación del Titular de la Conexión comunicar a la EPS cualquier cambio de uso del predio y variación en el número o tipo de unidades de uso atendidas por la conexión, lo cual debe ser verificado por la EPS en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, para proceder al cambio de la aplicación de la estructura tarifaria vigente.

Por su parte, la EPS deberá verificar periódicamente si el referido predio mantiene la categoría en la cual fue clasificada, así como el número y tipo de unidades de uso asignado. En ambos casos de detectarse un uso diferente o variación en el número o tipo de unidades de uso, la EPS deberá comunicar al Titular de la Conexión Domiciliaria por escrito el cambio correspondiente. La comunicación dirigida al usuario deberá explicar y sustentar las razones por las cuales se procede a la variación en la facturación. Aplicación del cambio:

1. Cambio comunicado por el Titular de la Conexión Domiciliaria: transcurrido el plazo para la verificación por la EPS, haya sido o no realizada, el cambio se aplica a partir del siguiente ciclo de facturación. En caso que la verificación no haya sido realizada, se presume cierta la información proporcionada por el Titular de la Conexión Domiciliaria, debiendo plasmarse en la facturación.
2. Cambio detectado por la EPS: entregada la comunicación sobre el cambio, éste se aplica a partir del siguiente ciclo de facturación.

**Artículo 94º.- Sobre la Responsabilidad de Pago**

Es obligación del Titular de la Conexión, pagar puntualmente por la prestación de los servicios que recibe, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las demás normas vigentes.

Es obligación del Titular de la Conexión, asumir los adeudos que, por concepto de servicios de saneamiento, se hubieren generado mientras mantenga la titularidad.

La obligación de pago de los adeudos pendientes por concepto de servicios de saneamiento, generada antes del cambio de Titular de la Conexión, no podrá ser imputada al nuevo Titular de ésta.

La EPS podrá iniciar las acciones legales que el caso amerite sólo contra el responsable de la obligación.

**Artículo 95º.- Cobro por uso indebido de los servicios**

Las EPS podrán cobrar por el uso indebido de los servicios de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a los consumos no facturados que se determinarán como se indica a continuación:

- a) En caso de conexiones que figuren en los registros de la empresa como inactivas y la EPS haya constatado la reapertura indebida del servicio, se facturará desde el cierre del servicio hasta la detección de la infracción, hasta por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

- i) En caso de conexiones que contarán con medidor de consumo, aplicando el mayor valor que resulte de comparar la diferencia de lecturas registrada y la asignación de consumos aplicable.
  - ii) En caso de conexiones que no contarán con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumos, de acuerdo a la tarifa y unidades de uso aplicadas a la conexión domiciliaria.
- b) En caso se detecte instalaciones no autorizadas por la EPS, destinadas a burlar el consumo de una conexión registrada ante la empresa, ésta estará facultada a recuperar consumos por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:
- i) En caso de instalaciones indebidas anexas a una conexión registrada que cuenta con medidor de consumo, el consumo a recuperar se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o asignación de consumo de la conexión registrada, lo que resulte mayor. La facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al número de unidades de uso y la categoría tarifaria de la conexión registrada.
  - ii) En caso de conexiones que no contarán con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumos y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.
- Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".
- c) En caso de conexiones ilegales que hayan sido formalizadas ante la EPS, ésta no podrá recuperar dichos consumos a través de la facturación, sin perjuicio de hacerlo mediante las vías legales correspondientes.

La facturación por los consumos a recuperar y por los costos de cierre del servicio o de retiro de conexiones en los casos de los incisos a y b del presente artículo, podrán ser incluidos por la EPS en la próxima facturación, siendo facultad de la EPS otorgar facilidades de pago.

La aplicación de este artículo se hará dejando a salvo el derecho de la EPS a aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo al presente Reglamento.

#### **Artículo 96º.- Recupero del consumo no facturado**

La EPS podrá recuperar el consumo no facturado, hasta por doce (12) meses, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- i) El medidor subregistra según lo establecido por el presente Reglamento (ver Anexo 4 sobre Procedimientos para la Contrastación).
- ii) El resultado del Acta de Contrastación (ver Anexo 4), establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor.
- iii) La contrastación o el Acta de Constatación deben ser realizadas por una Entidad Contrastadora, o por la EPS en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del presente Reglamento.

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la EPS, y el volumen que resulte mayor al comparar el promedio histórico de consumos y la asignación de consumos correspondiente. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 89º de la presente Norma.

#### **Artículo 97º.- Cobro de intereses**

La EPS tiene derecho al cobro de intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento. Los intereses moratorios

que la EPS cargará al usuario por falta oportuna del pago de sus obligaciones contractuales, serán los que fije el Banco Central de Reserva del Perú para las obligaciones en moneda nacional (Tasa Activa en Moneda Nacional).

#### **Artículo 98º.- Incentivos y financiamiento**

La EPS tiene el derecho de implementar mecanismos que beneficien el pago oportuno de los comprobantes de pago que emite. Asimismo, a fin de facilitar el pago de los saldos deudores a sus usuarios, la EPS puede ofrecerles fórmulas de financiamiento.

#### **Artículo 99º.- Cobro por daños e interposición de acciones legales**

La EPS tiene el derecho de cobrar a los usuarios el costo de las reparaciones de los daños y desperfectos que éstos ocasionen a las instalaciones y equipos utilizados para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, y en general, interponer acción legal por daños y perjuicios, cuando sus intereses y legítimos derechos hayan sido vulnerados.

### **SUBCAPÍTULO 2: MEDICIÓN Y LECTURA**

#### **Artículo 100º.- Medidor de Conexión Domiciliaria**

**100.1.** La conexión domiciliaria de agua potable debe contar con su respectivo medidor de consumo. La instalación de medidores será realizada por la EPS según el programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

**100.2.** El Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario efectivo del servicio, podrán adquirir de la EPS o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con certificado de aferición inicial (o el certificado de calibración) a que hace referencia el numeral 6.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento, en los siguientes casos:

- Cuando la EPS cuente con fórmula tarifaria aprobada por la SUNASS y no se encuentre prevista la aplicación de un programa de micromedición en el cual se incluya a la conexión.
- Cuando la EPS no cuente con programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

El plazo máximo de instalación del medidor, será de un (1) mes contado desde la presentación de la solicitud, habiendo sido cancelado el servicio colateral correspondiente al costo de instalación de la conexión y siempre que el medidor cumpla con las características referidas en el segundo párrafo del presente artículo.

#### **Artículo 101º.- Control de operatividad y mantenimiento del parque de medidores**

##### **a) Mantenimiento operativo de medidores**

Es responsabilidad de las EPS mantener operativos sus medidores, como parte de la obligación de mantener un permanente control de calidad de los servicios que presta, según lo establecido por el artículo 59º del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

##### **b) Frecuencia del control del parque de medidores**

Cada medidor del parque de cada EPS deberá pasar un control de calidad, como mínimo una vez cada cinco (5) años.

##### **c) Criterios de selección de los medidores sujetos a control**

En la selección de los medidores efectuada por la EPS, deberá tomarse en cuenta los siguientes criterios:

1. Fecha del último control
2. Intensidad de uso (volumen registrado durante su vida útil)
3. La antigüedad de su instalación

**e) Normas para el control de operatividad y el mantenimiento de medidores**

El control de operatividad deberá ser efectuado de acuerdo a lo previsto por las normas vigentes emitidas por el INDECOP. Si resulta que un medidor no se encuentra operativo por sobregistro, éste debe ser reemplazado, en el plazo señalado en el artículo 102º del presente Reglamento.

**f) Registro de contraste de medidores**

La EPS deberá llevar un registro del parque de medidores, incluyendo la fecha del último control de operatividad y su resultado.

**Artículo 102º.- Retiro de medidor instalado y reposición**

Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado - previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación- por tres razones: i) por encontrarse inoperativo, ii) para realizar una contrastación en laboratorio, y (iii) por encontrarse dañado.

**102.1. Retiro por inoperatividad.**

Si el medidor subregistra la EPS tiene la facultad de retirar o no el medidor. El plazo de reposición es de cinco (5) días hábiles.

En los casos que el medidor sobregistre, la EPS deberá retirar el medidor. En este caso, la EPS tiene un plazo de reposición de doce (12) meses.

Durante el plazo de reposición establecido, la EPS facturará por el menor valor que resulte de comparar el promedio histórico de consumos y la asignación de consumo.

**102.2. Retiro para contrastación.**

En este caso el medidor se reinstalará como máximo al día hábil siguiente de realizada la contrastación.

Si como resultado de la contrastación, el medidor subregistra o sobregistra, será de aplicación el artículo 102.1.

**102.3. Retiro por medidor dañado**

Si el medidor se encuentra dañado de tal forma que resulte inservible, la EPS lo retirará debiendo reponerlo en el plazo de doce (12) meses.

Durante el referido plazo, la EPS facturará según el promedio histórico de consumos.

**102.4. Retiro para reemplazo**

Si la EPS decide retirar el medidor para reemplazarlo, deberá instalar el reemplazo inmediatamente.

Transcurridos los plazos señalados en los incisos 102.1, 102.3 y 102.4 sin realizarse la reposición del medidor, se facturará por el menor valor que resulte de comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos.

**Artículo 103º.- Información para el usuario en caso de retiro de medidor**

La información mínima que la EPS deberá entregar al usuario en caso de retiro del medidor será la siguiente:

- a. Número o código del medidor.
- b. Fecha del retiro del medidor.
- c. Razones del retiro.
- d. Plazo legal de reinstalación del medidor.
- e. Derechos del usuario a reclamar si no se produce la reinstalación en el plazo establecido en el presente Reglamento.
- f. Firma de la persona que realizó el retiro y del Titular de la Conexión o del usuario, si es que éste último estuvo presente.

**Artículo 104º.- Reposición de medidor en caso de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros**

**104.1.** En los casos de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo o de alteración de sus mecanismos de registro, la EPS deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contado a partir de la constatación del hecho.

La EPS estará obligada a reponer el medidor sustraído por terceros una (1) sola vez cada cinco (5) años. La reposición deberá incluir un dispositivo de seguridad. A partir del segundo robo o hurto del medidor en dicho período, el usuario correrá con el costo de dicha reposición. El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá contratar una póliza de seguro que cubra el robo o hurto del medidor.

La constatación de la alteración de los mecanismos de medición se hará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 en la sección referida a la Contrastación por iniciativa de la EPS.

Mientras la conexión se encuentre sin medidor, la EPS deberá facturar bajo el régimen de Promedio Histórico de Consumos.

**104.2.** Constituye una excepción a lo establecido en el inciso 104.1, el caso en el cual el medidor ha sido alterado de tal manera que subregistre:

- La EPS asumirá el costo de la reposición sólo por una vez en un período de cinco (5) años. Si en dicho período el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el titular de la conexión asumirá el costo la reparación del medidor.
- El medidor deberá ser repuesto en el plazo de doce (12) meses.
- Mientras el medidor no sea reinstalado, la EPS facturará por promedio histórico de consumos. En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 87º.

**Artículo 105º.- Condiciones técnicas para instalación de medidores**

Previamente a la ejecución de programas de instalación de medidores, la EPS evaluará las condiciones de continuidad en la zona, con la finalidad de evitar que la discontinuidad perjudique a la red o a los equipos. Asimismo, deberá cumplir con lo establecido en el artículo 71º del presente Reglamento sobre la existencia y adecuado mantenimiento de válvulas de aire.

**Artículo 106º.- Mecanismos que permitan la lectura del medidor**

La EPS podrá proponer la instalación de mecanismos que permitan la lectura del medidor, sin tener que abrir la tapa de la caja del medidor o manipularla.

Asimismo, la EPS podrá ofrecer a los Titulares de la Conexión Domiciliaria que lo soliciten, el servicio de brindar información de consumo antes que culmine el ciclo de facturación.

**SUBCAPÍTULO 3: SOBRE EL COMPROBANTE DE PAGO****Artículo 107º.- Conceptos Facturables**

- a) Los conceptos que pueden ser facturados son los siguientes:
  - Importe a Facturar por Servicio de agua potable.
  - Importe a Facturar por Servicio de alcantarillado sanitario.
  - Servicios colaterales.

- Otros conceptos autorizados por la SUNASS o que emanen de disposición legal expresa.
  - Impuesto General a las Ventas (I.G.V.).
- b) Los conceptos facturados deberán estar debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente, y podrán incluir acumulativamente los adeudos no cancelados.

**Artículo 108º.- Modelo Referencial de Comprobante de Pago**

El modelo de comprobante de pago contenido en el Anexo 3 es referencial. Sin embargo, debe precisarse que el contenido es el mínimo con el que debe contar, para cumplir con las normas de la SUNASS.

**Artículo 109º.- De la Emisión del Comprobante de pago**

- a) La emisión de los comprobantes de pago será efectuada por conexión domiciliaria, salvo los casos en que medie acuerdo entre el Titular de la Conexión Domiciliaria y la EPS para emitirlos por predio o unidad de uso de acuerdo con la normatividad vigente.
- b) La emisión del comprobante para los servicios de agua potable y/o alcantarillado será realizada mensualmente y con posterioridad a la prestación del servicio. La periodicidad de las fechas de vencimiento de los comprobantes deberá ser previamente definida por la EPS e incluida en el Contrato de Prestación de Servicios.

**Artículo 110º.- De la Entrega del Comprobante de pago**

- a) Domicilio y plazo. La EPS deberá entregar el comprobante en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión con no menos de diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento.
- b) Falta de entrega. Cuando de manera excepcional y justificada no fuera entregado el comprobante, la EPS pondrá éste a disposición del Titular de la Conexión en la oficina autorizada para tal efecto. La falta de entrega del comprobante no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la EPS y conocidas por el Titular de la Conexión.
- c) Entrega y pago. La facilidad otorgada de efectuar el pago en lugares distintos a las oficinas de la EPS, como bancos o agencias autorizadas, no eximirá a la EPS de su obligación de entregar el comprobante de pago en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión.

En los casos de diferencias de lecturas atípicas, la facturación será retenida hasta que se lleven a cabo los procedimientos señalados en el artículo 88º, por un plazo máximo de diez (10) días calendario.

**Artículo 111º.- Facturación por servicios o conceptos no facturados oportunamente**

Los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario o conceptos no facturados oportunamente deberán facturarse mediante comprobante distinto, como máximo hasta la fecha de emisión de la facturación del segundo mes siguiente de generados los consumos a recuperar.

Dicho comprobante deberá detallar los meses en vía de recuperación, las razones por las que no se facturó oportunamente y los volúmenes y montos a ser recuperados.

**Artículo 112º.- Registro de modificaciones en temas tarifarios**

La EPS tiene el deber de registrar el sustento técnico y legal que motive el cambio de las clasificaciones del uso del agua, de la modificación de las categorías o de

la facturación por los consumos de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

**TÍTULO CUARTO  
DEL CIERRE DE LOS SERVICIOS**

**Artículo 113º.-Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS.**

La EPS podrá cerrar el servicio de agua potable, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (02) meses, así como cobrar el costo del cierre y reposición del servicio.

En caso la EPS no cierre el servicio, no podrá cobrar por el consumo que se realice en adelante.

Para el cierre del servicio de alcantarillado sanitario, es de aplicación el artículo 126º del presente Reglamento.

**Artículo 114º.- Cierre de los servicios por solicitud del Titular**

El Titular de la Conexión Domiciliaria, podrá solicitar a la EPS el cierre temporal o definitivo de los servicios, respectivamente, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario, a fin de evitar problemas en la emisión de la facturación.

Deberá adjuntarse a la solicitud de cierre, el pago del servicio colateral correspondiente.

Para estos efectos, el Titular de la Conexión podrá actuar mediante representante autorizado mediante poder simple.

**Artículo 115º.- Plazo para el cierre**

El cierre del servicio de agua potable deberá llevarse a cabo en los plazos siguientes:

- cierre temporal: cuarenta y ocho (48) horas.
- cierre definitivo: diez (10) días calendario.

El plazo se computará desde que es presentada la solicitud a la EPS, habiendo sido pagado el respectivo servicio colateral.

**Artículo 116º.- Suspensión de la emisión de facturación**

La EPS deberá suspender la facturación, con conocimiento del titular de la conexión domiciliaria, según lo establecido en los artículos 113º y 114º. Adicionalmente, sólo podrá cobrarse por conceptos señalados en el Art. 117º.

**Artículo 117º.- Facturación de conexiones cerradas**

Sólo deberán ser facturadas las conexiones domiciliarias que se encuentren en condición de activas. Aquellas que hubieran sido cerradas por cuenta de la EPS, o a petición del Titular de la Conexión, no serán objeto de facturación, salvo:

1. Los conceptos por cierre y reapertura que serán facturados en el ciclo de facturación en el que se generaron.
2. Los consumos generados antes del cierre, correspondientes a la parte proporcional a treinta (30) días calendario, los cuales serán facturados en el ciclo de facturación en que se generaron.

**Artículo 118º.- Cierre y anulación de conexiones no autorizadas**

La EPS puede anular o cerrar las conexiones y reconexiones de agua potable y/o alcantarillado sanitario no autorizadas, sin perjuicio de las sanciones pertinentes.

El cobro por la anulación de las conexiones no autorizadas deberá comprender los costos que se generaron con la anulación.

El precio del cierre para el caso de las reconexiones no autorizadas de agua potable y/o alcantarillado sanitario será determinado conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a servicios colaterales.

**Artículo 119.- Reapertura de los servicios.**

El servicio deberá ser rehabilitado por la EPS, cuando cese la causal que originó el cierre, previo pago de las deudas pendientes, si las hubiere, y del servicio colateral respectivo.

**TÍTULO QUINTO  
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 120º.- Régimen aplicable a las EPS**

El régimen de infracciones y sanciones aplicable a las EPS se regula en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción emitido por la SUNASS.

**Artículo 121º.- Régimen aplicable a los Titulares de Conexión Domiciliaria y Usuarios**

El régimen de infracciones y sanciones aplicable a los usuarios se regula por el presente Reglamento.

**Artículo 122º.- Aplicación Restrictiva**

La EPS sólo podrá aplicar las sanciones por la comisión de las infracciones expresamente tipificadas en el presente Reglamento.

**Artículo 123º.- Procedimiento para aplicación de sanciones.**

El procedimiento que sigan las EPS para la determinación de las infracciones e imposición de sanciones deberá regirse por lo dispuesto en la Ley N° 27444 y modificatorias.

**Artículo 124º.- Infracciones leves**

Constituyen infracciones leves:

1. Impedir u obstaculizar el acceso a la caja del medidor al personal autorizado por la EPS, para la lectura de los medidores, la inspección de las instalaciones o el ejercicio de cualquiera de las actividades necesarias para la prestación de los servicios.
2. Para los casos de predios sin instalaciones internas de alguno de los servicios, no comunicar a la EPS la construcción de alguna de éstas, de conformidad con el artículo 23º de la presente norma.
3. No informar oportunamente a la EPS el cambio de uso del servicio de agua potable o del predio, o en el número de unidades de uso atendidas por la conexión, que implique un cambio en la aplicación de la estructura tarifaria.
4. Para propietarios de predios con fuente propia, no comunicar a la EPS todo cambio relacionado con el uso de fuentes de agua propia.

**Artículo 125º.- Infracciones graves**

Constituyen infracciones graves:

1. Vender agua potable sin autorización expresa de la EPS.
2. Manipular las redes exteriores de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
3. Manipular la conexión domiciliaria y la caja del medidor, o el medidor en sí mismo.
4. No permitir la instalación, el cambio o reubicación del medidor.

5. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
6. Conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
7. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías del propio inmueble a otro.
8. Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS.
9. Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes según lo dispuesto en el Reglamento de Desagües Industriales.
10. No efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicadas por la EPS, que signifiquen un eventual daño a terceros.
11. Abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similar, prescindiendo de sistema recirculante.
12. Alterar la condición de la pileta pública o similar, en beneficio de un uso intradomiciliario.
13. Regar parques y jardines con agua potable, en horario no permitido.
14. Incumplir en el pago de dos (02) facturaciones mensuales vencidas o en el pago de una facturación de crédito vencida de acuerdo con el convenio celebrado.
15. La comisión de cualquier acto doloso o culposos que de alguna manera obstruya, interrumpa o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua potable y/o alcantarillado sanitario al interior o exterior de la conexión domiciliaria.
16. Para el caso de las descargas distintas a las domésticas, no ejecutar las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas.
17. Incumplir con el pago de adeudos que, por concepto de servicios de saneamiento, se hubieran generado mientras se mantiene la titularidad de la conexión.

**Artículo 126º.- Sanciones**

La EPS podrá imponer las siguientes sanciones por infracciones al presente Reglamento, independientemente del cobro por el agua sustraída que se determine según las disposiciones vigentes, si fuera el caso, y de las acciones legales que correspondan:

- a) Amonestación.- Implica una comunicación escrita emitida por la EPS y se aplica en caso de infracciones leves cometidas por primera vez.
- b) Cierre Simple del Servicio de Agua Potable.- Implica la interrupción del servicio de agua potable a través de algún elemento de obturación dentro de la caja del medidor. Se aplica en los siguientes casos:
  - (i) Comisión reiterada de infracciones leves.
  - (ii) Comisión de infracción grave por primera vez, excepto las sancionadas con cierre drástico o levantamiento de la conexión.

La presente sanción tendrá una duración máxima de quince (15) días calendario. En los casos de los numerales 4), 10), 11), 14), 16) y 17) del artículo 125º del presente Reglamento, el servicio deberá ser rehabilitado cuando cese la causal que originó el cierre.

- c) Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable.- Implica la interrupción del servicio de agua potable mediante

el retiro de una porción de la tubería que llega a la caja del medidor y el uso de algún elemento de obturación. Se aplica en los siguientes casos:

- (i) Comisión reiterada de infracciones que hayan sido sancionados con el cierre simple del servicio.
  - (ii) Los descritos en los literales 7) y 8) del artículo 125° de la presente norma.
- d) Cierre del servicio de Alcantarillado Sanitario.- Implica la interrupción del servicio de alcantarillado sanitario a través de un elemento de obturación entre la caja de registro y el colector. Se aplica en los siguientes casos:
- (i) Los descritos en los numerales 2), 9) y 15) del artículo 125° de la presente norma.
  - (ii) El descrito en el numeral 14) del artículo 125° de la presente norma, solo para usuarios de alcantarillado sanitario con fuente de agua propia.
  - (iii) Comisión reiterada del numeral 2) del artículo 124° de la presente norma.

En los casos descritos, el servicio deberá ser rehabilitado cuando cese la causal que originó el cierre a excepción del numeral 15) del artículo 125° el cual tendrá una duración máxima de quince (15) días calendario.

- e) Levantamiento de las Conexiones.- El levantamiento de la conexión implica el retiro de la Conexión Domiciliaria de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario que parte desde la red de distribución o recolección, respectivamente.

Supone la pérdida de todos los derechos del Titular sobre la Conexión y su rehabilitación o reinstalación implica el pago de una nueva conexión.

El levantamiento de la conexión se aplica como sanción, y tomando en cuenta las consecuencias que pueda tener la conducta infractora en la prestación de los servicios y los derechos de los demás usuarios.

Por tanto, se aplica ante la comisión reiterada de las siguientes infracciones graves contempladas en el artículo 125° del presente Reglamento:

- Inciso 6 (conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución),
- Inciso 8 (rehabilitar el servicio cerrado por la EPS), 9 (arrojar en las redes de desagüe elementos que contravengan las normas de calidad de efluentes emitidas por la autoridad competente), 10 (no efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicadas por la EPS, que signifiquen un actual o potencial daño a terceros)
- Inciso 11 (abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similares, prescindiendo de un sistema recirculante)
- Inciso 16 (para el caso de las descargas distintas a las domésticas, no ejecutar las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas)

#### **Artículo 127°.- Costo de las medidas impuestas como sanción**

En todos los casos, el usuario asume los costos generados por el cierre simple o drástico del servicio de agua potable, cierre del servicio de alcantarillado sanitario, levantamiento de la conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario y reapertura, de ser el caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la presente norma.

La determinación del precio de las sanciones detalladas en el presente artículo se hará de acuerdo a lo dispuesto por la normativa de Tarifas.

#### **Artículo 128°.- Registro de amonestaciones y sanciones**

La EPS debe llevar un registro de las amonestaciones y sanciones impuestas a los usuarios con sus respectivos cargos de notificación.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES**

**Primera.-** En tanto no sea contemplado el parámetro de cloro residual libre por la autoridad de salud, se tomará como valor mínimo de cloro residual libre 0.5 mg/l.

**Segunda.-** En tanto continúe transitoriamente vigente el sistema de facturación mediante "consumos mínimos", en el caso de los usuarios que cuentan con medidor de consumo, cuyo consumo medido es menor o igual al consumo mínimo, se utilizará como VAF el volumen de consumo mínimo establecido por la SUNASS al momento de aprobar las estructuras tarifarias de cada una de las EPS.

**Tercera.-** Se suspende la aplicación de lo establecido en el artículo 101° del presente Reglamento, para las EPS de menor tamaño, hasta que cuenten con fórmulas tarifarias aprobadas, de acuerdo al estudio tarifario que las sustenta.

**Cuarta.-** La EPS SEDAPAL continuará aplicando la tarifa por volumen para el servicio de alcantarillado que se preste a los usuarios que cuentan con fuente propia siguiendo para ello el siguiente procedimiento:

El volumen utilizado por dicho usuario se determinará previamente, mediante un medidor instalado en la fuente o mediante el aforo de ésta. A dicho volumen se le aplicará un factor de descarga de 0.80, dando como resultado un volumen que será considerado como volumen que se descarga al alcantarillado, el cual será multiplicado por la tarifa respectiva para obtener el importe por uso del alcantarillado.

En caso, que el usuario manifieste su disconformidad con el factor de descarga, podrá solicitar su modificación a la EPS, para lo cual presentará un estudio técnico que sustente su petición. El costo del estudio será asumido por el solicitante y la aprobación quedará a cargo de la EPS.

**Quinta.-** La EPS adecuará los contratos de prestación de servicios suscritos, a lo establecido en el presente Reglamento, en el plazo máximo de un (1) año.

Las EPS deberán presentar sus respectivos reglamentos de prestación de servicios debidamente adecuados al presente Reglamento, para la aprobación de la SUNASS, en el plazo máximo de seis (6) meses a partir de la vigencia del presente Reglamento. La SUNASS se pronunciará en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, transcurridos los cuales sin respuesta, la EPS considerará aprobado su respectivo reglamento de prestación de servicios, siempre que éste en su integridad se ajuste al presente Reglamento.

**Sexta:** Para el caso de las conexiones domiciliarias que hubieran sido instaladas con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, será reconocido como Titular de la Conexión Domiciliaria quien figure como tal en el Catastro de la respectiva EPS, con cargo a regularizar su situación mediante la celebración del contrato de prestación de servicios de saneamiento, conforme al modelo que se propone, en el Anexo 2 de la presente norma.

**Séptima:** Las disposiciones sobre régimen tarifario deben aplicarse a partir del primer ciclo de facturación siguiente a la entrada en vigencia de la presente norma.

**Anexo 1**  
**Modelo de Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento**

(Anverso)

		Lugar		
		Fecha		
		EPS		

**I. DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombre		DNI	Nº de Partida Registral de inscripción del predio (si aplica)	
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		Nº	Mz	Lt
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		

**II. DATOS DEL REPRESENTANTE**

Nombre		DNI		
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		Nº	Mz	Lt
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		

**III. DATOS DEL PREDIO (marcar con "X")**

	En construcción			
	Habitado			
	Otros (especificar):			
Ubicación (Calle, Jirón, Avenida)		Nº	Mz	Lt
Referencia				

Mediante la presente solicitud el solicitante manifiesta su voluntad de acceder a la prestación de los siguientes servicios:

(Marque con una "x" indicando el tipo de servicio)

	SERVICIO DE AGUA POTABLE	
	SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO	
	SERVICIO EN CONDICIONES ESPECIALES	

(Marque con una "x" indicando el uso del servicio)      Número de unidades de uso que serán atendidas :

	DOMÉSTICO	
	COMERCIAL	
	INDUSTRIAL	
	ESTATAL	
	SOCIAL	
	TEMPORAL	
	PILETA PÚBLICA	

La conexión se solicita para ser instalada en el predio ubicado en el numeral III. Por lo cual adjunto los documentos siguientes:

	Documento que acredite la propiedad o posesión.
	Copia simple del documento de identidad del solicitante o los documentos que acrediten la representación
	Plano de ubicación o croquis del predio.
	Recibo de pago por derecho de factibilidad.
	Resumen del sistema de tratamiento y evacuación de los desagües, destacando el punto de muestreo, los análisis físicos, químicos y bacteriológicos del efluente (en caso de uso intensivo del agua de tipo comercial o industrial).
	Plano de diseño de salidas de alcantarillado sanitario (para casos de edificaciones en propiedad exclusiva y común)
	Descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes por donde pasarían las tuberías de agua potable y/o alcantarillado sanitario (en caso de independizaciones)
	Otros

Atentamente,

FIRMA DEL SOLICITANTE  
 o su representante

SELLO DE RECEPCIÓN DE EPS

Nota: Este formato tiene carácter de Declaración Jurada.

(Reverso)

Obligaciones y Prohibiciones al Titular de la Conexión y Usuarios	Derechos del Titular de la Conexión y Usuarios
<b>Obligaciones:</b> 1. Pagar los servicios. 2. Usar adecuada y racionalmente los servicios. 3. Ser responsable por las instalaciones sanitarias internas. 4. Instalar equipos de circulación, en caso corresponda y comunicarlo a la EPS. 5. Seguir las instrucciones de la EPS sobre el uso del agua en situaciones de emergencia. 6. Permitir la instalación, cambio y lectura del medidor. 7. Comunicar a la EPS cualquier cambio de uso del predio o variación en el número o tipo de unidades de uso atendidas por la conexión. <b>Prohibiciones:</b> 1. Realizar descargas desautorizadas en el sistema de alcantarillado sanitario o usuario indebidamente. 2. Impedir el libre acceso a la caja del medidor al personal autorizado de la EPS para instalación, lectura, cambio o reubicación del medidor. 3. Vender agua potable. 4. Manipular o alterar algún componente de los sistemas de agua potable o alcantarillado sanitario o realizar actos que afecten los sistemas. 5. Realizar conexiones clandestinas, derivar tuberías o rehabilitar servicios cerrados por la EPS.	<b>Derechos:</b> 1. Cuando se le instale un medidor la EPS debe entregar el certificado de aferición inicial que señale que el medidor se encuentra operativo. 2. Si se le viene facturando por asignación de consumos o se le retira el medidor por más de 12 meses, al instalar el medidor se aplicará un régimen de gradualidad para la facturación. 3. Recibir el comprobante de pago en su domicilio, por lo menos diez (10) días antes del vencimiento. 4. A la prestación de los servicios de saneamiento en las condiciones de calidad establecidas en el contrato, el informe de factibilidad y en las disposiciones vigentes. 5. Ser atendidos por problemas operativos dentro de los plazos establecidos por la SUNASS. 6. Cuando vea afectados sus derechos en cuanto a la calidad de la prestación del servicio o la facturación, puede presentar reclamo de acuerdo al procedimiento establecido por la SUNASS. 7. Cuando se trate de un problema de alcance general, que afecta a un sector de la población, tiene derecho a solicitar a la SUNASS la investigación del incumplimiento de la EPS. 8. Solicitar el cierre de los servicios, con la debida anticipación. 9. Solicitar orientación a la EPS en el uso racional del agua o el mantenimiento adecuado de sus instalaciones internas.



**Anexo 2**  
**Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento**

Conste por el presente documento el Contrato de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario que celebran, de una parte \_\_\_\_\_ (en adelante LA EPS) con RUC N° \_\_\_\_\_, y con domicilio en \_\_\_\_\_ y de otra parte, el (la) señor (a) \_\_\_\_\_, cuyos datos figuran en la Cláusula Primera (en adelante EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA), de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:

Cláusula Primera.- Datos Generales									
<b>I. DATOS DEL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA</b>									
Apellidos y Nombres / Razón Social									
N° D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad									
N° de RUC									
<b>Domicilio</b>									
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)				N°		Mz		Lt	
(Urbanización, barrio)				Distrito		Provincia			
<b>Representante Legal</b>									
N° D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad									
N° de RUC									
<b>Domicilio</b>									
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)				N°		Mz		Lt	
(Urbanización, barrio)				Distrito		Provincia			
<b>Poder inscrito en:</b>									
				Ciudad		Fecha		Ficha N°	
<b>II. DATOS DE LA CONEXIÓN</b>									
<b>Lugar de Instalación</b>									
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)				N°		Mz		Lt	
(Urbanización, barrio)				Distrito		Provincia			
<b>Servicio Contratado</b>									
Agua Potable				Diámetro de la conexión (mm)					
Alcantarillado									
Temporal				N° de Meses					
Permanente									
<b>Existen puntos de agua</b>									
Si				Tipo					
No				N°					
N° Suministro				N° Medidor					
<b>Fecha de emisión de facturaciones</b>									
<b>Forma de Pago</b>									
Contado				Monto					
de instalación		Cuotas		Plazo		N° de Cuotas			
				Cuota Mensual S/,		Interes %			
<b>(SOLO para servicios temporales)</b>									
Fondo de Garantía		Monto							
Penalidad		Monto							

**Cláusula Segunda.- Objeto del contrato**

Constituye objeto del presente contrato la prestación de los servicios de..... (Agua Potable o Alcantarillado Sanitario, según lo solicitado).

**Cláusula Tercera.- Obligaciones de las partes**

La EPS se obliga a la prestación de los servicios señalados en la cláusula anterior, en las condiciones de calidad establecidas en el contrato de ..... (explotación o concesión según el caso), en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento emitido por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (en adelante SUNASS), y en concordancia

con el informe de factibilidad elaborado por la EPS en el procedimiento seguido para el acceso al servicio, y que forma parte integrante del presente contrato.

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA se obliga al pago de los servicios de saneamiento prestados por la EPS, y otros conceptos que se incluyan en el comprobante de pago que la EPS emita de acuerdo con la normativa sobre facturación vigente aprobada por la SUNASS.

**Cláusula Cuarta.- Modificación de las condiciones de prestación del servicio**

Las partes se comprometen a realizar una comunicación previa de las modificaciones, de ser posible según el caso.

El TITULAR DE LA CONEXIÓN y la EPS se comprometen a informar a la otra parte acerca de cualquier variación en las condiciones pactadas en el presente contrato, en los plazos establecidos en el Reglamento de la Calidad de Servicios de Saneamiento. En caso de no haber un plazo establecido en dicha norma, deberán comunicar el cambio a la otra parte a más tardar a los tres (3) días hábiles de ocurrida la modificación.

En caso una de las partes no comunique a la otra el cambio oportunamente, y el cambio afecte la facturación de los servicios en su favor, se aplicará la siguiente penalidad:

- a) Modificaciones no comunicadas por la EPS: el cambio no se aplica a la facturación.
- b) Modificaciones no comunicadas por el TITULAR DE LA CONEXIÓN: en caso de instalaciones no autorizadas, destinadas a burlar el consumo de la conexión registrada, se aplicará el artículo 96º inciso b del Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento. En otros casos, la EPS podrá presumir que el cambio se ha realizado con doce (12) meses de anterioridad.

#### **Cláusula Quinta.- Responsabilidad por infraestructura y bienes instalados**

La infraestructura y los demás bienes instalados por LA EPS para la prestación del servicio hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable o Alcantarillado, incluida esta última, son de su responsabilidad y forman parte de la red pública.

La EPS es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable inclusive.

En los casos que la caja del medidor se ubique al interior del predio, la EPS es también responsable de la operatividad y mantenimiento del tramo de tubería ubicado al interior del predio hasta la caja del medidor.

En los casos de Conjuntos Habitacionales o Quintas, la EPS es también responsable de la operatividad y mantenimiento de los tramos de tubería ubicados al interior del predio hasta la caja de los medidores, según lo establecido por el artículo 32º de la norma técnica A.020 del Reglamento Nacional de Edificaciones comunes.

El usuario es responsable del estado y conservación de las instalaciones sanitarias internas del predio.

#### **Cláusula Sexta.- Comprobantes de pago y cobro de interés moratorio.**

Los comprobantes de pago por los servicios de saneamiento deberán ser entregados en el domicilio señalado por el TITULAR DE LA CONEXIÓN, con una anticipación no menor de diez (10 días) antes de la fecha de vencimiento. El TITULAR DE LA CONEXIÓN es el responsable del pago de dichos comprobantes.

La falta de entrega del comprobante no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la EPS y conocidas por el Titular de la Conexión.

LA EPS podrá cobrar el interés moratorio a partir del día siguiente del plazo de vencimiento. Dicho interés no podrá exceder de la tasa máxima correspondiente fijada por el Banco Central de Reserva del Perú para operaciones que realizan las personas ajenas al sistema financiero nacional en moneda nacional (TAMN).

La EPS tiene el derecho de iniciar las acciones administrativas, operativas, legales y judiciales que sean necesarias para la cobranza de los montos

adeudados, asumiendo EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA los gastos y costos que se originen de dichas acciones.

#### **Cláusula Séptima.- Cierre del servicio.**

La EPS podrá suspender la prestación del servicio de agua potable, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (2) meses, así como cobrar el costo de suspensión y reposición del servicio.

En caso la EPS no suspenda el servicio, no podrá cobrar por el consumo que se realice en adelante.

Asimismo, tiene la facultad de cerrar el servicio por la comisión de las infracciones expresamente previstas y de acuerdo con los mecanismos contemplados en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento.

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA tiene derecho a solicitar el cierre del servicio en cualquier momento, con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario.

#### **Cláusula Octava.- Resolución del contrato**

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA puede resolver el presente contrato mediante comunicación escrita dirigida a LA EPS conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios.

En los casos de Servicios Temporales EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA podrá ponerle fin al Contrato antes del plazo estipulado, en cuyo caso la garantía referida en el artículo 33º del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento será devuelta previo pago de las deudas existentes por prestación de los servicios, servicios colaterales, y cualquier otro concepto adeudado.

LA EPS puede resolver el contrato en los casos que se aplique el levantamiento de la conexión como sanción, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento. No se requerirá comunicación ni trámite adicional a la aplicación de la sanción.

#### **Cláusula Novena.- Jurisdicción**

Para todo lo relacionado con el Contrato, las partes renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a la jurisdicción de los Jueces y Tribunales de la ciudad de \_\_\_\_\_, señalando como su domicilio los indicados en la introducción y cláusula primera del presente Contrato, donde se efectuarán todas las notificaciones judiciales o extrajudiciales. Cualquier variación de domicilio deberá comunicarse por escrito.

#### **Cláusula Décima.- Otros derechos y obligaciones de las partes**

Los demás derechos y obligaciones de las partes, así como lo no contemplado en el presente contrato se regulan por el Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios, otras normas que emita la SUNASS y las normas vigentes del sector.

