

# Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento

## RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 011-2007-SUNASS-CD

### (SEPARATA ESPECIAL)

(\*) De conformidad con el [Artículo 1 de la Resolución N° 045-2007-SUNASS-CD](#), publicada el 29 junio 2007, se prorroga la entrada en vigencia del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la presente Resolución, hasta el 2 de enero de 2008, día que entrarán en vigencia.

### (SEPARATA ESPECIAL)

(\*) De conformidad con el Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD, publicada el 4 de enero 2019, que modifica:

**Artículo 1º.-** Los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 23, 26, 29, 40, 49, 77, 82, 92, 96, 100, 101, 102, 104, 113, 115, 117 y 133 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

**Artículo 2.-** El párrafo 8.4 del artículo 8; los párrafos 19.3, 19.4 y 19.5 del artículo 19; el literal b) del artículo 80; los literales b) y c) del artículo 84; el literal b) del párrafo 86.2 del artículo 86; el párrafo 88.3 del artículo 88; el literal c) del artículo 95 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

**Artículo 3.-** Los Capítulos 2 “Calidad del Agua Potable” y 3 “Confiabilidad Operativa del Servicio” del Título Tercero “Calidad en la Prestación de los Servicios de Saneamiento” del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

**Artículo 4º.-** Incorporar los artículos 16A y 89A al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

**Artículo 5.-** El Anexo N° 1 “Modelo de Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento”, Anexo N° 2 “Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento” y Anexo N° 4 “Procedimiento de Contratación de Medidores de Agua Potable” del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, los cuales se presentan en los Anexos Nos. 1, 2 y 3 de la presente resolución, respectivamente.

**Artículo 6.-** El Anexo N° 7 “Glosario de Términos” del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, eliminando las definiciones: 10 Caudal de transición, 11 Caudal mínimo, 12 Caudal permanente, 18 Contratación, 19 Contratación en campo, 20 Contratación en laboratorio, 21 Empresa contratadora, 22 INDECOPI y 24 Medidor inoperativo.

**Artículo 7.-** Las siguientes definiciones del Anexo N° 7 “Glosario de Términos” del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

**Artículo 8.-** Incorporar las siguientes definiciones en el Anexo N° 7 “Glosario de Términos” del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

**Artículo 9.-** Incorporar al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, las siguientes disposiciones transitorias y finales.

**Artículo 10.-** Incorporar el Anexo N° 11 “Frecuencia Mínima de Monitoreo y Registro de Principales Parámetros de PTAR” y el Anexo N° 12 “Frecuencia Mínima de Principales Actividades de Operación y Mantenimiento de PTAR” al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, los cuales se presentan en los Anexos Nos. 4 y 5 de la presente resolución, respectivamente.

**Artículo 11.-** Los artículos 15 y 16, así como el numeral 2 del Rubro A del acápite referido a los Problemas Comerciales No Relativos a la facturación del Anexo 1 “Problemas de Alcance Particular y Problemas de Alcance General” del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento;

**Artículo 12.-** El Formato N° 7 “Solicitud de contrastación de medidor de agua potable” del [Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento](#), el cual se presenta en el Anexo N° 6 de la presente resolución.

**Artículo 13.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano, la cual entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

**Artículo 14.-** Disponer la difusión de la presente resolución, exposición de motivos, Informe N° 020-2018-SUNASS-100 y matriz de comentarios en el portal institucional de la SUNASS ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)).

Lima, 2 de febrero de 2007

**VISTO:**

El Informe N° 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 N° 042-2006-SUNASS-CD;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos modificada por la Ley N° 27631 y Ley N° 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 N° 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 15 del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 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 23 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 20 del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo N° 026 - 2006.

**HA RESUELTO:**

**Artículo 1.-** 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 2.-** Derogar las siguientes normas, a partir de la entrada de vigencia del Reglamento aprobado en el artículo precedente:

- 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, ([\(\\*\) NOTA SPIJ](#)) 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 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° 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 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.