El presente Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento es suscrito en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

LA EPS

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN



**Anexo 3**  
**Formato Referencial de Comprobante de Pago**  
**(Anverso)**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL USUARIO / CÓDIGO		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>	
NÚMERO DE COMPROBANTE DE PAGO	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO	RAZÓN SOCIAL, DIRECCIÓN, TELÉFONO Y DEMÁS DATOS DE LA EPS.	
N° DE SUMINISTRO: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 20px;">XXXXXXXX</span>			
DATOS DEL SUMINISTRO    DETALLE DEL CONSUMO    DETALLE DE LOS IMPORTES FACTURADOS			
- SERVICIOS PRESTADOS - N° UNIDADES DE USO SEGÚN CATEGORÍA. - HORARIO DE SUMINISTRO - N° MEDIDOR - PERÍODO CORRESPONDIENTE AL VOLUMEN DETERMINADO DE AGUA POTABLE		- LECTURA ACTUAL Y FECHA DE LECTURA - LECTURA ANTERIOR Y FECHA DE LECTURA - DIFERENCIA DE LECTURAS - CONSUMO EN M3 (SEGÚN MODALIDAD DE DETERMINACIÓN DEL VOLUMEN DE AGUA POTABLE)	
HISTORIA DE CONSUMO 		ESTRUCTURA TARIFARIA CORRESPONDIENTE A LAS CATEGORÍAS A LAS QUE PERTENECEN LAS UNIDADES DE USO	
MENSAJES AL CLIENTE			
MENSAJES INDIVIDUALES: INFORMACIÓN SOBRE LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL COMPROBANTE, NÚMERO DE RECIBOS IMPAGOS Y SU MONTO, FECHA PROBABLE DE CORTE DEL SERVICIO, DE SER EL CASO; CENTRO DE SERVICIO CORRESPONDIENTE A LA ZONA DE RESIDENCIA DEL USUARIO, FRECUENCIA DE FACTURACIÓN.			
FECHA DE EMISIÓN		FECHA DE VENCIMIENTO	
XX-XXX-XXXX		XX-XXX-XXXX	
		TOTAL A PAGAR S/.	
		00000000	
MENSAJES GENERALES: RECOMENDACIONES AL USUARIO SOBRE EL USO DEL SERVICIO, INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN O COBRANZA Y CONDICIONES PARA EL CIERRE DE LA CONEXIÓN.			
ÚLTIMO DÍA DE PAGO    XX-XXX-XXXX TARIFA    XXXX SUMINISTRO    XXXXXXXXXXXX CUENTA    XXXXXXXXXXXX TOTAL    ****00000000		TOTAL A PAGAR S/.  <div style="text-align: right;">*****00000000</div>	

SEGÚN MODALIDAD DE DETERMINACIÓN DEL VOLUMEN DE AGUA POTABLE / INDICAR MODALIDAD

LOS CONCEPTOS QUE PUEDEN SER FACTURADOS SON LOS SIGUIENTES:  
 - SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIO DE ALCANTARILLADO  
 - SERVICIO COLATERAL  
 - OTRO CONCEPTO AUTORIZADO POR LA SUNASS, EL USUARIO O QUE EMANE DE DISPOSICIÓN LEGAL EXPRESA.  
 - IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS - IGV

(Reverso)

**SIGNIFICADO DE LOS CONCEPTOS FACTURABLES**

- **SERVICIO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.**- Servicio de abastecimiento de agua apta para el consumo humano, de acuerdo con los requisitos fisicoquímicos y microbiológicos establecidos por la normatividad vigente, y recolección de desechos líquidos proveniente de las descargas por el uso de agua en actividades domésticas o de otra índole.
- **SERVICIO COLATERAL.**- Prestaciones ocasionales directamente relacionadas con los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y disposición sanitaria de excretas, que sólo pueden ser efectuadas por quienes prestan los servicios de saneamiento, salvo que bajo su responsabilidad sean encargados a terceros.
- **IGV.**- IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS.
- **OTROS CONCEPTOS**

**INFORMACIÓN AL USUARIO SOBRE EL REAJUSTE DE TARIFAS POR EFECTO DE LA INFLACIÓN EN EL MOMENTO DE SU PRIMERA APLICACIÓN****INFORMACIÓN SOBRE OBLIGACIONES Y DERECHOS DE USUARIOS****DERECHOS:**

- ACCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN SU LOCALIDAD, EN LAS CONDICIONES DE CALIDAD ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO DE EXPLOTACIÓN O CONCESIÓN Y EN LAS DISPOSICIONES VIGENTES.
- RECIBIR AVISO OPORTUNO DE LAS INTERRUPCIONES PREVISIBLES DEL SERVICIO, ASÍ COMO DE LAS PRECAUCIONES QUE DEBERÁ TOMAR EN ESTOS CASOS Y EN LOS DE EMERGENCIA.
- ESTAR INFORMADO RESPECTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O DE CUALQUIER RECLAMO QUE HAYA PRESENTADO.
- PERCIBIR COMPENSACIÓN ECONÓMICA COMO INDEMNIZACIÓN POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUDIERA OCASIONAR LA EPS A SU PROPIEDAD POR NEGLIGENCIA COMPROBADA.

**OBLIGACIONES:**

- PAGAR OPORTUNAMENTE POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, DE ACUERDO A LAS TARIFAS O CUOTAS APROBADAS PARA SU LOCALIDAD.
- HACER USO ADECUADO DE LOS SERVICIOS, SIN DAÑAR LA INFRAESTRUCTURA CORRESPONDIENTE.
- PERMITIR LA INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y SU CORRESPONDIENTE LECTURA.
- ASUMIR EL COSTO DEL MEDIDOR DE CONSUMO, CUANDO CORRESPONDA.
- PROTEGER LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA INTERNA.

EL RECLAMO PUEDE PRESENTARSE DE LAS SIGUIENTES FORMAS:

- **POR ESCRITO:** FACULTAD DEL TITULAR DEL SERVICIO, O DE AQUEL QUE ACREDITE SU CONDICIÓN DE USUARIO EFECTIVO.
- **POR TELÉFONO:** Facultad del titular del servicio.

**RECLAMO POR WEB:** SÓLO EN CASO DE QUE LA EPS HAYA IMPLEMENTADO EL RECLAMO POR PÁGINA WEB, SERÁ FACULTAD DEL TITULAR DEL SERVICIO INTERPONERLO.

Recuerde que la EPS deberá otorgarle a la presentación del reclamo un "código de reclamo", con la finalidad de identificar el expediente.

SI DESEA RECIBIR MAYOR ORIENTACIÓN:

FONOSUNASS: 264-6464 ó 264-6262

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL: WWW.SUNASS.GOB.PE E-MAIL: SUNASS@SUNASS.GOB.PE

ESPACIO RESERVADO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE LA EPS CONSIDERE PERTINENTE INCORPORAR

**Anexo 4**  
**Procedimientos de Contrastación de Medidores de**  
**Agua Potable**

**1. FINALIDAD**

Asegurar procesos confiables y transparentes para la contrastación de los medidores instalados en las conexiones domiciliarias de agua potable.

**2. OBJETIVO**

Establecer los procedimientos administrativos y técnicos para la contrastación de los medidores de agua potable, así como regular las obligaciones de los Titulares de Conexiones Domiciliarias, los usuarios, las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (en adelante EPS) y las Entidades Contrastadoras, en adelante Contrastadoras, autorizadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI-.

**3. ALCANCE**

Los procedimientos deben ser aplicados obligatoriamente por las EPS del país y las Contrastadoras, tanto en el caso de que el Titular de la Conexión solicite la contrastación del medidor, así como cuando la EPS desea realizar la contrastación por iniciativa propia.

**4. CONTRASTACION POR INICIATIVA DEL TITULAR DE LA CONEXIÓN**

Este numeral se aplicará cuando el Titular de la Conexión Domiciliaria solicita a la EPS la contrastación del medidor de agua potable en el marco de un procedimiento de reclamo o fuera de éste.

Si la contrastación se solicita en un procedimiento de reclamo, son aplicables al Reclamante todas las disposiciones de este anexo que se refieren al Titular de la Conexión Domiciliaria.

**4.1 Procedimiento Administrativo para la Contrastación**

**4.1.1** La EPS publicará en un lugar visible, para conocimiento del público, la lista de Contrastadoras autorizadas por INDECOPI, ordenadas en forma creciente en función al precio de la contrastación. La lista indicará por lo menos el tipo de contrastación, tipo de medidores que son contrastados y sus diámetros nominales, clase metrológica del medidor, capacidad operativa declarada, precio del servicio de contrastación, y las Contrastadoras que están prestando servicios de contrastación a la EPS.

**4.1.2** En el listado de Contrastadoras, la EPS no incluirá a aquellas con las que ha tenido vínculos económicos, comerciales o de servicio, relacionados con la venta, provisión de partes y piezas y reparación de medidores de agua potable, en el transcurso de los últimos doce meses. Lo expuesto no afecta la obligación de las Contrastadoras de comunicar previamente al INDECOPI los vínculos económicos que prevén mantener con la EPS a fin de que se restrinja el ámbito geográfico de su autorización.

Para efectos de determinar el alcance de los vínculos económicos, comerciales o de servicio, es preciso remitirse a las normas específicas emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

**4.1.3** El Titular de la Conexión Domiciliaria precisará en su solicitud si requiere la contrastación en campo o en laboratorio del medidor de agua potable instalado en la conexión domiciliaria; así mismo, seleccionará del listado proporcionado por la EPS a la Contrastadora que realizará la contrastación.

**4.1.4** El Titular de la Conexión en su solicitud declarará su obligación de asumir el costo de la contrastación, si se comprobara que el medidor no sobregregistra los consumos en al menos uno de los flujos o caudales de prueba.

**4.1.5** La EPS, en un plazo máximo de cinco días útiles posteriores a la fecha de la reunión de partes a que se refiere el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento o máximo al día siguiente de la presentación del recurso de reconsideración, requerirá a la Contrastadora seleccionada la ejecución de la contrastación correspondiente, remitiendo como mínimo los siguientes datos:

- a) Número de suministro;
- b) Dirección del predio donde se encuentra instalado el medidor;
- c) Nombre del usuario que solicitó la contrastación o del titular del servicio;
- d) Teléfono del usuario si lo tuviera;
- e) Número de serie del medidor;
- f) Marca del medidor;
- g) Clase metrológica del medidor;
- h) Diámetro nominal del medidor;
- i) Horario de abastecimiento para la contrastación en campo; y
- j) Fecha de instalación del medidor.

**4.1.6** La Contrastadora tendrá un plazo máximo de diez días útiles siguientes de recibido el requerimiento de la EPS, para realizar la contrastación, debiendo seguir el siguiente procedimiento:

- a) Notificar por escrito, por lo menos con cinco días útiles de anticipación, a la EPS la fecha, hora y lugar en que efectuará la contrastación en campo o retirar el medidor si la contrastación es en laboratorio, e invitándola a presenciar la prueba. La EPS notificará por escrito al Titular de la Conexión, por lo menos con dos días útiles de anticipación, la programación de la Contrastadora e invitándolo a presenciar la prueba, y además, con el mismo período de anticipación lo publicará en un lugar visible para conocimiento del usuario.
- b) Realizar la contrastación en la fecha, hora y lugar notificado.
- c) La contrastación en laboratorio se realizará el mismo día de retiro del medidor o al siguiente día útil.

**4.1.7** Si el resultado de la contrastación en campo indica que el medidor es inoperativo, la Contrastadora retirará el medidor, colocando un niple en su reemplazo, y lo entregará a la EPS en un plazo máximo de dos días útiles posteriores a su retiro.

**4.1.8** Si el resultado de la contrastación en laboratorio indica que el medidor es operativo, éste será reinstalado por la Contrastadora el mismo día de la contrastación o al siguiente día útil. Si el medidor es inoperativo, la Contrastadora lo entregará a la EPS en un plazo máximo de dos días útiles posteriores a su retiro.

**4.1.9** En función de los resultados de la contrastación, el medidor inoperativo se clasificará como que sobregregistra o sobregregistra.

**4.1.10** Realizada la contrastación, la Contrastadora levantará un acta de contrastación, según el Formulario N° 2 ó 3, la que entregará a la EPS como máximo al segundo día útil después de ejecutada la contrastación y una copia al usuario, si éste no está presente se le remitirá a su domicilio. Además, la Contrastadora entregará a la EPS la siguiente información:

- a) Cargo original de la notificación a la EPS;
- b) Documentos generados por la Contrastadora durante el proceso de contrastación;
- c) Acta de retiro del medidor, según Formulario N° 1;
- d) Acta de reinstalación del medidor, según Formulario N° 4.

**4.1.11** Si el Titular de la Conexión Domiciliaria solicita la contrastación del medidor de agua potable fuera de un proceso de reclamo, la EPS en un plazo máximo de cinco días útiles posteriores a la recepción de la solicitud del usuario, requerirá a la Contrastadora seleccionada la ejecución de la contrastación, continuándose con el procedimiento indicado anteriormente, con la diferencia que éste asumirá el costo de la contrastación independientemente del resultado. El resultado de la

prueba puede ser utilizado como prueba plena en un proceso de reclamo, siempre y cuando se presente dentro de los treinta días calendario siguientes a la fecha en que se realizó la contrastación.

## 4.2 Retiro del Medidor

**4.2.1** La Contrastadora retirará el medidor de la conexión domiciliaria, sin que ésta sea dañada, asegurando debidamente la caja, en presencia del Titular de la Conexión, el Usuario y/o de la EPS, levantando un acta según el Formulario N° 1, verificando su estado a fin de descartar visualmente que éste no haya sido alterado, y registrará dicha información. En caso de ausencia de las partes notificadas, la Contrastadora dejará constancia del retiro del medidor en el domicilio del usuario por debajo de la puerta y anotará las características de la fachada del predio visitado.

**4.2.2** La Contrastadora, luego de retirar el medidor colocará un niple en su reemplazo, para que el usuario disponga del servicio mientras está en proceso la contrastación en laboratorio. La Contrastadora dispondrá de niples de dimensiones normalizadas para cada diámetro de medidor, la EPS devolverá el niple o asumirá el costo del mismo si el medidor no es reinstalado.

**4.2.3** Una vez retirado el medidor lo asegurará adecuadamente en un medio apropiado que lo proteja contra golpes y que permita la aplicación de precintos de seguridad contra posible manipulación, luego será llevado al laboratorio para realizar la contrastación. En caso que ésta no haya sido programada para el mismo día de retiro del medidor, la Contrastadora deberá contar con medios de seguridad, transporte y de almacenamiento que aseguren la inviolabilidad del medidor hasta su ensayo, y posterior reinstalación de ser el caso.

**4.2.4** Se debe verificar que la conexión domiciliaria cumpla con los datos a), b), c), e) y f) del numeral 6.1.5, otras diferencias de datos no constituyen impedimento para que se retire el medidor o se realice la contrastación en campo; la Contrastadora registrará la información deficiente y comunicará a la EPS dentro del plazo establecido en el numeral 6.1.10.

**4.2.5** Si el Titular de la Conexión o el Usuario se opone al retiro del medidor o si existe algún impedimento físico para retirar el medidor, la Contrastadora dejará constancia del hecho en el Formulario N° 1. La firma del Titular de la Conexión o del usuario sólo acredita haber tomado conocimiento del hecho, debiéndose registrar su negativa a firmar, si ese fuera el caso.

**4.2.6** La EPS hará entrega a la Contrastadora de las herramientas para retirar y colocar posteriormente los medios de seguridad del medidor en la conexión domiciliaria. El costo de dichas herramientas será asumida por la Contrastadora.

**4.2.7** La Contrastadora se abstendrá de retirar el medidor y realizar la contrastación en los casos que se detallan, informando a la EPS sobre dicha situación en el plazo indicado en el numeral 6.1.10 del presente anexo:

- a) El medidor haya sido alterado externamente.
- b) La lectura sea imposible a causa del estado en que se encuentra el visor.

**4.2.8** No constituye impedimento para que se retire el medidor o se realice la contrastación en campo la ausencia o rotura del precinto de seguridad y la falta de transparencia del visor, si éste permite una lectura del registro del volumen de agua consumida. La falta del filtro o su mal estado tampoco es impedimento, se debe comunicar las situaciones descritas a la EPS para la instalación o cambio del filtro correspondiente. La contrastación en laboratorio debe realizarse sin alterar las condiciones del filtro u otro componente del medidor.

## 4.3 Reinstalación del Medidor

**4.3.1** La Contrastadora reinstalará el medidor en la conexión domiciliaria, sin que ésta sea dañada, levantando un acta según el Formulario N° 4, de oponerse el usuario se dejará constancia en el acta.

La firma del Titular de la Conexión o del usuario sólo acredita haber tomado conocimiento del hecho, debiéndose registrar su negativa a firmar, si ese fuera el caso. La Contrastadora comunicará el hecho a la EPS y entregará el medidor el mismo día o al siguiente día útil de ocurrida la negativa.

**4.3.2** La Contrastadora para reinstalar el medidor seguirá las instrucciones de la EPS y lo dispuesto en la NMP 005-2:1966 Medición del Flujo de Agua en Conductos Cerrados. Medidores de Agua Potable Fría. Parte 2: Requisitos de Instalación, u otras que emita el INDECOPI.

**4.3.3** La Contrastadora asumirá la reparación, daños y perjuicios debidamente comprobados en la conexión domiciliaria que hayan sido reportados por la EPS dentro de los cinco días útiles siguientes de reinstalado el medidor o ejecutada la contrastación en campo. La Contrastadora dejará la conexión domiciliaria en las mismas condiciones en que fue encontrada, es decir abierta o cerrada.

## 4.4 Registro e Información

**4.4.1** Sin contravenir lo dispuesto en el presente anexo, la Contrastadora y la EPS acordarán la forma más conveniente y adecuada de que la información del proceso de contrastación se remita, reciba, registre y almacene con la mayor confiabilidad y seguridad.

**4.4.2** La Contrastadora dispondrá de sistemas informáticos para procesar la información de las contrastaciones y diseñar una base de datos, que permita una supervisión efectiva y control estadístico de los parámetros y resultados metrológicos.

**4.4.3** La Contrastadora presentará en medios magnéticos y documentación, dentro de los primeros cinco días útiles de cada mes, a la SUNASS y a la Empresa Prestadora, un listado de las contrastaciones realizadas en el mes que incluirá la siguiente información:

- a) Número de suministro.
- b) Identificación del medidor ensayado.
- c) Tipo de contrastación realizada: de laboratorio o de campo.
- d) Dirección del predio, usuario, y fecha de la contrastación.
- e) Errores obtenidos en los diferentes caudales de prueba.
- f) Calificación del medidor contrastado: operativo, inoperativo (subregistra o sobregistra).

**4.4.4** La EPS llevará un registro permanente, en cada localidad o centro de servicio administrado, de las solicitudes de contrastación con los datos que identifiquen al solicitante, predio, medidor, Contrastadora seleccionada y ejecutora de la prueba.

**4.4.5** La EPS deberá exhibir, en un lugar visible para conocimiento del público en general, la información sobre el número de reclamos relacionados con la contrastación, el número de contrastaciones en campo y en laboratorio realizadas en los tres meses anteriores por cada Contrastadora, localidad o por centro de servicio.

## 4.5 Derechos y Obligaciones

**4.5.1** El Titular de la Conexión Domiciliaria o su representante designado con carta poder simple, y el representante de la EPS, tienen derecho a presenciar la contrastación en campo o en laboratorio, sin que la Contrastadora pueda limitar el ejercicio de tal derecho.

**4.5.2** La presencia en la contrastación del Titular de la Conexión Domiciliaria o su representante, así como

de la Empresa Prestadora, siempre que hayan sido debidamente notificados, será potestativa. En este caso la no participación de las partes no invalidará el procedimiento de contrastación.

**4.5.3** Las Contrastadoras comunicarán a la EPS y a la SUNASS la capacidad operativa mensual y diaria que tienen para realizar todo el proceso de contrastación de medidores de agua potable para cada tipo de contrastación, esta capacidad será considerada como un compromiso formal de atender dicha demanda. En caso de incumplimiento la EPS comunicará de este hecho a la SUNASS y procederá a efectuar por sí misma la respectiva contrastación en caso no existiera otra Contrastadora debidamente autorizada por INDECOPI.

**4.5.4** La Contrastadora comunicará a la EPS y a la SUNASS, con un plazo mínimo de cinco días útiles de anticipación, la ampliación o reducción de la capacidad operativa declarada para atender contrastaciones en determinada localidad o centro de servicio administrado por la Empresa Prestadora.

**4.5.5** La Contrastadora podrá distribuir su capacidad operativa total en ámbitos territoriales distintos, para tal efecto comunicará a la Empresa Prestadora que está dispuesta a brindar sus servicios de contrastación, y le informará sobre su capacidad operativa para las localidades que administra. Dicha información servirá de base para la distribución de las contrastaciones solicitadas por los usuarios.

En el caso de las provincias de Lima y Callao, la Contrastadora deberá informar a la EPS, sobre su capacidad operativa en los centros de servicio en que se encuentra dispuesta a realizar las contrastaciones.

**4.5.6** La EPS abonará a la Contrastadora el costo de las contrastaciones efectuadas y sólo cuando sea de competencia del usuario asumir el costo de la contrastación, la EPS cargará dicho costo en la facturación por el suministro de agua.

**4.5.7** La Contrastadora en caso de que por razones de su incumbencia decida dejar de prestar servicios de contrastación en determinada localidad o centros de servicios, deberá comunicarlo a la EPS, con una antelación no menor de quince días útiles, la fecha prevista para la suspensión del servicio.

**4.5.8** La SUNASS en ejercicio de su función supervisora y fiscalizadora, tiene la facultad de supervisar el desarrollo del proceso de la contrastación en campo y en laboratorio y, de detectar irregularidades comunicará al INDECOPI para que le aplique las sanciones que correspondan a las Contrastadoras. Las EPS, por su parte, también pueden denunciar ante el INDECOPI las irregularidades que detecten.

**4.5.9** En el caso de los medidores inoperativos que subregistran, la EPS podrá mantener el medidor en la conexión domiciliaria previo estudio de costo beneficio sustentado, o instalar un nuevo medidor.

**4.5.10** En el caso de medidores inoperativos que sobregistran, la EPS estará obligada a instalar un nuevo medidor de consumo en un plazo no mayor de doce (12) meses.

**4.5.11** En caso de instalación del medidor de consumo, la EPS deberá entregar al usuario copia del informe que contenga el resultado de la prueba de aferición realizada conforme a las normas que INDECOPI haya emitido para tal efecto.

**4.5.12** En caso de reinstalación del medidor de consumo, la EPS deberá entregar al usuario copia del informe que contenga el resultado de la prueba de contrastación realizada conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

## **5.0 CONTRASTACIÓN POR INICIATIVA DE LA EPS**

Las EPS podrán, por propia iniciativa, realizar la contrastación de los medidores de consumo mediante programas implementados con sus propios recursos económicos o de personal, a efectos de determinar su nivel de operatividad.

Si durante sus acciones de contrastación por iniciativa propia, se detecta que los mecanismos del registro del medidor han sido exprofesamente alterados, deberá intervenir una Contrastadora autorizada por Indecopi, para dejar constancia de esta situación. Asimismo, en caso de realizarse una contrastación de dicho medidor, ésta será realizada por una Contrastadora.

Si se encuentra una situación que amerite el retiro del medidor, de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento, igualmente debe intervenir una Contrastadora.

La actuación de la Contrastadora se regirá por lo dispuesto en el numeral 4.1.6 y siguientes, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5 del presente anexo.

### **5.1 Procedimiento Administrativo y Técnico para la Contrastación**

**5.1.1** La EPS seleccionará a una Contrastadora autorizada por el INDECOPI, para que realice la contrastación en campo o en laboratorio, remitiéndole como mínimo los datos indicados en el numeral 4.1.5.

**5.1.2** La Contrastadora luego de recibir el requerimiento de la contrastación, realizará lo dispuesto en los numerales 4.1.6, 4.1.7, 4.1.8 y 4.1.10 del presente anexo.

**5.1.3** La Contrastadora realizará la contrastación en campo o en laboratorio de acuerdo a lo dispuesto en los numerales 6.1 y 6.2, respectivamente, de la presente Directiva.

**5.1.4** Para el retiro y reinstalación del medidor de agua potable, la Contrastadora seguirá lo establecido en los numerales 4.2 y 4.3, respectivamente, del presente anexo.

**5.1.5** Para verificar si los mecanismos de medición del medidor han sido alterados en forma deliberada, la Contrastadora complementará la prueba de contrastación con el desmontaje del medidor, y los resultados serán registrados en el acta de contrastación.

### **5.2 Derechos y Obligaciones**

**5.2.1** La EPS asumirá el costo de la contrastación independientemente del resultado de la misma.

**5.2.2** El Titular de la Conexión Domiciliaria o su representante designado con carta poder simple, así como el representante de la EPS, tienen derecho de presenciar la contrastación, de campo o laboratorio, sin que la Contrastadora pueda limitar el ejercicio de tal derecho.

**5.2.3** La presencia en la contrastación del Titular de la Conexión Domiciliaria o su representante, así como de la EPS, siempre que hayan sido debidamente notificados, será potestativa, por lo que su no participación no invalidará el procedimiento de contrastación.

## **6.0 ASPECTOS TECNICOS PARA LA CONTRASTACIÓN**

La determinación del grado de precisión del medidor de agua potable, se puede realizar mediante la contrastación en campo y en laboratorio.

### **6.1 Contrastación en Campo**

**6.1.1** Antes de realizar la contrastación, la Contrastadora descartará visualmente que el medidor no presente sus mecanismos alterados. Adicionalmente verificará si existen las condiciones hidráulicas requeridas para realizar la

contrastación, debiendo dar cuenta de cualquier incidencia al respecto; ésta información debe ser registrada en el acta de contrastación.

**6.1.2** La contrastación se realizará con cualquier procedimiento técnico de contraste cuyo principio se base en medir el volumen de agua que pasa a través del medidor. Los procedimientos técnicos empleados para la contrastación así como los requisitos técnicos de los instrumentos y/o sistemas de medición deberán estar descritos en el Manual de Procedimientos de la Entidad Contrastadora aprobado por el INDECOPI.

**6.1.3** La determinación del error consiste en comparar el registro del volumen del medidor bajo ensayo, contra la indicación del volumen del dispositivo empleado como patrón absoluto certificado por el INDECOPI, para lo cual se hacen pasar dos caudales de ensayo, uno de los cuales está ubicado entre el caudal mínimo ( $q_{min}$ ) y el caudal de transición ( $q_t$ ) exclusive, y el otro entre el caudal de transición ( $q_t$ ) inclusive y el caudal permanente ( $q_p$ ) inclusive.

**6.1.4** Se tendrá en cuenta las siguientes condiciones previas a la contrastación en campo:

- Eliminar todos los elementos que causen perturbaciones en el sistema o circuito y que aseguren un flujo a tubo lleno.
- Eliminar cualquier tipo de obstrucción que bloquee parcialmente el paso del agua a través de la tubería o manguera de conexión.
- Tratándose de medidores patrones se debe asegurar una longitud mínima de 0,25 m de tubería recta antes y después del medidor patrón o colocar una instalación adecuada que elimine cualquier tipo de perturbación de flujo, pudiéndose combinar ambos métodos.
- Cualquier requisito técnico aplicable que disponga el INDECOPI.

**6.1.5** La Tabla 1 presenta las condiciones del ensayo en campo para el volumen y caudal para cada condición. Para la Condición 1, los caudales de ensayo deben estar entre 30 a 40 L/h, 50 a 60 L/h, y 70 a 80 L/h, para los medidores de 15, 20 y 25 mm de diámetro, respectivamente.

**Tabla 1: Caudales y Volúmenes para la Contrastación en Campo**

Condición	Caudal de ensayo (L/h)	Volumen Mínimo para el ensayo (L)
1	Entre caudal mínimo ( $q_{min}$ ) inclusive a caudal de transición ( $q_t$ ) exclusive	10
2	Entre caudal de transición ( $q_t$ ) inclusive a caudal permanente ( $q_p$ ) inclusive	100

**6.1.6** El medidor estará operativo si el error calculado para cada caudal de ensayo se encuentra dentro de los errores máximos permisibles establecidos en las normas que la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales – INDECOPI disponga para ello, caso contrario el medidor será inoperativo por subregistro o por sobregistro.

## 6.2 Contrastación en Laboratorio

**6.2.1** La contrastación se realizará de acuerdo a lo establecido en la norma metrología peruana NMP 005-3:1996 Medición del Flujo de Agua en Conductos Cerrados. Medidores para agua potable fría. Parte 3: Métodos y equipo de ensayo.

**6.2.2** La Contrastadora ejecutará la contrastación en sus instalaciones utilizando el banco de ensayo certificado por el INDECOPI. Los errores de la medición del volumen de agua, se determinan haciendo pasar a través del medidor tres caudales que corresponden a los flujos: mínimo, transición y permanente, los cuales están definidos en la Tabla 2.

**Tabla 2: Caudales y Volúmenes para la Contrastación en Laboratorio**

Flujo	Caudal de ensayo (L/h)	Volumen Mínimo del ensayo en Litros (L)
Mínimos	Entre $q_{min}$ y 1,1 $q_{min}$	10
Transitorio	Entre $q_t$ y 1,1 $q_t$	10
Permanente	Entre 0,9 $q_p$ y 1,0 $q_p$	100

**6.2.3** El medidor está operativo si el error calculado para cada caudal de ensayo se encuentra dentro de los errores máximos permisibles establecidos en la correspondiente Norma Metrología Peruana, emitida por la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales - INDECOPI, caso contrario el medidor es inoperativo por subregistro o por sobregistro.

## 7.0 INFRACCIONES Y SANCIONES

**7.1** La SUNASS aplicará a las EPS, por el incumplimiento de las obligaciones dispuestas en el presente anexo, las sanciones que estén establecidas en la normativa vigente.

## 8.0 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**8.1** Si los resultados de la contrastación indican que el medidor está operativo, dichos resultados tendrán una vigencia de seis meses cuando su cumpla lo siguiente:

- La contrastación realizada ha sido la de laboratorio y cumple con lo establecido en el presente anexo.
- Los errores obtenidos en la contrastación no superen los exigidos a los medidores nuevos.
- El medidor reinstalado cumple con los requisitos de la NMP 005-2:1996 Medición del Flujo de Agua en Conductos Cerrados. Medidores para agua potable fría. Parte 2: Requisitos de instalación de medidores.

**8.2** Si en el ejercicio de sus funciones la Contrastadora no cumpliera con lo establecido en el presente anexo, originando un perjuicio a la EPS, ésta le puede solicitar la reparación de daños.

**8.3** Las contrastaciones a realizarse por iniciativa del Titular de la Conexión Domiciliaria (dentro o fuera de un procedimiento de reclamo) o por iniciativa de la EPS para verificar si los mecanismos del medidor han sido alterados en forma deliberada, deberán ser efectuadas únicamente por una empresa contrastadora debidamente autorizada por INDECOPI. De manera excepcional, la EPS podrá realizar la prueba de contrastación únicamente en estos supuestos:

- En caso que no existan Contrastadoras que hayan comunicado a la EPS su disponibilidad y capacidad operativa, de acuerdo con el numeral 6.5.3 del presente anexo o;
- La capacidad operativa de las Contrastadoras que efectuaron el trámite indicado en el referido numeral 6.5.3 no sea suficiente para cubrir la demanda o;
- A solicitud expresa del Titular de la Conexión Domiciliaria, siempre que no exista laboratorio de una Contrastadora en la localidad.

Para comprobar si las Contrastadoras tienen capacidad operativa suficiente, el reclamante deberá elegir mínimo tres (03) empresas contrastadoras o las que haya, señalando expresamente el orden de prelación o preferencia para que la EPS les notifique para respuesta o programación de la prueba. Transcurridos tres (03) días hábiles sin recibir respuesta o si la contrastadora manifiesta no estar en capacidad, la EPS podrá realizar la contrastación.

Para poder efectuar la prueba, la EPS deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos por INDECOPI para las empresas contrastadoras y obtener la correspondiente autorización.





FORMULARIO N° 1

Acta de Retiro del Medidor de Agua Potable

Siendo las .....horas, del día ....., la Entidad Contrastadora .....ha procedido a retirar el medidor de la conexión domiciliar de agua potable, a solicitud de:

Empresa prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

Motivo del retiro del medidor:

<input type="checkbox"/> Contrastación en laboratorio	<input type="checkbox"/> Medidor inoperativo en contrastación en campo
---	--

Información del Titular:

Nombre:
Dirección:
N° de Suministro:

Información del medidor:

N° de medidor:	Diámetro:
Marca de medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor:	Año:
Capacidad del medidor:	
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de .....m3	
Para el traslado se colocó en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

Reporte visual del medidor:

Puntero del medidor girando:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Medidor con precinto de seguridad:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Visor con imposibilidad de lectura:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

Observaciones:


Firma del Contrastador  
Nombre:  
DNI:

Firma de la EPS  
Nombre:  
DNI:

Firma del Reclamante o Usuario  
Nombre:  
DNI:

## FORMULARIO Nº 2

## Acta de Contrastación en Campo del Medidor de Agua Potable

Siendo las .....horas, del día ....., la Entidad Contrastadora  
.....ha procedido a efectuar la contrastación en campo del medidor de agua  
potable, solicitada por:

Empresa Prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

## Información del Titular:

Nombre:
Domicilio:
Nº de Suministro:

## Información del medidor:

Nº de medidor:	Diámetro:
Marca del medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor: Año:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de .....m3.	

## Información de la caja del medidor:

(Señalar el estado actual de la caja del medidor)
_____
_____
_____
_____

## Resultado de la contrastación

Caudal de Ensayo (Q) (l/h)	Presión (bar)	Temperatura (°C)	Volumen Patrón (l) (1)	Lectura Inicial (2)	Lectura Final (3)	Diferencia (4)=(3)-(2)	Error %	
							Relativa (5)	Permisible
Qmin a Qtrans								
Qtrans a Qperm								

Cálculo del error de medición del medidor: (5) =  $100 * [(4) / (1) - 1]$

## Calificación del medidor:

El resultado de la contrastación indica que el medidor:

☐ Operativo      ☐ Sub-registra      ☐ Sobre-registra

## Observaciones:


Siendo las .....horas, finaliza la contrastación, indicando el registro del medidor un volumen  
de.....m3

\_\_\_\_\_  
Firma del Contrastador  
Nombre:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma de la EPS  
Nombre:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma del Reclamante o Usuario  
Nombre:  
DNI:

**FORMULARIO Nº 3**

**Acta de Contrastación en Laboratorio del Medidor de Agua Potable**

Siendo las ..... horas, del día ....., la Entidad Contrastadora ..... ha procedido a efectuar la contrastación en laboratorio del medidor de agua potable, solicitada por:

Empresa Prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

**Información del Titular:**

Nombre:
Domicilio:
Nº de Suministro:

**Información del medidor:**

Nº de medidor:	Diámetro:
Marca del medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor: Año:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de .....m3.	

**Información de la caja del medidor:**

(Señalar el estado actual de la caja del medidor)

**Resultado de la contrastación**

Caudal de Ensayo (Q) (L/h)	Presión (bar)	Temperatura (°C)	Volumen Patrón (L) (1)	Lectura Inicial (2)	Lectura Final (3)	Diferencia (4)=(3)-(2)	Error %	
							Relativa (5)	Permisible
Qpermanente								
Qtransición								
Qmínimo								

Cálculo del error de medición del medidor: (5) =  $100 * [(4) / (1) - 1]$

**Calificación del medidor:**

El resultado de la contrastación indica que el medidor:

☐ Operativo      ☐ Sub-registra      ☐ Sobre-registra

**Observaciones:**


Siendo las ..... horas, finaliza la contrastación, indicando el registro del medidor un volumen de.....m3

\_\_\_\_\_  
Firma del Contrastador  
Nombre:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma de la EPS  
Nombre:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante o Usuario  
Nombre:  
DNI:

**FORMULARIO Nº 4****Acta de Reinstalación o Entrega a la EPS del Medidor de Agua Potable**

Siendo las ..... horas, del día ....., la Entidad Contrastadora  
 ..... ha procedido a:

☐ Reinstalación del medidor

☐ Entrega a la EPS medidor inoperativo

el que retiró para realizar la contrastación en laboratorio solicitada por:

Empresa prestadora:  
 Localidad o Centro de Servicio:

**Motivo del retiro del medidor:**
☐ Contrastación en laboratorio

☐ Medidor inoperativo en contrastación en campo
**Información del Titular:**

Nombre:  
 Dirección:  
 Nº de Suministro:

**Información del medidor:**

Nº de medidor:	Diámetro:
Marca de medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor: Año:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de .....m3	
El medidor se traslado en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

**Reporte visual del medidor:**

Medidor con precinto de seguridad:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Medidor con filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
El filtro esta en buen estado de conservación:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

**Observaciones:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Firma del Contrastador

Nombre:

DNI:

\_\_\_\_\_  
 Firma de la EPS

Nombre:

DNI:

\_\_\_\_\_  
 Firma del Solicitante o Usuario

Nombre:

DNI:

**Anexo 5**  
**Medidas que deben adoptar las EPS**  
**para situaciones de emergencia**

**1. OBJETIVO**

Establecer lineamientos y orientaciones para que las Entidades Prestadoras de Servicios (EPS) adopten medidas que les permitan asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencias.

**2. ETAPAS QUE LAS EPS DEBEN CONSIDERAR EN LA ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA**

La EPS deberá tomar las medidas que se indican para asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencia.

Estas medidas se han agrupado en cinco actividades:

- 2.1. Adopción de la organización necesaria  
 Comprende las actividades que se realicen para establecer dentro de la EPS la organización que

asumirá la responsabilidad por la atención de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencia.

- 2.2 Preparación del análisis de vulnerabilidad  
 Comprende las actividades que se realicen para determinar el grado de vulnerabilidad de los servicios de saneamiento que tiene a su cargo la EPS.
- 2.3. Elaboración del plan de medidas de mitigación  
 Comprende las actividades que se realicen para formular y aprobar el plan de medidas de mitigación.
- 2.4. Elaboración del plan de emergencia  
 Comprende las actividades que se realicen para formular y aprobar el plan de emergencia.
- 2.5. Capacitación y divulgación  
 Comprende las actividades para capacitar a funcionarios de la EPS en el manejo de metodologías de análisis de vulnerabilidad, formulación de planes de medidas de mitigación y emergencia y en la implementación de éstos. Incluye actividades para divulgar los planes mencionados a todos los niveles de la EPS, así como actividades posteriores

a efectuarse en base a los escenarios que se planteen.

La EPS deberá preparar un programa de trabajo global, que indicará las etapas y actividades a realizar en cada una de ellas. El Cuadro 1, sea un modelo de cronograma, que deberá adecuarse a la situación existente en cada EPS.

### 3. ETAPA 1: ADOPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN NECESARIA

Comprenderá el establecimiento de la organización necesaria para que la EPS pueda prepararse para enfrentar situaciones de emergencia y actuar frente a ellas.