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 PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

## **CONTENIDO**

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

Artículo 1.- Objetivo

Artículo 2.- Alcances

Artículo 3.- Base Legal

Artículo 4.- Calidad del servicio

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

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

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

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

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

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

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

## **CAPÍTULO 4: PILETAS PÚBLICAS**

- Artículo 33.- Piletas Públicas
- Artículo 34.- Mantenimiento de piletas públicas
- Artículo 35.- 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 36.- Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento
- Artículo 37.- Uso adecuado y racional de los servicios
- Artículo 38.- Presentación de reclamos
- Artículo 39.- Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos
- Artículo 40.- Uso de agua potable para riego de parques y jardines
- Artículo 41.- Manipulación de los Sistemas
- Artículo 42.- Descargas en el sistema de alcantarillado sanitario
- Artículo 43.- Denegatoria de servicios para riego agrícola
- Artículo 44.- Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas
- Artículo 45.- Acceso al predio
- Artículo 46.- Instalación de equipos
- Artículo 47.- Inspecciones y reparaciones
- Artículo 48.- Instrucciones vinculantes
- Artículo 49.- Prohibiciones Generales para los usuarios
- Artículo 50.- Limitación de uso

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

- Artículo 51.- Calidad sanitaria del agua potable

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

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

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

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

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

- Artículo 58.- De la desinfección
- Artículo 59.- Proceso de desinfección con cloro y sus derivados
- Artículo 60.- Monitoreo del cloro residual
- Artículo 61.- Frecuencia de muestreo del nivel de cloro residual libre
- Artículo 62.- Muestreo del agua potable para análisis bacteriológico
- Artículo 63.- Determinación de los análisis bacteriológicos
- Artículo 64.- Equipamiento y procedimiento para control de desinfección
- Artículo 65.- Registro e información
- Artículo 66.- Situaciones de emergencia
- Artículo 67.- Surtidores

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

Artículo 68.- Aspectos Generales

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

Artículo 69.- Confiabilidad operativa del Servicio

Artículo 70.- Mantenimiento de los sistemas

Artículo 71.- Válvulas de aire para programas de micromedición

Artículo 72.- 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 73.- Solicitudes de atención de problemas

Artículo 74.- Plazos máximos de respuesta

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

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

Artículo 76.- Abastecimiento en caso de interrupciones

Artículo 77.- Comunicación sobre interrupciones

Artículo 78.- Trato al cliente

Artículo 79.- Información a usuarios

Artículo 80.- Medios de interacción con usuarios

Artículo 81.- Consejo y orientación al usuario

Artículo 82.- Seguros por daños a personas y bienes

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

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

Artículo 83.- Objetivos Generales

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

Artículo 85.- Determinación del importe a facturar

Artículo 86.- Unidad de Uso y su clasificación

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

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

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

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

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

Artículo 92.- Prestación de servicios colaterales

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

- Artículo 94.- Sobre la Responsabilidad de Pago
- Artículo 95.- Cobro por uso indebido de los servicios
- Artículo 96.- Recupero del consumo no facturado
- Artículo 97.- Cobro de intereses
- Artículo 98.- Incentivos y financiamiento
- Artículo 99.- Cobro por daños e interposición de acciones legales

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

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

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

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

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

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

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

- Artículo 120.- Régimen aplicable a las EPS
- Artículo 121.- Régimen aplicable a los Titulares de Conexión Domiciliaria y Usuarios
- Artículo 122.- Aplicación Restrictiva
- Artículo 123.- Procedimiento para aplicación de sanciones.
- Artículo 124.- Infracciones leves

Artículo 125.- Infracciones graves

Artículo 126.- Sanciones

Artículo 127.- Costo de las medidas impuestas como sanción

Artículo 128.- 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 1.- Objetivo**

El presente reglamento tiene como objetivo regular las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, 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 empresas prestadoras de servicios de saneamiento 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 2.- Alcances**

La presente norma es de aplicación obligatoria a:

- a) Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (en adelante, empresas prestadoras) públicas de accionariado estatal, públicas de accionariado municipal, privadas o mixtas.
- b) Los titulares de conexiones domiciliarias, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios.

Los servicios de saneamiento regulados por la presente norma son el servicio de agua potable, el servicio de alcantarillado sanitario y el servicio de tratamiento de aguas residuales para disposición final (en adelante, servicio de tratamiento de aguas residuales), prestados por las empresas prestadoras utilizando opciones tecnológicas convencionales.