Se deberán realizar las siguientes actividades:

#### 3.1 Constituir el Comité de Emergencia.

Será el órgano funcional de la EPS encargado de planificar, organizar y dirigir las actividades que deben realizarse antes, durante y después de una emergencia para asegurar el funcionamiento de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencia.

Estará constituido por las principales jefaturas de la EPS y será el nexo entre las áreas administrativas y operativas y la dirección de la EPS. Será presidido por el Gerente General de la EPS.

Mantendrá coordinación con el Sistema Nacional de Defensa Civil y otras organizaciones que tienen responsabilidades en el manejo de emergencias.

El Comité de Emergencia tendrá facultades para declarar situaciones de alerta y de emergencia en los servicios de saneamiento de la EPS, incluyendo el inicio y la conclusión de esas situaciones.

#### 3.2. Constituir Comisiones de formulación, control y evaluación de los planes de medidas de mitigación y de emergencia.

Cuando sea necesario, el Comité de Emergencia podrá conformar comisiones con las finalidades indicadas, u otras para actividades que requieran apoyo. Esas comisiones estarán subordinadas a él.

#### 3.3. Constituir Comités operativos de emergencia.

El Comité de Emergencia podrá constituir comités operativos subordinados a él, para coordinar y dirigir la preparación, respuesta y rehabilitación ante situaciones de emergencia en determinados servicios de saneamiento o en determinados componentes de los sistemas. Adicionalmente, deberá establecerse el centro o los centros operativos de emergencia, donde se reunirá el Comité de Emergencia y el personal clave durante los simulacros de implementación del plan de emergencia, en los períodos de alarma y durante la emergencia hasta que ésta se declara concluida.

### 4. ETAPA 2: PREPARACIÓN DEL ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

#### 4.1. Generalidades

El análisis de vulnerabilidad constituye una de las partes más importantes de la preparación para las amenazas a que están expuestos los servicios de saneamiento. Permite apreciar el posible daño que las amenazas pueden ocasionar en cada uno de los componentes, y el impacto de dichos daños en los otros componentes y en los servicios en general.

Se deberá evaluar el grado de confiabilidad de cada componente y de los servicios en general con respecto a cada amenaza, incluyendo infraestructura, equipamiento, aspectos operacionales y administrativos. Se debe dar atención especial a los puntos más críticos de los servicios en relación con la eficiencia operacional, los programas de mantenimiento y las fuentes de energía utilizable y alterna.

CUADRO 1

MODELO DE PROGRAMA DE TRABAJO GLOBAL

ETAPAS/ACTIVIDADES	RESPON- SABLE	MESES					
		1	2	3	4	...	...
<b>ETAPA 1: ADOPCION DE LA ORGANIZACIÓN NECESARIA</b>							
1.1 Constituir comité de emergencia							
1.2 Constituir comisiones							
1.3 Constituir comités operativos de emergencia							
1.4 Establecer centros operativos de emergencias							
<b>ETAPA 2: PREPARACION DE ANALISIS DE VULNERABILIDAD</b>							
2.1 Conocer la organización y legislación vigentes							
2.2 Describir la zona y los componentes físicos y servicios auxiliares de los servicios de saneamiento							
2.3 Estimar la vulnerabilidad operativa de los servicios de saneamiento							
2.4 Estimar la vulnerabilidad física e impacto en los servicios de saneamiento							
2.5 Estimar la vulnerabilidad administrativa y su capacidad de respuesta							
2.6 Plantear las medidas de mitigación y de emergencia							
<b>ETAPA 3: ELABORACION DEL PLAN DE MEDIDAS DE MITIGACION</b>							
3.1 Preparar plan de medida de mitigación							
3.2 Aprobar el plan							
<b>ETAPA 4: ELABORACION DEL PLAN DE MEDIDAS DE MITIGACION</b>							
4.1 Preparar plan de emergencia							
4.2 Aprobar el plan							
<b>ETAPA 5: CAPACITACION Y DIVULGACION</b>							
5.1 Divulgar la síntesis del Plan de Emergencia ante las autoridades locales y regionales y el público en general.							
5.2 Divulgar y capacitar al personal técnico y administrativo de la EPS en todo lo necesario para la implementación del Plan de emergencia.							
5.3 Realizar simulaciones periódicas e identificar las debilidades del Plan.							
5.4 Actualizar el Plan para incorporar los cambios que se hicieran aconsejables como consecuencia de los ejercicios periódicos.							
5.5 Actualizar el Plan para incorporar las mejoras que se hicieran aconsejables después de la ocurrencia de una situación de emergencia o desastre.							
5.6 Actualizar el Plan para adecuarlo a las verificaciones en las condiciones de vulnerabilidad.							
5.7 Elaborar y difundir directivas entre personal de la EPS							

#### 4.2 Niveles del análisis de vulnerabilidad

El análisis de vulnerabilidad se llevará a cabo gradualmente, comenzando con el simple reconocimiento de los servicios para encontrar situaciones que comprometen los componentes, hasta llegar a estudios detallados de ingeniería, estructurales e hidrológicos.

##### 4.2.1 Primer nivel: análisis detallado

Permite determinar las medidas de mitigación y de emergencia que deben implementarse para disminuir la vulnerabilidad de los servicios de saneamiento considerando sus componentes operacionales, físicos y administrativos. Se identificarán, además, los estudios de mayor complejidad que es necesario efectuar en el segundo nivel.

La complejidad del análisis dependerá del servicio que la EPS tiene a su cargo.

##### 4.2.2 Segundo nivel: análisis especializado

Implica la realización de estudios especializados identificados en el primer nivel. (Estudios de análisis estructural de embalses, plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento, tuberías de grandes diámetros, estabilidad de taludes y de suelos, estudios hidrológicos de avenidas, control de sedimentos y manejo de cuencas, entre otros)

Estos estudios determinan la vulnerabilidad de las estructuras y las medidas de mitigación, tales como programas de manejo integrado de cuencas para mejorar y conservar la cantidad y la calidad del agua y disminuir el acarreo de sedimentos; obras de mejoramiento y sustitución de captaciones de agua; obras de reforzamiento estructural; flexibilización de tuberías de grandes diámetros, etc.

#### 4.2.3 Tercer nivel: análisis de evaluación

Presupone la vigencia del plan de medidas de mitigación y del plan de emergencia y se efectúa luego del impacto de una amenaza, o de la realización de simulacros, talleres y seminarios de análisis de vulnerabilidad.

La realización del análisis de vulnerabilidad, en los niveles expuestos, deberá ser continua y permanente, para que el plan de emergencia se mantenga vigente y conserve su utilidad.

### 4.3. Actividades básicas del análisis de vulnerabilidad

La realización del análisis de vulnerabilidad comprende las siguientes actividades básicas:

#### 4.3.1 Conocer la organización y legislación vigentes

Se deberá identificar y conocer con anticipación al análisis de vulnerabilidad, la organización nacional, regional y local, sus normas de funcionamiento y recursos de esta organización con que podría contarse para la rehabilitación de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencia. Se identificarán las organizaciones que cuenten con plantas portátiles y equipos de construcción pesada, entre otras.

Se deberá conocer la normativa legal vigente, inclusive la legislación y reglamentación referente a la atención de las diferentes fases de las emergencias, la legislación referente a la responsabilidad civil y penal de la EPS y sus funcionarios en el manejo de emergencias, y la normativa técnica correspondiente para el diseño y análisis estructural y antisísmico.

4.3.2 Describir la zona y los componentes físicos que integran los sistemas, así como servicios auxiliares de los servicios de saneamiento. Se deberá describir la zona en que se encuentra cada servicio de saneamiento. Se deberán identificar y describir todos los componentes que integran los sistemas de los servicios, con la finalidad de identificar aquellos que son más vulnerables al impacto de los desastres. Se incluirán los servicios auxiliares de energía eléctrica, comunicaciones, transporte y equipos, para determinar las dificultades que los afectan.

La descripción acompañará esquemas que faciliten el entendimiento del funcionamiento de los servicios de saneamiento. Comprenderá:

- Descripción de la zona en que se encuentra cada servicio de saneamiento.
- Descripción física de cada servicio de saneamiento.
- Descripción funcional de cada servicio de saneamiento.

#### 4.3.3 Estimar la vulnerabilidad operativa de los servicios de saneamiento

Se deberá preparar matrices de vulnerabilidad operativa para cada servicio de saneamiento analizado.

#### 4.3.4 Estimar la vulnerabilidad física e impacto en los servicios

Se deberá preparar matrices de vulnerabilidad física para cada servicio de saneamiento, que comprenderán:

- Identificación de las amenazas
  - Originadas por fenómenos naturales, tales como fenómenos meteorológicos (sequías, marejadas); fenómenos de geodinámica externa (inundaciones, aluviones, huacos o lloclas, deslizamientos y derrumbes), y fenómenos telúricos y tectónicos (terremotos, erupciones volcánicas y tsunamis).
  - Originadas por la actividad humana, tales como explosiones e incendios; contaminación (fuentes, agua de consumo humano); epidemias; guerras, y desórdenes civiles (vandalismo, terrorismo y huelgas).
  - Originadas por la operación de los servicios de saneamiento, tales como roturas de tuberías de gran diámetro.

- Características de cada amenaza  
Se indicarán los valores que caracterizan la amenaza.
- Prioridad relativa  
Se indicará la prioridad de la amenaza si la zona estuviera sujeta a varias amenazas.
- Sistemas de información y de alerta  
Para cada amenaza se indicarán los sistemas de información y de alerta hacia la EPS, dentro de la EPS y hacia los servicios de saneamiento. Se indicarán los sistemas de información después del desastre, incluidos los medios de comunicación masiva y la información a los clientes.
- Áreas de impacto  
Se indicarán las áreas de impacto directo.
- Componentes expuestos  
Se indicarán las estructuras de los componentes expuestos directamente al impacto de la amenaza.
- Características del impacto  
Se indicarán los daños, tiempo de rehabilitación y capacidad remanente.
- Impacto en el servicio de saneamiento  
Se indicarán las áreas y población que puede quedar total o parcialmente sin servicio y los servicios prioritarios de esas áreas, como hospitales, centros que serán utilizados para refugios, etc.

#### 4.3.5 Estimar la vulnerabilidad administrativa de la EPS y su capacidad de respuesta.

Se deberá preparar una matriz que comprenderá:

- Organización institucional  
Se indicará la existencia de planes de mitigación y de emergencia, del comité de emergencia, de comisiones y comités operativos, de coordinación con el Sistema Nacional de Defensa Civil y la existencia del sistema de información y alerta.
- Operación y mantenimiento  
Se indicará la existencia de programas de operación y de mantenimiento preventivo y correctivo, de coordinación con otras instituciones prestatarias de servicios como energía y teléfonos, de personal capacitado, de repuestos, de equipo y maquinaria propia o de otras instituciones.
- Apoyo administrativo  
Se indicará la disponibilidad y manejo de presupuesto en situaciones de emergencia, de apoyo logístico de personal, almacenes y transportes, y la capacidad de contratar empresas privadas para apoyar las medidas de mitigación y de rehabilitación.
- Capacidad de respuesta  
Se indicará la capacidad de respuesta institucional para implementar medidas de mitigación y para atender el impacto de las amenazas si se presentaran. Esta evaluación será el resultado de las tres evaluaciones anteriores.

#### 4.3.6 Plantear las medidas de mitigación y de emergencia

Se deberá preparar matrices para cada servicio de saneamiento, que comprenderá:

- Vulnerabilidad operativa  
Se indicarán las medidas de mitigación y de emergencia para los aspectos operativos identificados como vulnerables en la estimación de la vulnerabilidad operativa.
- Vulnerabilidad física  
Se indicarán las medidas de mitigación y de emergencia para los componentes físicos de los servicios identificados como vulnerables en la estimación de la vulnerabilidad física.
- Vulnerabilidad administrativa  
Se indicarán las medidas de mitigación y de emergencia para los aspectos administrativos

identificados como vulnerables en la estimación de la vulnerabilidad administrativa.

## **5. ETAPA 3: ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN**

Este plan contendrá las medidas y obras de reforzamiento que deberán implementarse antes del impacto de las amenazas, con el propósito de reducir la vulnerabilidad de los componentes de los servicios.

## **6. ETAPA 4: ELABORACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA**

El plan de emergencia contendrá los procedimientos, instructivos e información necesarios para que la EPS se prepare, movilice y actúe, antes, durante y después de la presentación de las amenazas. Dicho plan deberá formularse considerando la situación actual de la EPS, asumiendo que el impacto de las amenazas ocurre hoy, y que deberá darse respuesta con los recursos humanos y materiales disponibles en el momento. Esos recursos deberán considerar los existentes en la EPS, la localidad y las proximidades. Este plan se elabora simultáneamente con el plan de medidas de mitigación.

El Plan de Emergencia tendrá la siguiente estructura básica:

### **I. INTRODUCCIÓN**

1. Antecedentes
2. Área geográfica y servicios de saneamiento que comprende el plan.

### **II. DIAGNÓSTICO DE RIESGOS: RESUMEN DEL ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD.**

#### **III. OBJETIVOS**

#### **IV. ÁREAS PRIORITARIAS**

#### **V. SISTEMA DE RESPUESTA**

1. Fase 1: Predesastre: Medidas preventivas
2. Fase 2: Período de alerta
3. Fase 3: Respuesta: Medidas de emergencia; Medidas inmediatas; Medidas de restablecimiento
4. Fase 4: Rehabilitación: Medidas de rehabilitación
5. Fase 5: Evaluación del plan

### **VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN**

1. Comité de emergencias
2. Comisiones de formulación, control y evaluación del plan de emergencia
3. Comités operativos de emergencia
4. Centros operativos de emergencia
5. Relación con el Plan Nacional de Defensa Civil y coordinación con las instituciones públicas y privadas.

### **VII. ANEXOS**

El sistema de respuesta del plan contendrá respuestas para cada una de las amenazas identificadas por la EPS para los servicios a su cargo.

## **7. ETAPA 5: CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN**

El Comité de Emergencia, una vez aprobado el Plan de Emergencia, deberá realizar, directamente o a través de las comisiones de apoyo, las actividades siguientes:

- 7.1 Divulgar la síntesis del Plan de Emergencia ante las autoridades locales y regionales y el público en general.
- 7.2 Divulgar y capacitar al personal técnico y administrativo de la Entidad en todo lo necesario para la implementación del Plan de Emergencia.
- 7.3 Realizar simulacros periódicos e identificar las debilidades del Plan.
- 7.4 Actualizar el plan para incorporar los cambios que se hicieran aconsejables como consecuencia de los ejercicios periódicos.
- 7.5 Actualizar el plan para incorporar las mejoras que se hicieran aconsejables después de la ocurrencia de

una situación de emergencia o desastre.

- 7.6 Actualizar el plan para adecuarlo a las variaciones en las condiciones de vulnerabilidad.

- 7.7 Elaborar y difundir directivas entre el personal de las EPS.

Deberá tenerse en cuenta que puede ser necesario realizar actividades de capacitación aun antes de tenerse aprobado el plan de emergencia, cuando el desarrollo de las actividades consideradas en las etapas anteriores así lo exija.

## **8. RESPONSABILIDADES DE LAS EPS**

- 8.1. Dar estricto cumplimiento a las medidas contempladas en el presente Anexo.
- 8.2. Contar con una política general de la EPS para afrontar situaciones de emergencia.
- 8.3. Constituir un Comité de Emergencia, presidido por el Gerente General de la EPS e integrado por representantes de las áreas técnicas y administrativas, con las responsabilidades contempladas en el presente anexo.
- 8.4. Poner en conocimiento de la SUNASS las necesidades de apoyo técnico o capacitación para elaborar los planes de medidas de mitigación y de emergencia.
- 8.5. Informar al Instituto Nacional de Defensa Civil y a la SUNASS, después de acaecida una situación de emergencia real o de simulacro y cada vez que se actualicen los planes de medidas de mitigación y de emergencia.
- 8.6. El Comité de Emergencia deberá proponer los planes de medidas de mitigación y de emergencia. La EPS deberá aprobar dichos planes, disponiendo su inmediata divulgación y aplicación.
- 8.7. A través del Comité de Emergencia, poner los planes de medidas de mitigación y de emergencia en conocimiento de las autoridades locales y regionales, a fin de coordinar su viabilidad y aplicación.
- 8.8. A través del Comité de Emergencia, coordinar con las entidades del Sistema Nacional de Defensa Civil a fin de que los planes de medidas de mitigación y de emergencia de la EPS se incorporen al referido sistema.
- 8.9. Identificar los recursos necesarios para el cumplimiento de las medidas contenidas en el presente anexo, que no puedan ser atendidos en sus presupuestos (materiales, equipos, asistencia técnica, etc.).
- 8.10. Coordinar con el Gobierno Local y Regional la gestión y obtención de los recursos que se requieran para la aplicación de las medidas contenidas en el presente anexo.
- 8.11. A través del Comité de Emergencia declarar en situación de alerta y de emergencia los servicios de saneamiento cuando sea el caso.

## **9. DEFINICIONES**

- 9.1. Amenaza  
Es un factor de riesgo externo, representado por el potencial destructivo latente de que se manifieste un fenómeno natural u ocasionado por el hombre, y produzca efectos adversos a los servicios de saneamiento.
- 9.2. Análisis de vulnerabilidad  
Es el proceso para determinar o estimar el grado en que un servicio de saneamiento puede ser afectado por el impacto de una amenaza.
- 9.3. Comité de emergencia  
Es el comité ejecutivo que debe constituir la EPS, que tendrá la responsabilidad de la planificación, organización y dirección de las actividades que deben realizarse antes, durante y después de una emergencia, para asegurar el funcionamiento de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencias.
- 9.4. Desastre  
Es el fenómeno natural o provocado por el hombre que se presenta en forma imprevista en un espacio y tiempo limitados, dando origen a una situación

- catastrófica, en la que súbitamente se desorganizan los patrones cotidianos de vida, la infraestructura, la economía y el ambiente y el ser humano se ve expuesto a efectos adversos a su salud y su vida.
- 9.5. **Emergencia**  
Situación inesperada que se presenta por el impacto de una amenaza.
- 9.6. **Estado de alerta**  
Situación preparatoria declarada ante el riesgo todavía no inminente, del impacto de una amenaza.
- 9.7. **Estado de emergencia**  
Situación declarada ante la inminencia del impacto de una amenaza o después que ésta ha ocurrido.
- 9.8. **Medidas de emergencia**  
Son aquellas orientadas a superar las consecuencias del impacto de una determinada amenaza en un servicio de saneamiento. Incluyen las siguientes:
- Medidas inmediatas: que se deben tomar luego de producida la emergencia. Están orientadas a la activación del comité o comités operativos de emergencia y la organización para afrontar la emergencia.
  - Medidas de restablecimiento: que se toman después de haber sido puestas en práctica las medidas inmediatas. Están orientadas a poner en funcionamiento, en el más corto plazo posible, el servicio de saneamiento afectado por un desastre, sin que necesariamente se haya reconstruido las partes afectadas.
- 9.9. **Medidas de rehabilitación o reconstrucción**  
Son aquellas orientadas a reestablecer los servicios de saneamiento afectados por los desastres en

las condiciones que tenían antes de producido el hecho.

- 9.10. **Plan de medidas de mitigación**  
Es el documento que presenta el conjunto de medidas y obras de reforzamiento que deben implementarse antes del impacto de las amenazas y que están dirigidas reducir o disminuir la vulnerabilidad de los componentes de los sistemas que integran los servicios de saneamiento frente a los desastres.
- 9.11. **Plan de emergencia**  
Es el documento que presenta el conjunto de acciones con las que la EPS podrá enfrentar organizadamente una emergencia. Comprende la organización, procedimientos, instructivos e informaciones necesarios para que la EPS se prepare, movilice y actúe, antes, durante y después de la emergencia.
- 9.12. **Riesgo**  
Es la medida de la probabilidad de que se produzcan daños sobre un componente específico de un servicio de saneamiento, que tiene una vulnerabilidad intrínseca frente a ciertas amenazas cuando se presentan con determinada intensidad.
- 9.13. **Vulnerabilidad**  
Es la susceptibilidad o factor de riesgo interno de un componente de un servicio de saneamiento, o de éste como un todo, de ser dañado total o parcialmente por el impacto de una amenaza. A la magnitud del daño cuantificado o médico se le denomina grado de vulnerabilidad.

Los demás términos utilizados en el presente anexo se entenderán de acuerdo con las definiciones contenidas en el anexo 7 del presente Reglamento y en el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

### Anexo 6 Solicitud de Atención de Problema de Alcance General

		<b>CODIGO DE SOLICITUD N°</b>		
N° DE SUMINISTRO <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span>				
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO / TELEFONICO / WEB) <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 150px; height: 15px;"></span>				
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA	<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 40px; height: 15px;"></span> / <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 40px; height: 15px;"></span> / <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 40px; height: 15px;"></span>	HORA <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 40px; height: 15px;"></span> : <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 40px; height: 15px;"></span>
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE				
Apellido Paterno		Apellido materno		Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 150px; height: 15px;"></span>				
RAZÓN SOCIAL <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 150px; height: 15px;"></span>				
DATOS DEL SOLICITANTE				
( Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)		Distrito		Provincia
Teléfono <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span>				
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD				
Tipo de problema <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span>				
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO				
<b>PROBLEMAS OPERACIONALES</b>				
Op-1	Obras inconclusas (vereda pendiente, calzada pendiente)			
Op-2	Fugas en la red de agua potable e inundaciones (roturas de tuberías en redes matriz y secundaria, fuga de agua en vereda o en calzada)			
Op-3	Desbordes en la red de alcantarillado (rotura de tubería)			
Op-4	Atoro en conexión de alcantarillado e inundaciones (taponamiento de conexiones en una zona, taponamiento con desborde en la calle)			
Op-5	Cortes del servicio (efectuar cortes del servicio no programados, no cumplir con horario de abastecimiento injustificadamente no informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor)			
Op-6	Falta de accesorios de seguridad (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 de medidor; 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 a la prestación de los servicios.			
Op-7	Seguridad: Emanaciones del sistema de alcantarillado			
<b>NOTA: Lista de problemas es referencial</b>				
<b>CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE</b>				
Mediante el presente, yo ..... identificado con DNI N° ..... declaro estar conforme con la solución de la EPS ..... al problema presentado, descrito en la presente solicitud.				



**Anexo 7**  
**Glosario de Términos**

1. **Abastecimiento.-** Suministro de agua potable que se presta a un predio a través de una conexión o en su caso, el suministro de agua potable que se presta a través de piletas públicas.
2. **Agua cruda.-** el agua tal como se encuentra en las fuentes, en estado natural, sin haber sufrido ningún tratamiento.
3. **Alcantarillado.-** Sistema de canales o tuberías que se utilizan para la recolección, transporte y eliminación de aguas residuales.
4. **Asignación de consumo.-** Volumen de agua (en metros cúbicos) a ser asignado a un usuario que no cuenta con medidor, el cual debe calcularse sobre la base del consumo promedio que tiene un usuario micromedido de la misma categoría, en caso de encontrarse en la primera etapa del reordenamiento tarifario, o clase, en caso de encontrarse en la segunda etapa del reordenamiento tarifario.
5. **Bacterias Coliformes.-** Grupo de microorganismos pertenecientes a la familia Enterobacteriaceae que son de naturaleza bacilar, gramnegativos, aeróbicos o anaeróbicos facultativos. Se caracterizan por no formar esporas. A este grupo pertenecen los géneros *Excherichia*, *Enterobacter*, *Citrobacter* y *Klebsiella*.
6. **Caja de medidor.-** Elemento de albañilería, de concreto u otro material similar, donde se instalan el medidor, sus llaves y accesorios, que incluye la tapa de cierre y protección. Su ubicación en el frente del predio está subordinada a la factibilidad de acceso a la lectura del medidor, mantenimiento o reparación.
7. **Caja de Registro.-** Caja de conexión domiciliaria de alcantarillado más cercana al colector público, ubicado dentro o fuera del área del predio.
8. **Camión Cisterna.-** Vehículo motorizado con tanque cisterna autorizado para transportar agua para consumo desde la estación de surtidores hasta los usuarios.
9. **Caudal (alusivo a medidor).-** Es el cociente del volumen de agua que pasa a través del medidor, y el tiempo que demora en hacerlo.
10. **Caudal de transición (qt):** Caudal que divide el rango de caudales en dos zonas, la "zona inferior" y la "zona superior", cada una se caracteriza por un error máximo permisible.
11. **Caudal mínimo (qmin).-** Caudal a partir del cual el medidor debe funcionar registrando volúmenes de agua dentro del error máximo permisible.
12. **Caudal permanente (qp).-** Caudal al cual el medidor debe funcionar satisfactoriamente bajo condiciones normales de uso.
13. **Cloración.-** Aplicación de cloro (gas licuado) o compuestos de cloro (hipocloritos) al agua con el propósito de desinfectarla.
14. **Cloro residual libre.-** Cantidad de cloro remanente en el agua bajo la forma de ácido hipocloroso o ion hipoclorito.
15. **Conexión domiciliaria de Agua Potable:** Comprende la unión física entre la red de agua y el límite del predio a través de un tramo de tubería que incluye la caja del medidor.
16. **Conexión domiciliaria de Alcantarillado:** Comprende la unión física (instalación de tubería) entre el colector público y el límite exterior de la propiedad de cada predio.
17. **Conexión ilegal:** aquella conexión instalada sin conocimiento de la EPS, mediante la cual se sustrae agua potable o se vierten aguas residuales a la red de la EPS.
18. **Contrastación.-** Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a las normas metrológicas vigentes y las recomendaciones establecidas en el presente Reglamento, por comparación con un patrón certificado por el INDECOPI.
19. **Contrastación en campo.-** Contrastación realizada sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliaria, bajo las condiciones hidráulicas correspondientes al servicio que recibe el usuario.
20. **Contrastación en laboratorio.-** Contrastación realizada en un laboratorio bajo condiciones hidráulicas controladas que pueden diferir de las condiciones del servicio que recibe el usuario, para lo cual se retirará el medidor de la conexión domiciliaria. El laboratorio puede ser una instalación permanente o móvil, que cumpla con los requisitos establecidos por INDECOPI.
21. **Empresa Contrastadora.-** Empresa especializada en actividades de contrastación que cuenta con autorización de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales del INDECOPI.
22. **INDECOPI.-** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
23. **Medidor con mecanismos alterados.-** Medidor que presenta evidencias de haber tenido una intervención maliciosa para alterar su funcionamiento. La alteración es externa cuando el medidor presenta alteraciones visibles en sus características técnicas; la alteración es interna cuando algún mecanismo interno del medidor ha sido manipulado.
24. **Medidor inoperativo.-** Medidor de agua potable en servicio, que en las pruebas de contrastación de campo o laboratorio, presenta errores fuera de las tolerancias establecidas en el presente reglamento, en al menos un caudal de ensayo.
25. **Medidor operativo.-** Medidor de agua potable en servicio cuyos errores, para cada caudal de ensayo de contrastación en campo o laboratorio, se encuentran dentro de las tolerancias establecidas en el presente Reglamento.
26. **Medidor que sobregregistra.-** Medidor inoperativo que, en por lo menos uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua mayor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error mayor que el máximo permisible.
27. **Medidor que subregistra.-** Medidor inoperativo que, en al menos uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua menor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error que esta por debajo de la tolerancia establecida, mientras que en los otros caudales de ensayo los resultados están dentro de los límites máximos permisibles.
28. **Normas Metrológicas Peruanas (NMP).-** Son de carácter obligatorio y establecen las características metrológicas de los instrumentos de medición (balanzas, medidores de agua, surtidores de gasolina, etc.) utilizados en transacciones comerciales, salud pública, etc., que afectan directamente a los consumidores finales. También se consideran como Normas Metrológicas Peruanas a aquellas referidas a la información que debe llevar el rotulo o etiqueta de los productos envasados, así como a las tolerancias establecidas al contenido neto declarado de los productos envasados. Estas normas son elaboradas y aprobadas por la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales a propuesta del Servicio Nacional de Metrología.
29. **Servicios prestados en condiciones especiales.-** Son aquellos que se brindan por medios total o parcialmente distintos a la infraestructura de los

- Sistemas. Comprenden la prestación de servicios de Agua Potable a través de camión cisterna, reservorio móvil o conexión de agua provisional.
30. **SUNASS.**- Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento.
31. **Surtidor.**- Punto de abastecimiento de agua para consumo humano autorizado que provee a camiones cisterna, cuya fuente puede ser subterránea o superficial.
32. **Titular de la conexión domiciliaria.**- Es la persona natural o jurídica identificada y registrada por la EPS, que suscribe el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento y asume todos los compromisos frente a la EPS.
33. **Usuario.**- Persona natural o jurídica que, por razón de estipulación contractual o de posesión, hace uso legal del suministro correspondiente.
34. **Zona de abastecimiento.**- Área delimitada teniendo en cuenta la influencia del reservorio y otros componentes del sistema de distribución.
- Los demás términos utilizados en el presente Reglamento se entenderán de acuerdo con las definiciones contenidas en el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

## REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

### DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO

#### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.
2. DIAGNÓSTICO.
  - 2.1. Situación Actual
  - 2.2. Problemas identificados
3. OBJETIVO.
4. SOLUCIÓN PROPUESTA.
5. CONSIDERACIONES LEGALES.
6. IMPACTO ESPERADO.

## REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

### ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO

#### 1. INTRODUCCIÓN.

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, tiene la función de normar, regular, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario. Como parte de su función normativa, la SUNASS tiene como potestad dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las EPS o actividades bajo su ámbito, o de sus usuarios.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 042-2006-SUNASS-CD<sup>1</sup>, se aprobó el proyecto de “Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”, norma aplicable a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), a los usuarios de dichos servicios (y con los solicitantes del acceso a los servicios) y a las empresas contrastadoras, de acuerdo a las normas vigentes de la SUNASS y del sector saneamiento.

La calidad de los servicios está referida al conjunto de características técnicas que determinan las condiciones de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, incluyendo los estándares, procedimientos, obligaciones de EPS y usuarios, así como las consecuencias de su incumplimiento.

En su interacción con los usuarios (y con los solicitantes del acceso a los servicios de saneamiento), la EPS debe cumplir con obligaciones y con un conjunto de características técnicas (estándares o niveles de calidad, procesos técnicos) respecto de:

<sup>1</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 9 de octubre de 2006.

- (i) el acceso a los servicios;
- (ii) la calidad en la prestación de los servicios;
- (iii) la suspensión y cierre de los servicios;
- (iv) de las infracciones y sanciones aplicables;
- (v) otros aspectos relativos a los servicios.

## **2. DIAGNÓSTICO.**

### **2.1. Situación Actual**

2.1. La normativa vigente sobre las características técnicas y las obligaciones tanto de las EPS como de los usuarios relativos a la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, se encuentran en diversos instrumentos normativos emitidos por la SUNASS, siendo conveniente su consolidación a fin de tener un marco normativo más fácil de comprender por los interesados.

Las normas relativas a la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento emitidas por la SUNASS son las que siguen:

⇒ Directivas relativas al mantenimiento de los sistemas: Resolución de Superintendencia N° 180-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre medidas inmediatas para evitar la propagación del cólera y otras enfermedades"<sup>2</sup>.

⇒ Directivas relacionadas con la calidad del agua entregada: Resolución de Superintendencia N° 190-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre desinfección del agua de consumo humano"<sup>3</sup>.

Resolución de Superintendencia N° 1121-99-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre Control de Calidad del Agua Potable"<sup>4</sup>.

Resolución de Superintendencia N° 259-97-SUNASS, donde se establece los "Requisitos que deben cumplir los equipos de desinfección de agua para consumo humano que emplean las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento"<sup>5</sup>.

Resolución de Superintendencia N° 359-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre medidas que deben adoptar las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento en situaciones de emergencia".<sup>6</sup>

⇒ Directivas relativas a la facturación y comprobantes de pago: Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS, que aprueba la "Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario"<sup>7</sup>, y sus modificatorias aprobadas por Resoluciones de Consejo Directivo N° 005-2003-SUNASS-CD, N° 023-2003-SUNASS-CD y N° 028-2006-SUNASS-CD.

Resolución de Superintendencia N° 224-2000-SUNASS, que aprueba el "Procedimiento para facturar mediante el sistema de diferencia de lecturas en conexiones domiciliarias a las que por primera vez se instalan medidores de consumo"<sup>8</sup>.

Resolución de Consejo Directivo N° 028-2006-SUNASS-CD, en lo correspondiente a las modificaciones de la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable y su Texto Único Ordenado y a las modificaciones a la "Directiva para la Formulación del Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento"<sup>9</sup>.

### **2.2. Problemas Identificados**

2.2.1. El Ente Rector publicó el año 2005 el Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA<sup>10</sup> - mediante el cual se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de los Servicios de Saneamiento - en adelante TUO del Reglamento de la LGSS -, el cual incluye aspectos de calidad de los servicios de saneamiento, que deben ser incorporados y concordado en la normativa emitida por la SUNASS.

2.2.2. No se cuenta con una norma única que regule los siguientes aspectos:

- (i) el acceso a los servicios de saneamiento,
- (ii) la prestación de los servicios de saneamiento,
- (iii) el cierre del servicio, y;
- (iv) otros aspectos relevantes que tienen incidencia en la satisfacción de los usuarios.

## **3. OBJETIVO.**

3.1. El objetivo del "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento" se orienta principalmente a revisar, perfeccionar y reunir en un sólo texto, las disposiciones emitidas por la SUNASS sobre la calidad en la prestación de los servicios, en particular sobre lo siguiente:

- a) Estándares que las EPS deben cumplir respecto de la prestación de los servicios de saneamiento;
- b) Procedimientos que las EPS deben cumplir respecto de las condiciones operativas que deben llevar a cabo para prestar servicios de saneamiento;
- c) Obligaciones que EPS y usuarios deben cumplir, así como las sanciones aplicables a estos últimos por parte de las EPS, en aspectos vinculados con la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento;
- d) Procedimientos que las empresas contrastadoras y EPS deben cumplir respecto de la contrastación de medidores.

3.2. Finalmente, se busca que a la entrada en vigencia de la presente resolución las EPS actualicen los Reglamentos de Prestación de los Servicios de Saneamiento a lo dispuesto en el presente reglamento. De no hacerlo en el plazo previsto, prevalecerá lo estipulado en el "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

## **4. SOLUCIÓN PROPUESTA.**

El Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento establece las características que deben cumplir las EPS en su interacción con los usuarios y los solicitantes del acceso a los servicios de saneamiento, en la prestación de los servicios y en general obligaciones tanto de las EPS como de los usuarios, y las consecuencias en caso de incumplimiento. La estructura del mencionado reglamento se encuentra ordenado de la siguiente manera:

### **(I) NORMAS GENERALES**

Incluye el objetivo de la norma, el alcance de su aplicación a los actores del mercado de saneamiento, los servicios regulados.

<sup>2</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 22 de agosto de 1997.

<sup>3</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 14 de mayo de 1997.

<sup>4</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 7 de diciembre de 1999.

<sup>5</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 24 de junio de 1997.

<sup>6</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 22 de agosto de 1997.

<sup>7</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 25 de diciembre de 1999.

<sup>8</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 24 de noviembre de 2000.

<sup>9</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 9 de Julio de 2006.

<sup>10</sup> Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 1° de diciembre de 2005.

**(II) ACCESO AL SERVICIO**

Abarca el procedimiento de acceso al servicio, referido a los requisitos, etapas y plazos requeridos para solicitar la instalación del servicio, aspectos relativos a la factibilidad del servicio y a las características y modelo de contrato de prestación de servicios.

**(III) PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

1. Obligaciones Generales de EPS y Usuarios
2. Calidad del Agua Potable
3. Confiabilidad Operativa del Servicio
4. Calidad en la Atención a Usuarios
5. Calidad en la Facturación y Comprobante de Pago
6. Calidad en la Medición y Lectura

**(IV) SUSPENSIÓN Y CIERRE DEL SERVICIO**

Incluye obligaciones y derechos de EPS y usuarios relativos a la suspensión y cierre del servicio.

**(V) INFRACCIONES Y SANCIONES**

Contempla el régimen de sanciones aplicable a EPS y a Usuarios, frente al incumplimiento de las obligaciones.

**(VI) GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Aclara términos utilizados en la presente normativa.

**(VII) DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

Establece disposiciones sobre la exigibilidad de las obligaciones y adecuación.

**(VIII) ANEXOS**

Contempla formatos para la solicitud de instalación, modelo de contrato de prestación de servicios, modelo referencial de comprobante de pago, el procedimiento para llevar a cabo la contrastación del medidor y las medidas que deben adoptar las EPS en situaciones de emergencia.

Finalmente, en concordancia con el objetivo principal del "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento" orientado principalmente a perfeccionar y reunir en un sólo texto, las disposiciones emitidas por la SUNASS sobre la calidad en la prestación de los servicios, se propone derogar a partir de la entrada de vigencia del Reglamento aprobado en el artículo precedente, las siguientes normas:

- La Resolución de Superintendencia N° 180-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre medidas inmediatas para evitar la propagación del cólera y otras enfermedades", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 22 de agosto de 1997;
- La Resolución de Superintendencia N° 190-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre desinfección del agua de consumo humano", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 14 de mayo de 1997;
- La Resolución de Superintendencia N° 259-97-SUNASS, donde establecen "Requisitos que deben cumplir los equipos de desinfección de agua para consumo humano que emplean las entidades prestadoras de servicios de saneamiento" publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 24 de junio de 1997;
- La Resolución de Superintendencia N° 1121-99-SUNASS que aprueba la "Directiva sobre Control de Calidad del Agua Potable", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 7 de diciembre de 1999;
- La Resolución de Superintendencia N° 019-96-PRESVMI-SUNASS, que aprueba la "Directiva para la formulación del Reglamento de prestación de Servicios de Agua Potable y alcantarillado de las EPS" publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 09 de febrero de 1996, así como sus normas modificatorias aprobadas por Resoluciones de Superintendencia

N° 149-99-SUNASS y N° 160-2000-SUNASS, y por Resoluciones de Consejo Directivo N° 009-2006-SUNASS-CD y N° 028-2006-SUNASS-CD.

- La Resolución de Superintendencia N° 257-97-SUNASS, donde se precisa el medio de comunicación en que deben publicarse los reglamentos de entidades prestadoras de servicios de saneamiento, publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 22 de junio de 1997;
- La Resolución de Superintendencia N° 359-97-SUNASS, que aprueba la "Directiva sobre medidas que deben adoptar las entidades prestadoras de servicios de saneamiento en situaciones de emergencia", publicada en el Diario Oficial el día 22 de agosto de 1997;
- La Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS, que aprueba la "Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 25 de diciembre de 1999, y sus modificatorias aprobadas por Resoluciones de Consejo Directivo N° 005-2003-SUNASS-CD, N° 023-2003-SUNASS-CD y N° 028-2006-SUNASS-CD;
- La Resolución de Superintendencia N° 224-2000-SUNASS, que aprueba el "Procedimiento para facturar mediante el sistema de diferencia de lecturas en conexiones domiciliarias a las que por primera vez se instalan medidores de consumo", publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 24 de noviembre de 2000;
- La Resolución de Consejo Directivo N° 028-2006-SUNASS-CD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 9 de julio de 2006, en lo correspondiente a las modificaciones de la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable.