#### **Artículo 3.- Base Legal**

La aplicación del presente reglamento se sujeta a lo dispuesto en el siguiente marco normativo:

- Ley N° 28687, Ley de Desarrollo y Complementaria de Formalización de la Propiedad Informal, Acceso al Suelo y Dotación de Servicios Básicos.

- Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Ley Marco).
- Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para inmuebles de Uso Común.
- Ley N° 27157, Ley de Regularización de Edificaciones, del Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento del Decreto Legislativo 1280, Ley Marco de la adelante, Reglamento de la Ley Marco).
- Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA, Aprueban normas reglamentarias de la Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común.
- Decreto Supremo N° 006-2017-VIVIENDA, Texto Único Ordenado de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de las Habilitaciones Urbanas y Edificaciones.
- Decreto Supremo N° 011-2017-VIVIENDA, Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación.

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

Se considera como calidad del servicio al conjunto de características de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, que incluye procedimientos, obligaciones de las empresas prestadoras 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 5.- Acceso a los servicios de saneamiento**

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

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

6.1 La empresa prestadora está obligada a brindar acceso a los servicios de agua potable y/o alcantarillado, siempre que:

1. Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley Marco, su reglamento y la presente norma.
2. El predio materia de Solicitud de Acceso a los servicios se encuentre ubicado dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora.
3. Exista factibilidad de servicio y, de ser el caso, se cumplan los condicionamientos técnicos y/o administrativos a los que se refiere el artículo 16 del presente reglamento.
4. Se suscriba el respectivo Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.

6.2 La empresa prestadora 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 con la empresa prestadora por los servicios de saneamiento, servicios colaterales o deuda derivada de una conexión ilegal. Esta disposición también 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.

6.3 La empresa prestadora pondrá a disposición de los usuarios los límites de los sistemas de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales, debiendo para tal efecto publicar en su portal institucional u otro medio de difusión los mapas con los límites de los sistemas antes señalados.

#### **Artículo 7.- 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 8.- 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."

**8.3.** En los predios constituidos por quintas o conjuntos habitacionales, además de lo contemplado en el numeral 8.2 del presente Reglamento, la EPS será responsable de lo siguiente:

**8.3.1.** En los casos de quintas, la EPS es responsable de la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable instalada, desde la conexión domiciliaria hasta la red instalada en el pasaje de acceso inclusive, teniendo como límite el ingreso a las unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva que la conforman.

**8.3.2.** En el caso de conjuntos habitacionales, la EPS será responsable de la operación y mantenimiento de la red de distribución instalada desde la conexión domiciliaria hasta el ingreso a los edificios por departamentos o hasta antes de los sistemas de presión (equipos de bombeo, tanques hidroneumáticos, etc.) instalados al exterior de los edificios por departamentos que conforman el conjunto. El mantenimiento de las instalaciones sanitarias que se encuentren al interior de los edificios por departamentos o a partir de los sistemas de presión incluyéndolos, no se encuentran en el ámbito de responsabilidad de la EPS.

Para los casos de quintas y conjuntos habitacionales, esta responsabilidad extendida de la EPS se da en tanto haya supervisado la instalación de la red de distribución, otorgando la conformidad de obra o haya realizado su instalación. La empresa recibirá estas obras en calidad de donación, incluyéndose en el contrato de prestación de servicios de saneamiento y en la solicitud de acceso a los mismos una servidumbre de paso a efectos de realizar la operación y mantenimiento de la red.

**8.3.3.** En los casos de quintas y conjuntos habitacionales, el medidor general necesariamente se ubica en la vía pública."

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

La empresa prestadora deberá entregar al usuario copia del Certificado de Verificación Inicial que indique que el medidor cumple con los errores máximos permisibles establecidos en las normas metrológicas vigentes.

#### **Artículo 9.- 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 10.- Sujeto que puede solicitar el acceso a los servicios**

El propietario o poseedor del predio podrán solicitar el acceso a los servicios de saneamiento.

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

a) En caso el solicitante sea una persona natural, podrá designar a un representante mediante carta poder simple, 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 simple de la partida registral donde conste dicho nombramiento. De no existir Junta de Propietarios, la elección del representante deberá estar suscrita por más del cincuenta por ciento (50%) de los propietarios.

## **Artículo 12.- 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 del presente reglamento, el cual será entregado por la empresa prestadora en forma gratuita. 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.

En casos de predios donde coexistirán unidades de uso tanto de la clase residencial como de la no residencial se deberá solicitar una conexión domiciliaria independiente por cada unidad de uso de la clase no residencial, siempre que existan las condiciones técnicas para su instalación.

Lo señalado no resultará aplicable a los predios que se encuentren bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, a los que hace referencia el Título Sexto del presente reglamento.

### 12.2 Requisitos

El Solicitante presentará su solicitud de acceso, previo pago del servicio colateral correspondiente, debiendo adjuntar lo siguiente:

#### 12.2.1 Para conexiones domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado:

a) Para Conexión domiciliaria de Agua Potable de un diámetro menor o igual a 15mm, deberá presentar copia simple de:

- Documento que acredita la propiedad, título posesorio o certificado de posesión del predio, según corresponda.
- Plano de ubicación o croquis del predio, el cual deberá detallar la ubicación de la conexión de agua y/o alcantarillado.
- Documento que acredite la representación de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del presente reglamento, en caso corresponda.
- Certificado de vigencia de poder, para el caso de personas jurídicas.

b) Para conexión domiciliaria de Agua Potable de un diámetro mayor a 15 mm, adicionalmente a los requisitos señalados en el literal a), deberá presentar copia simple de:

- Memoria descriptiva de instalaciones sanitarias internas de agua y desagüe firmada por ingeniero sanitario colegiado y habilitado.
- Plano de instalaciones sanitarias internas de agua y desagüe, firmado por ingeniero sanitario colegiado y habilitado.

#### 12.2.2 Para Conexión domiciliaria de Alcantarillado con fuente de agua propia:

Adicionalmente a los requisitos señalados en el literal

a) del numeral anterior, el Solicitante deberá presentar copia simple de:

- Resolución de la Autoridad Nacional del Agua que otorga la licencia de uso de agua.
- Memoria descriptiva de los sistemas de agua y desagüe, firmada por ingeniero sanitario colegiado y habilitado, precisando los volúmenes considerados para el diseño.
- Plano de instalaciones sanitarias internas, firmado por ingeniero sanitario colegiado y habilitado.

### 12.3 Calificación de la solicitud

Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de recibida la solicitud de acceso a los servicios, la empresa prestadora verificará que el Solicitante haya cumplido con presentar los documentos señalados en el párrafo 12.2.

En caso la empresa prestadora verifique que el Solicitante no presentó los documentos señalados en el párrafo 12.2, otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para su subsanación. En dicho caso, la solicitud se entenderá presentada en la fecha que se subsanen las observaciones. De no subsanarse las observaciones, se entenderá por no presentada la solicitud y se dará por finalizado el procedimiento de acceso, y el Solicitante tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para solicitar a la empresa prestadora 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 empresa prestadora y el monto por devolver se mantendrá a disposición del Solicitante por el plazo de doce (12) meses adicionales.

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

A la fecha de presentación de la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la empresa prestadora deberá entregar un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración los precios máximos establecidos en la resolución tarifaria correspondiente.

Adicionalmente, la empresa prestadora deberá informar al Solicitante lo siguiente:

- a) Los montos a pagar por concepto de tasas por servicios administrativos correspondientes a la autorización municipal.
- b) El plazo que la empresa prestadora tiene para determinar la factibilidad del servicio.
- c) La obligación de contar al menos con un punto de agua al interior del predio lo cual será verificado por la empresa prestadora a efectos de la instalación de la conexión domiciliaria, caso contrario se aplicará lo establecido en el artículo 23 del presente reglamento.

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

Con la factibilidad del servicio la empresa prestadora se compromete a otorgar el(los) servicio(s) al Solicitante, pudiendo sujetarla al cumplimiento de los condicionamientos a los que se refiere el artículo 16 del presente reglamento. Dicha factibilidad se plasma en el Informe de Factibilidad del Servicio.

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

Admitida a trámite la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la empresa prestadora deberá evaluar la factibilidad del servicio y emitir el Informe de Factibilidad del Servicio en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Cumplido el plazo antes señalado sin que la empresa prestadora emita pronunciamiento, el Solicitante podrá considerar denegada su solicitud, estando habilitado para seguir el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento, sin perjuicio de la sanción a la empresa prestadora a la que hubiera lugar.