**4.1. Solución Propuesta – Calidad en el Acceso a los Servicios**

**4.1.1. Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios.-**

Se ha considerado incluir como excepción, que la EPS podrá denegar el acceso a los servicios, si a la fecha de presentación de la Solicitud de acceso a los servicios, el predio ya cuenta con una conexión domiciliaria y respecto de la cual existan deudas pendientes:

**Solución Propuesta:**

**"Artículo 6º.- Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios**

La EPS está obligada a brindar acceso a los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario siempre que:

1. Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento, en su Reglamento, y en la presente norma,
2. El predio se encuentre en el ámbito de su responsabilidad, y
3. Exista factibilidad del servicio.

Excepcionalmente, la EPS puede denegar el acceso si el solicitante, a la fecha de presentación de la Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento, tiene una deuda exigible por este tipo de servicios o por servicios colaterales con la EPS.

Igual excepción se aplica en el caso que el predio ya cuente con una conexión domiciliaria, respecto de la cual existan deudas pendientes, y se solicite una conexión adicional."

**4.1.2. Presentación de la solicitud.-**

Respecto a la presentación de la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, se ha visto conveniente

incluir como documento adicional que el solicitante debe presentar al recibo por derecho de estudio de factibilidad. Asimismo, se otorga un plazo máximo de 30 días calendario para solicitar a la EPS la devolución de la documentación, reembolsándole el monto pagado para la realización de la factibilidad del servicio, considerando que al no haberse cumplido con los requisitos no se ha llegado a realizar la factibilidad y por tanto, la EPS no ha incurrido en ese costo.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 12º.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios**

**12.1 Solicitud**

La solicitud de acceso a los servicios de saneamiento debe presentarse conforme al Anexo 1 de la presente norma, que será entregado por la EPS en forma gratuita y mediante esta solicitud, el Solicitante manifiesta su intención de acceder a los servicios de saneamiento a través de una Conexión Domiciliaria de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario, asumiendo las responsabilidades y compromisos que correspondan.

**12.2 Documentos complementarios**

El Solicitante presentará su solicitud previo pago del servicio colateral correspondiente a “Estudios de Factibilidad”, y deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación:

- i. Documentos que acrediten la propiedad o posesión de conformidad con lo establecido en el artículo 10º de la presente norma.
- ii. Copia simple del documento de identidad del Solicitante o los documentos que acrediten la representación de conformidad con lo establecido en el artículo 11º de la presente norma.
- iii. Plano de ubicación o croquis del predio.
- iv. En caso de conjuntos habitacionales, locales industriales, mercados y otras unidades de uso de gran consumo, deberán anexar planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.

**12.3 Errores en la presentación**

Si el Solicitante no cumpliera con presentar todos los documentos requeridos (ver numeral 12.1 y 12.2), la EPS le otorgará un plazo no menor de tres (3) ni mayor de cinco (5) días hábiles para subsanar las omisiones existentes, indicándolas con claridad. En estos casos, la solicitud de acceso se considerará presentada en la fecha que se hallen subsanadas todas las observaciones.

Si dentro del plazo otorgado, el Solicitante no subsanara las omisiones observadas por la EPS, se dará por finalizado el procedimiento de acceso, y el Solicitante tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para solicitar a la EPS la devolución de la documentación y el reembolso del monto pagado por la “Factibilidad de Servicios.

Cumplido el plazo sin que el Solicitante haya pedido la devolución, los documentos podrán ser destruidos por la EPS, y el monto por devolver se mantendrá a disposición del Solicitante por el plazo de doce (12) meses adicionales.”

**4.1.3. Casos especiales de factibilidad.-**

Se considera que en el caso de usuarios de tipo comercial o industrial, la EPS será la que verifique que la conexión cuenta con el sistema que les permita adecuar la calidad de las aguas residuales a los límites establecidos en las normas correspondientes y que éste efectivamente funcione. Asimismo, en los casos de independizaciones, es necesario contar con una constancia de la Junta de Propietarios de la edificación, en la cual se deje constancia que el solicitante no tenga deudas comunes pendientes de pago.

Finalmente, se ha considerado incorporar los casos de “acumulación de predios”. En este caso, el propietario deberá solicitar la factibilidad, a efectos de retirar las conexiones excedentes, cubriendo los costos que implica dichos trabajos. En caso no lo solicite, la EPS podrá realizar los trabajos, correspondiéndole asumir los costos.

**“Artículo 19º.- Casos especiales de factibilidad**

**19.1 Usuarios de tipo comercial o industrial**

En caso de usuarios de tipo comercial o industrial deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º; un resumen del sistema de tratamiento y evacuación de las aguas residuales, destacando el punto de muestreo considerado para ejecutar las fiscalizaciones de la EPS y las características físicas, químicas y bacteriológicas del efluente (desagüe tratado) que se evacuaría a la red pública.

La EPS tendrá la facultad de verificar posteriormente que la conexión cuente con el sistema que permita al usuario adecuar la calidad de las aguas residuales a los límites establecidos en las normas correspondientes. Asimismo, podrá verificar que las aguas residuales correspondan a las características físicas, químicas y bacteriológicas correspondan a lo autorizado.

**19.2 Edificaciones en propiedad horizontal**

En el caso de proyectos de edificaciones en propiedad horizontal; deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º, un plano o esquema que muestre el diseño de las salidas del alcantarillado.

**19.3 Independizaciones**

En caso de independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º, una descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red de pública.

Asimismo, en caso de independizaciones de conexiones de unidades inmobiliarias donde coexistan secciones de propiedad exclusiva y bienes y servicios comunes, se deberá presentar además una constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago.

La servidumbre pactada o legal, deberá estar debidamente inscrita ante los Registros Públicos.

**19.4 Subdivisión de la propiedad**

En los casos de subdivisión de la propiedad, el propietario de la parte del predio por donde ingresa la conexión de agua potable o alcantarillado sanitario, será el Titular de la Conexión existente. El propietario de la otra parte del predio deberá presentar una solicitud de acceso de acuerdo al procedimiento establecido en la presente norma, para la instalación de su conexión domiciliaria.

**19.5 Acumulación de Predios**

En los casos de acumulación de predios, el propietario deberá solicitar la factibilidad para el retiro de las conexiones excedentes o para la ampliación del diámetro de la conexión, según el caso, debiendo adjuntar para ello copia simple de la partida registral de inscripción de la acumulación. Los gastos de dichos trabajos serán asumidos por el propietario.

En caso no se solicite la factibilidad, la EPS estará facultada para realizar el retiro de las conexiones excedentes o la ampliación del diámetro, asumiendo el costo por dichos conceptos.

**19.6 Solicitud de dos conexiones o más**

En los casos que se soliciten dos conexiones o más, deberá presentarse junto a la solicitud de

acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º, una constancia de un ingeniero sanitario en la que certifique la viabilidad de la solicitud.

En los casos en que se solicite más de una conexión domiciliaria del mismo servicio para un sólo predio, la EPS determinará el diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo con las necesidades del o de los Solicitantes y la factibilidad del servicio. Por motivos técnicos, la EPS podrá limitar los requerimientos a una sola conexión por predio, sea éste individual o de uso múltiple.

#### **19.7 Ampliación de diámetro de las conexiones**

En caso de requerirse un incremento en la capacidad para la adecuada prestación de los servicios, la EPS determinará la ampliación del diámetro de la conexión domiciliaria, asumiendo el titular de la conexión domiciliaria, los costos respectivos."

#### **4.1.4. Plazo para instalar la conexión domiciliaria.-**

De la evaluación de los comentarios recibidos, se ha considerado ampliar el plazo para la instalación de la conexión domiciliaria a quince (15) días. Asimismo, se ha realizado la precisión que en caso no exista pago o financiamiento, no correrá el plazo para la instalación de la conexión.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 21º.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria**

Una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento, debidamente suscrito por el Solicitante, dentro del plazo establecido en la presente norma, y cumplidos los requisitos del artículo 20º, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para instalar la conexión domiciliaria solicitada.

En el caso que, existiendo factibilidad del servicio y habiéndose cumplido con lo establecido en el artículo 20º de la presente norma, la EPS no instalara la Conexión Domiciliaria solicitada en el plazo establecido, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento que apruebe la SUNASS.

La EPS podrá negarse a suscribir el contrato mientras no se cumpla con el pago respectivo o se suscriba el correspondiente convenio de financiamiento. En dicha situación, no correrá el plazo para la instalación de la conexión."

#### **4.1.5. Trámites ante la Municipalidad.-**

Se considera que los trámites de autorización para la instalación de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario en áreas de uso público ante las Municipalidades correspondientes, deberán ser tramitadas por el solicitante, si es que se relaciona únicamente con su conexión.

Los trámites en los casos en que impliquen obras no relacionadas directamente con la conexión a instalarse, deberán ser realizados por la propia EPS, sin poder trasladar el costo de los mismos a los usuarios.

Asimismo, debe precisarse la excepción en caso de Poseedores Informales contenida en el artículo 33º del "Reglamento de la Ley N° 28687" – Ley de Desarrollo Complementario de la Formalización de la Propiedad Informal, Acceso al suelo y dotación de servicios básicos – que establece que las EPS solicitarán a la municipalidad en cuya jurisdicción se encuentran los inmuebles a ser atendidos, la correspondiente autorización para ejecutar las obras.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 22º.- Trámites ante la Municipalidad**

Todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión solicitada, será realizado por el Solicitante.

En los casos en que se requiera realizar obras que no estén directamente relacionadas con la instalación de la conexión, los trámites deberán ser realizados por la EPS y los costos no podrán ser trasladados al Solicitante.

Por excepción, en caso de los poseedores informales, la EPS solicitará a la Municipalidad en cuya jurisdicción se encuentran los inmuebles a ser atendidos, la correspondiente autorización para ejecutar las obras."

#### **4.1.6. Conexiones instaladas por iniciativa de la Empresa Prestadora.-**

Se ha recogido la posibilidad de que las EPS tengan la facultad de realizar el levantamiento de la conexión, en caso que los usuarios de las conexiones domiciliarias instaladas por iniciativa de la EPS, se nieguen a suscribir el contrato de prestación de servicios de saneamiento.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 30º.- Conexiones instaladas por iniciativa de la EPS**

Para el caso de las conexiones domiciliarias que fueran instaladas por iniciativa de la EPS, ésta deberá celebrar el contrato de prestación de servicios de saneamiento, con cada uno de los Titulares de las nuevas conexiones domiciliarias, en el plazo máximo de tres (3) meses. Transcurrido dicho plazo, la EPS estará imposibilitada de facturar por el servicio prestado a aquellas conexiones domiciliarias que no cuenten con contrato de prestación de servicios de saneamiento debidamente firmado.

Ante la negativa de suscripción del contrato, la EPS estará en la posibilidad de realizar el levantamiento de la conexión."

#### **4.2. Solución Propuesta – Calidad en la Prestación de los Servicios de Saneamiento**

##### **4.2.1. Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas.-**

Se ha considerado que el predio al que se le instalará la conexión de agua potable y/o alcantarillado cuente como mínimo con un punto de agua, con la finalidad que la EPS pueda conectar la conexión a ella y emita la facturación correspondiente, evitando así usos clandestinos del servicio.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 23º.- Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas**

Para la instalación de la conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario deberá existir previamente por lo menos un punto de agua que permita la conexión, caso contrario, el titular de la conexión domiciliaria deberá comunicar el momento en que éstas se coloquen para que la EPS proceda a instalar la conexión y emita la facturación correspondiente."

##### **4.2.2. Mantenimiento de piletas públicas.-**

En los casos de piletas públicas, el responsable de la reparación y el mantenimiento será el titular de la conexión (asociación), sin perjuicio que dicho titular solicite a la propia EPS que realice los trabajos, cobrándole por los costos.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 34º.- Mantenimiento de piletas públicas**

Las EPS deberán verificar que las piletas públicas cuenten con grifos confiables, con sistemas de seguridad de la llave.

En caso de existir deficiencias, el Titular de la Conexión será responsable de realizar las reparaciones o arreglos necesarios, manteniendo permanentemente las piletas públicas en buen estado de conservación. A solicitud del Titular de la Conexión, la EPS podrá realizar dichos trabajos, asumiendo el Titular el costo por el servicio.”

**4.2.3. Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos.-**

Existe información al reverso del comprobante de pago, que deberá encontrarse actualizada. Sólo en caso de cambios normativos (normativos o de cualquier índole), que afecten los derechos o pagos del usuario que no se encuentren al reverso del comprobante de pago, deberán informarse al usuario independientemente.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 39º.- Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos**

Cuando se realicen cambios (normativos o de cualquier índole) y ellos no se encuentren en la información al dorso del comprobante de pago, la EPS deberá informar a los usuarios mediante comunicación escrita, especialmente respecto de los siguientes temas:

- Derechos y obligaciones generales de las EPS.
- Derechos y obligaciones de los usuarios.
- Cambios ocurridos en las tarifas o estructuras tarifarias.

Dicha comunicación deberá ser realizada con la primera facturación después del cambio.”

**4.2.4. Descargas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario.-**

El artículo 56º inciso h) del TUO del Reglamento de la LGSS, establece que es derecho de la EPS “en casos especiales, cobrar el costo adicional por las cargas en el sistema de alcantarillado que superen los límites establecidos por cada EPS en su Reglamento de Prestación de Servicios. Dicho costo adicional será considerado como un servicio colateral”.

Por tanto, se ha recogido lo dispuesto en el mencionado Reglamento.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 42º.- Descargas en el sistema de alcantarillado sanitario**

Los usuarios no deben descargar en el sistema de alcantarillado sanitario, objetos sólidos de cualquier naturaleza o líquidos que no cumplan con la normativa de descarga a las redes públicas.

Asimismo, las EPS podrán cobrar a los usuarios el costo adicional por descargas permitidas en el sistema de alcantarillado que superen el límite de volumen máximo establecido, de acuerdo con las disposiciones sobre servicios colaterales aprobadas por la SUNASS.”

**4.2.5. Calidad Sanitaria del Agua Potable.-**

La responsable de la calidad sanitaria del agua potable es la autoridad de salud. Por tanto, la SUNASS sólo participa supervisando el cumplimiento de las disposiciones que esta disponga. Asimismo, en caso que la SUNASS detecte algún incumplimiento, lo comunicará a dicha autoridad.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 51º.- Calidad sanitaria del agua potable**

La calidad del agua potable distribuida por la EPS para consumo humano debe cumplir con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos en las normas sobre calidad del agua para consumo humano emitidas por la autoridad de salud.

La SUNASS supervisará el cumplimiento de dichas normas, notificando a la autoridad de salud ante su incumplimiento. La SUNASS sólo ejerce función sancionadora sobre las obligaciones de orden operativo establecidas en la presente norma.”

**4.2.6. Frecuencia de muestreo del nivel de cloro residual libre.-**

Considerando que la dosificación de cloro no se efectúa en todas las instalaciones sino en planta o en reservorio, es consecuente indicar que se exonera del control a las instalaciones en las cuales no se efectúa la dosificación del cloro; y que no tiene sentido realizar obligatoriamente el muestreo en todos los reservorios.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 61º.- Frecuencia de muestreo del nivel de cloro residual libre**

La frecuencia de muestreo del cloro residual será como mínimo la siguiente:

- i) Cada seis (6) horas a la salida de plantas de tratamiento y fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población.
- ii) Cada seis (6) horas a la salida de reservorios o cisternas de más de 4,000 m3 de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.
- iii) Cada veinticuatro (24) horas a la salida de reservorios o cisternas de menos de 4,000 m3 de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.
- iv) En redes de distribución, la frecuencia de muestreo por cada punto variable será la siguiente:
  - iv.1) Una muestra diaria en zonas de abastecimiento con población menor a 20,000 habitantes.
  - iv.2) Dos muestras diarias en zonas de abastecimiento con población mayor a 20,000 habitantes.

La SUNASS podrá modificar la frecuencia dependiendo de las condiciones que se presenten.

La recolección y análisis se realizará de acuerdo al artículo 53º literal c.

**4.2.7. Mantenimiento de los sistemas.-**

Se ha considerado incorporar como mantenimiento de los sistemas, el programa de purga de redes de distribución, considerando que éste es importante en el mantenimiento de las redes de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 70º.- Mantenimiento de los sistemas**

Las EPS deberán operar y mantener en condiciones adecuadas los componentes de los sistemas de abastecimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, con el objeto de prestar dichos servicios con oportunidad y eficiencia.

Para alcanzar dicho objetivo, las EPS deberán elaborar y ejecutar anualmente Programas de Mantenimiento Preventivo, con el fin que les permitan

reducir riesgos (de contaminación de agua potable, de interrupciones o restricciones de los servicios), así como establecer las metas a alcanzar, por lo menos en los siguientes aspectos:

- Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de purga y grifos contra incendios.
- Programa de mantenimiento de colectores de alcantarillado y buzones, principalmente de las zonas con mayor número de atoros.
- Programa de reposición y/o reforzamiento de redes de agua y alcantarillado.
- Programa de mantenimiento y reposición de conexiones de agua y alcantarillado.
- Programa de mantenimiento de los motores y bombas, para lo cual deberá contar con equipos de funcionamiento alterno y/o reserva que sean necesarios; así como con grupos electrógenos, en caso exista riesgo de falla del suministro de energía eléctrica que alimenta estaciones de bombeo de agua y alcantarillado.
- Programa de verificación del funcionamiento de las acometidas eléctricas, sensores, condensadores, y en general todo aquel dispositivo que forma parte de los tableros eléctricos.
- Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de agua.
- Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de aguas residuales.
- Programa de mantenimiento de las unidades de desinfección.
- Programas de control de fugas de agua en redes de distribución y detección de conexiones cruzadas.
- Programa de limpieza y desinfección de las estructuras de almacenamiento, los cuales deberán contemplar la ejecución de tales tareas por lo menos 2 veces al año.
- Programa de purga de redes de distribución."

#### 4.2.8. Comunicación sobre interrupciones.-

Se ha considerado incluir la posibilidad que la comunicación sobre interrupciones en los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario pueda efectuarse vía fax o por correo electrónico. Sin embargo, se precisa que en ambos supuestos se requerirá constancia de recepción, y de no haberla se deberá regularizar dicha comunicación mediante la entrega en mesa de partes de la SUNASS.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 77º.- 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](mailto: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](mailto: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."

#### 4.2.9. Seguros por daños a personas y bienes.-

El seguro al que se refiere el presente artículo tiene por finalidad mitigar los daños a personas y bienes por conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir con motivo de la actividad de la EPS.

Sin embargo, se ha evaluado que los costos que genera esta contratación son medianamente considerables, por lo que la obligación de contar con póliza de cobertura por responsabilidad civil, será sólo para aquellas EPS que tengan dicho concepto incorporado en su Plan Maestro Optimizado. Asimismo, será obligación de las EPS incorporarlo en sus PMO.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 82º.- Seguros por daños a personas y bienes**

La EPS podrá contratar una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes y responsabilidad pública, incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de la actividad de la EPS.

En el caso que esta contratación se haya contemplado en el Plan Maestro Optimizado aprobado por la SUNASS, la contratación será obligatoria."

#### 4.2.10. Gradualidad en las facturaciones.-

El régimen especial para medidores nuevos se aplica gradualmente para facilitar la adaptación del usuario. Sin embargo, se presentan casos de usuarios que se les retira el medidor y no se repone por largos períodos. Por tanto, es un incentivo para que las EPS repongan los medidores en los plazos que establece la norma y el usuario tome conciencia de la evaluación de su consumo. En cuanto a su aplicación, se ha considerado ampliar el plazo del retiro del medidor a doce (12) meses.

En relación a la aplicación de este régimen únicamente para las conexiones de la categoría doméstica, se ha considerado aplicar a toda la clase residencial. Asimismo, se ha incluido el supuesto en que el medidor se instale en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación, caso en el cual se facturará desde la instalación del medidor hasta que se inicie el siguiente ciclo de facturación por la asignación de consumos.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 87º.- Consideraciones a tomarse en cuenta en la facturación basada en Diferencia de Lecturas**

a) Facturación en caso de nuevas conexiones domiciliarias, instaladas con su respectivo medidor de consumo: la facturación basada en diferencia de lecturas se efectuará desde el inicio de la prestación del servicio.

b) Facturación gradual si la conexión en la que se instala el medidor venía siendo facturada mediante asignación de consumos, o si se retiró el medidor de la conexión por un período igual o mayor de doce (12) meses:

La EPS se encuentra obligada a aplicar gradualmente la facturación por diferencia de lecturas, de la siguiente forma:



- i) Primera etapa: en el caso que se instale el medidor en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación, desde la instalación del medidor hasta que se inicie el siguiente ciclo de facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumos.
- ii) Primera facturación, el VAF corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y la asignación de consumo
- ii) Segunda facturación, el VAF corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y una vez y media la asignación de consumo
- iii) Tercera facturación, el VAF corresponderá a la diferencia de lecturas.

Sin perjuicio de lo anterior, la EPS podrá establecer otro esquema de gradualidad, en tanto favorezca al usuario y sea informado al usuario y a la SUNASS mediante comunicación escrita.

La EPS no podrá usar las diferencias de lecturas dejadas de lado por aplicación de este régimen, para incorporarlas al promedio histórico de consumo.

c) Facturación para conexiones con medidor no reinstalado (retirado de acuerdo con el artículo 102º del presente Reglamento; y en casos de hurto del medidor o de alteración de sus mecanismos de registro): la EPS deberá facturar el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos.

d) Para el cálculo del promedio histórico de consumos, no se incluye la facturación reclamada, siempre que el reclamo esté en trámite o haya sido declarado fundado y se refiera al VAF por agua.

e) Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas: La EPS que instalará medidores en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a informar al usuario, mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS. La EPS también deberá entregar a los futuros usuarios la cartilla informativa, en el momento que éstos soliciten la conexión.

f) Diferencia de lecturas válida.- Para efectos de facturar consumos, la lectura del medidor será mensual y el período entre las lecturas no será menor a veintiocho (28) ni mayor a treinta y dos (32) días calendario, para ser considerada como diferencia de lecturas válida."

#### 4.2.11. Control de calidad de las facturaciones basadas en diferencias de lecturas.-

Se ha evaluado los comentarios recibidos, considerándose los siguientes criterios a efectos de mantener el control de las facturaciones que sean consideradas atípicas:

- a) cuando el consumo supera el 100% de su promedio histórico, pero este por debajo de la asignación de consumo aplicable de acuerdo al distrito donde se ubique el suministro, la EPS deberá verificar si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas.
- b) cuando el consumo supera el 100% de su promedio histórico, y sea mayor a la asignación de consumo aplicable de acuerdo al distrito donde se ubique el suministro, será obligación de la EPS realizar ciertas acciones operativas.

Asimismo, las acciones realizadas podrán servir como medios probatorios en caso de iniciarse algún procedimiento de reclamo.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 88º.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas**

**88.1.** Las EPS realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.

Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario.

**88.2.** Ante una diferencia de lecturas atípica que sea mayor que la asignación de consumo aplicable a esa conexión, se procederá de la siguiente forma:

- i) En primer lugar, deberá verificarse si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.
- ii) En caso de no existir error en la toma de lecturas, la EPS en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47º del presente Reglamento.

En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el menor valor que resulte de la comparación del Promedio Histórico de Consumos y la Asignación de Consumo.

En caso que la inspección interna no pueda realizarse por causa atribuible al Titular de la Conexión o al usuario, la Empresa Prestadora facturará lo indicado por la diferencia de lecturas.

**88.3.** Ante una diferencia de lecturas atípica que sea igual o menor que la asignación de consumo aplicable a esa conexión, la EPS desarrollará lo dispuesto en el inciso (i) del artículo 88.2.

**88.4.** La EPS deberá calcular un indicador que refleje la proporción de ocurrencias de facturaciones atípicas respecto del total de facturaciones.

**88.5.** Las EPS deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas y elaborar el informe operacional correspondiente, incluyendo las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.

**88.6.** Las acciones operativas realizadas y el informe operacional elaborado, podrán ser utilizados como medios probatorios en los procedimientos de reclamos que se originen, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos."

#### 4.2.12. Clasificación de unidades de uso.-

Se determinó que todas las unidades de uso utilizadas para el funcionamiento de instituciones civiles con fin social o no lucrativo, le corresponderá la categoría comercial, considerando que en todo o parte del predio realicen alguna actividad remunerada o cuando se realizan actividades clasificadas en la mencionada categoría.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"92.2 Clasificación de Unidades de Uso**

**b.2. Serán consideradas dentro de la Clase No Residencial:** aquellas unidades de uso que, contando con un punto de agua y/o desagüe, están dedicadas a una determinada actividad económica considerada

en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades económicas. La Clase No Residencial comprende las siguientes categorías: Comercial y Otros, Industrial y Estatal.

b.2.1. Categoría Comercial y Otros: aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan las actividades de comercialización de bienes que aparecen consignadas en la Sección G de la CIIU, o en cuyo interior se prestan los servicios comprendidos en las Secciones H, I, J, K, M, N, O, Q de la CIIU, excepto las Divisiones 75 y 91 y el Grupo 923 de dicha Clasificación, así como la prestación de servicios de educación y salud a cargo del Estado. Las panaderías, pastelerías y bagueterías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor serán considerados dentro de esta Categoría.

Corresponde la categoría comercial a todas las unidades de uso utilizadas para el funcionamiento de instituciones civiles con fin social o no lucrativo y organizaciones y asociaciones de la División 91 de la Sección O de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme cuando éstas realicen alguna actividad remunerada o cuando en todo o parte del predio se realizan actividades clasificadas en la mencionada categoría

Se incluyen en esta categoría otras unidades de uso que no estén incorporadas expresamente en otras categorías."

#### 4.2.13. Pago de los servicios.-

Se considera que el responsable del pago por los servicios prestados debe ser aquél que solicitó el servicio. La obligación de pago de los adeudos pendientes por concepto de servicios de saneamiento, generada antes del cambio de titular, no podrá ser imputada al nuevo titular de ésta.

#### **Solución Propuesta:**

##### **"Artículo 94º.- Sobre la Responsabilidad de Pago**

Es obligación del Titular de la Conexión, pagar puntualmente por la prestación de los servicios que recibe, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las demás normas vigentes.

Es obligación del Titular de la Conexión, asumir los adeudos que, por concepto de servicios de saneamiento, se hubieren generado mientras mantenga la titularidad.

La obligación de pago de los adeudos pendientes por concepto de servicios de saneamiento, generada antes del cambio de Titular de la Conexión, no podrá ser imputada al nuevo Titular de ésta.

La EPS podrá iniciar las acciones legales que el caso amerite sólo contra el responsable de la obligación."

#### 4.2.14. Cobro por uso indebido de los servicios.-

Se ha considerado variar la modalidad de facturación en caso de conexiones que cuenten con medidor y figuren en los registros de la EPS como inactivas y se haya constatado la reapertura indebida del mismo.

En este caso, se facturará aplicando el mayor valor que resulte de comparar la diferencia de lecturas registrada y la asignación de consumos aplicable, como mecanismo de sanción hacia el usuario.

Asimismo, se consideró pertinente hacer referencia a las conexiones ilegales "formalizadas", en cuyo caso se precisa que la EPS no podrá recuperar dichos consumo a través de la facturación, considerando que no existía una relación jurídica establecida con la EPS al momento de la realización de dichos consumos. Sin embargo, se deja claro que la EPS podrá recuperar dichos consumos a través de la interposición de las acciones que considere pertinente en las vías legales que correspondan.

#### **Solución Propuesta:**

##### **Artículo 95º.- Cobro por uso indebido de los servicios**

Las EPS podrán cobrar por el uso indebido de los servicios de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a los consumos no facturados que se determinarán como se indica a continuación:

- a) En caso de conexiones que figuren en los registros de la empresa como inactivas y la EPS haya constatado la reapertura indebida del servicio, se facturará desde el cierre del servicio hasta la detección de la infracción, hasta por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:
  - i) En caso de conexiones que contaran con medidor de consumo, aplicando el mayor valor que resulte de comparar la diferencia de lecturas registrada y la asignación de consumos aplicable.
  - ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumos, de acuerdo a la tarifa y unidades de uso aplicadas a la conexión domiciliaria.
- b) En caso se detecte instalaciones no autorizadas por la EPS, destinadas a burlar el consumo de una conexión registrada ante la empresa, ésta estará facultada a recuperar consumos por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:
  - i) En caso de instalaciones indebidas anexas a una conexión registrada que cuenta con medidor de consumo, el consumo a recuperar se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o asignación de consumo de la conexión registrada, lo que resulte mayor. La facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al número de unidades de uso y la categoría tarifaria de la conexión registrada.
  - ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumos y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.

Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".

- c) En caso de conexiones ilegales que hayan sido formalizadas ante la EPS, ésta no podrá recuperar dichos consumos a través de la facturación, sin perjuicio de hacerlo mediante las vías legales correspondientes.

La facturación por los consumos a recuperar y por los costos de cierre del servicio o de retiro de conexiones en los casos de los incisos a y b del presente artículo, podrán ser incluidos por la EPS en la próxima facturación, siendo facultad de la EPS otorgar facilidades de pago.

La aplicación de este artículo se hará dejando a salvo el derecho de la EPS a aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo al presente Reglamento.

#### 4.2.15. Recupero del consumo no facturado.-

La SUNASS debe cautelar en forma imparcial y objetiva, los intereses del Estado, de los usuarios y de las EPS. Por tanto, ante situaciones similares debe darse similar trato.

Por ello, se ha considerado equiparar los plazos señalados para la devolución de los pagos efectuados en exceso por los usuarios y para recuperar consumos no facturados por la EPS. Por tanto, se otorga a las EPS la posibilidad de recuperar consumos no facturados oportunamente hasta por doce meses.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 96º.- Recupero del consumo no facturado**

La EPS podrá recuperar el consumo no facturado, hasta por doce (12) meses, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- i) El medidor subregistra según lo establecido por el presente Reglamento (ver Anexo 4 sobre Procedimientos para la Contrastación).
- ii) El resultado del Acta de Contrastación (ver Anexo 4), establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor.
- iii) La contrastación o el Acta de Constatación deben ser realizadas por una Entidad Contrastadora, o por la EPS en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del presente Reglamento.

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la EPS, y el volumen que resulte mayor al comparar el promedio histórico de consumos y la asignación de consumos correspondiente. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 89º de la presente Norma.”

**4.2.16. Medidor de conexión domiciliaria.-**

El artículo 92º del TUO del Reglamento de la LGSS, establece que “el medidor es propiedad del usuario” y que “el costo de adquisición, instalación, reposición y mantenimiento es asumido por el usuario a través de la tarifa.”

Sin embargo, también se señala que “si en el Plan Maestro Optimizado de la EPS no se encuentra prevista la aplicación de un programa de micromedición en parte del ámbito de prestación de los servicios de la EPS, los usuarios de dicho ámbito financiarán la adquisición del medidor de consumo.”

Por tanto, se ha considerado la facultad del usuario de adquirir el medidor, siempre que éste sea nuevo a la respectiva EPS o a terceros, debiendo contar con el respectivo certificado de aferición inicial, de acuerdo a las normas que INDECOPI ha establecido para ello.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 100º.- Medidor de Conexión Domiciliaria**

**100.1.** La conexión domiciliaria de agua potable debe contar con su respectivo medidor de consumo. La instalación de medidores será realizada por la EPS según el programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

**100.2.** El Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario efectivo del servicio, podrán adquirir de la EPS o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con certificado de aferición inicial (o el certificado de calibración) a que hace referencia el numeral 6.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento, en los siguientes casos:

- Cuando la EPS cuente con fórmula tarifaria aprobada por la SUNASS y no se encuentre prevista la aplicación de un programa de micromedición en el cual se incluya a la conexión.
- Cuando la EPS no cuente con programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

El plazo máximo de instalación del medidor, será de un (1) mes contado desde la presentación de la solicitud, habiendo sido cancelado el servicio colateral correspondiente al costo de instalación de

la conexión y siempre que el medidor cumpla con las características referidas en el segundo párrafo del presente artículo.”

**4.2.17. Reposición de medidor en caso de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros.-**

Se requiere de mecanismos que fomenten la reposición rápida de los medidores en caso se produzca el robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros del mismo, con la finalidad de que no se vean reducidos los niveles de micromedición.

Por ello, se ha previsto la obligación de la EPS de reponer el medidor sustraído por terceros una (1) vez cada cinco (5) años, debiendo incluir un dispositivo de seguridad para evitar futuras sustracciones.

En caso de la alteración de los mecanismos, y a consecuencia de ello el medidor subregistre consumos, la EPS asumirá el costo de reposición sólo una vez (en un plazo de 5 años), debiendo reponerlo en un plazo de doce (12) meses. En caso el medidor sea alterado nuevamente y a consecuencia de ello subregistre, el titular de la conexión será el que asuma su costo.

**Solución Propuesta:**

**“Artículo 104º.- Reposición de medidor en caso de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros**

**104.1.** En los casos de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo o de alteración de sus mecanismos de registro, la EPS deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contado a partir de la constatación del hecho.

La EPS estará obligada a reponer el medidor sustraído por terceros una (1) sola vez cada cinco (5) años. La reposición deberá incluir un dispositivo de seguridad. A partir del segundo robo o hurto del medidor en dicho período, el usuario correrá con el costo de dicha reposición. El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá contratar una póliza de seguro que cubra el robo o hurto del medidor.

La constatación de la alteración de los mecanismos de medición se hará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 en la sección referida a la Contrastación por iniciativa de la EPS.

En el plazo de reposición señalado, la EPS deberá facturar bajo el régimen de Promedio Histórico de Consumos. Transcurrido dicho plazo, sin que se haya reemplazado el medidor, se facturará el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumo correspondiente y el promedio histórico de consumos.

**104.2.** Constituye una excepción a lo establecido en el inciso 104.1, el caso en el cual el medidor ha sido alterado de tal manera que subregistre:

- La EPS asumirá el costo de la reposición sólo por una vez en un período de cinco (5) años. Si en dicho período el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el titular de la conexión asumirá el costo la reparación del medidor.
- El medidor deberá ser repuesto en el plazo de doce (12) meses.
- Mientras el medidor no sea reinstalado, la EPS facturará por promedio histórico de consumos. En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 87º.”

**4.3. Solución Propuesta – Disposiciones Transitorias y Finales**

**4.3.1. Parámetros de cloro residual libre.-**

Respecto a los parámetros de cloro residual libre, se ha considerado que en tanto no sea contemplado en la normativa correspondiente que la autoridad de salud emita para tal efecto, se tomará como valor mínimo 0.5 mg/l.

#### 4.3.2. Vigencia del Reglamento.-

Con la finalidad de otorgar a las EPS, usuarios y empresas contrastadoras un plazo de adecuación uniforme a las disposiciones contenidas en el "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", se ha considerado que su vigencia sea a partir del 2 de julio de 2007.

### 5. CONSIDERACIONES LEGALES.

#### 5.1 Facultad de la SUNASS para emitir normas

Según el artículo 19º del Reglamento General de la SUNASS<sup>11</sup>, la función normativa permite a la SUNASS dictar de manera exclusiva reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las EPS o actividades bajo su ámbito o, de sus usuarios.

#### 5.2 Publicación del Proyecto

El artículo 23º del Reglamento de la SUNASS establece que las decisiones normativas y/o reguladoras serán prepublicadas para recibir opiniones del público en general. Ello constituye requisito para la aprobación de las normas de alcance general y regulaciones que dicte la SUNASS.

De esta manera, los comentarios y opiniones recogidos han contribuido al perfeccionamiento de la propuesta y su aplicación eficiente.

#### 5.3 Resultado de la Consulta Pública

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 042-2006-SUNASS-CD<sup>12</sup>, se aprobó la publicación del proyecto del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, otorgando a los interesados un plazo de treinta (30) días calendario contados desde el día siguiente a la fecha de publicación del mencionado proyecto, para la presentación de comentarios. Este plazo venció el 9 de noviembre del presente año.

La matriz de comentarios recibidos y la correspondiente respuesta de la SUNASS se encuentra a disposición del público en general en la página web institucional ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe))

Las entidades que remitieron sus comentarios dentro del plazo fijado fueron las siguientes:

ENTIDAD	FECHA DE ENTREGA
CONTRASTE DE MEDIDORES EIRL.	19 DE OCTUBRE
SEDACUSCO S. A.	26 DE OCTUBRE
LABRAR S. A.	6 DE NOVIEMBRE
SEDAPAR S. A.	8 DE NOVIEMBRE
AGUAS DE TUMBES S.A.	8 DE NOVIEMBRE

Las entidades que remitieron sus comentarios fuera del plazo fijado fueron las siguientes:

ENTIDAD	FECHA DE ENTREGA
SEDAPAL S. A.	9 DE NOVIEMBRE
EPS TACNA S. A..	9 DE NOVIEMBRE
SEDALIB S. A.	9 DE NOVIEMBRE
EPS MOQUEGUA S. A.	9 DE NOVIEMBRE
EMAPA-HVCA S. A.	9 DE NOVIEMBRE
EPS GRAU S. A.	10 DE NOVIEMBRE
EMSA PUNO S. A.	14 DE NOVIEMBRE
SEDACHIMBOTE S. A.	16 DE NOVIEMBRE
EMPSSAPAL S. A.	20 DE NOVIEMBRE
EMUSAP S. R. L.	4 DE DICIEMBRE
DEFENSORIA DEL PUEBLO	4 DE DICIEMBRE

Con respecto de las opiniones recibidas fuera del plazo otorgado, si bien la SUNASS no está obligada a tomarlas en cuenta, se considera conveniente hacerlo pues el objetivo de publicar el proyecto es que los interesados contribuyan a mejorarlo con sus aportes.

### 6. IMPACTO ESPERADO.

6.1 Se espera que la aplicación del Reglamento propuesto contribuya a:

- ⇒ Mejorar la información de los usuarios sobre estándares, procedimientos, obligaciones y derechos de EPS y usuarios relativos a la prestación de los servicios.
- ⇒ Aclarar a las EPS los estándares, procedimientos y obligaciones que la SUNASS considera deben cumplir, así como sus facultades frente al mal uso de los sistemas por parte de algunos usuarios.
- ⇒ Continuar con el incremento de la eficiencia en las labores de supervisión y fiscalización de las EPS.

6.2 Cabe señalar que la mejora en los niveles de calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario es un proceso gradual, que depende, adicionalmente de otros aspectos:

- ⇒ Que las EPS cuenten con fórmulas tarifarias, metas de gestión y tarifas aprobadas por SUNASS,
- ⇒ De los montos invertidos en el sector saneamiento (públicos y privados) y de la eficiencia en su asignación,
- ⇒ De la mejora en aspectos institucionales, que incidan en una gestión más técnica y menos política de las EPS.

6.3 Por ello, la aprobación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, es parte importante de un conjunto de condiciones necesarias para dicha mejora y complementario a la regulación tarifaria aplicada por la SUNASS.

<sup>11</sup> Decreto Supremo N° 017-2001-PCM

<sup>12</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 9 de octubre de 2006.