### **Artículo 16.- Factibilidad del servicio y condicionamientos**

#### **16.1 Sobre factibilidad del servicio y condicionamientos**

16.1.1 En caso el predio materia de la solicitud se encuentre ubicado dentro del sistema de distribución de agua y/o recolección de alcantarillado y:

a) Constituya o fuera a constituir una unidad de uso doméstica, la empresa prestadora debe otorgar la factibilidad del servicio de manera obligatoria y sin condición alguna, conforme lo establece en el párrafo 34.1.1 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco.

b) Constituya o fuera a constituir una unidad de uso distinta a doméstica o más de una unidad de uso, la empresa prestadora puede condicionar la factibilidad del servicio al cumplimiento de características

técnicas y/o administrativas (en adelante, condicionamientos técnicos y/o administrativos), conforme lo señalado en el párrafo 34.1.1 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco.

16.1.2 En caso el predio materia de la solicitud se encuentre ubicado fuera del sistema de distribución de agua y recolección de aguas residuales, la empresa prestadora otorgará la factibilidad del servicio condicionada al cumplimiento de condicionamientos técnicos, conforme lo señalado en el párrafo 34.2 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco.

#### 16.2 Condicionamientos administrativos y/o técnicos

Los condicionamientos que establezca la empresa prestadora deben ser justificados en el Informe de Factibilidad del Servicio, bajo responsabilidad; debiendo señalar de forma clara y precisa las obras que se requiere y sus características, así como el plazo para su cumplimiento.

Los condicionamientos administrativos están relacionados con la obtención de servidumbres necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria.

Los condicionamientos técnicos están relacionados con la ampliación de la capacidad instalada de la infraestructura existente y/o la extensión de los servicios de agua potable y/o alcantarillado.

El Solicitante podrá elegir alguna de las siguientes modalidades para cumplir los condicionamientos técnicos:

- a) Construcción de las obras correspondientes, de acuerdo con el expediente técnico aprobado por la empresa prestadora.
- b) Financiamiento de las obras correspondientes, en cuyo caso la empresa prestadora se obliga a ejecutar la obra en un plazo determinado, previo pago por parte del Solicitante.

La empresa prestadora no podrá establecer como condicionamientos técnicos o administrativos los requisitos señalados en el párrafo 12.2 del artículo 12 y el artículo 19 del presente reglamento.

En caso el Solicitante no esté conforme con los condicionamientos técnicos y/o administrativos podrá seguir el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento.

16.3 Verificado el cumplimiento de los condicionamientos técnicos y/o administrativos, la empresa prestadora deberá otorgar su conformidad. Dicha conformidad deberá ser notificada al Solicitante en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la emisión del documento.

### **Artículo 16A.- Notificación del Informe de Factibilidad del Servicio**

#### 16.A.1. Notificación del Informe de Factibilidad del Servicio

La empresa prestadora deberá notificar el Informe de Factibilidad del Servicio al Solicitante, en el domicilio señalado en su solicitud de acceso en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la fecha de emisión del referido informe. De considerarlo conveniente, la empresa prestadora podrá citar al Solicitante para que concurra a sus oficinas.

#### 16.A.2. Factibilidad del Servicio sin condicionamientos técnicos y/o administrativos

En caso el Informe de Factibilidad del Servicio sea emitido sin condicionamientos técnicos y/o administrativos, se deberá anexar 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.

#### 16.A.3. Factibilidad del Servicio con condicionamientos técnicos y/o administrativos

En caso el Informe de Factibilidad del Servicio sea emitido con condicionamientos técnicos y/o administrativos, el Solicitante tendrá un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para comunicar a la empresa prestadora si cumplirá o no con los condicionamientos.

Verificado el cumplimiento de los condicionamientos técnicos y/o administrativos, la empresa prestadora deberá otorgar su conformidad. Dicha conformidad deberá ser notificada al Solicitante en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la emisión del documento, anexando 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.

#### **Artículo 17.- Contenido mínimo del Informe de Factibilidad del Servicio**

El Informe de Factibilidad del Servicio debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

1. Identificación del Solicitante y la empresa prestadora.
2. Dirección y datos del predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
3. Tipo y número de unidades de uso que existen en el predio o fueran a constituir.
4. Tarifa(s) que correspondería aplicar de acuerdo con la estructura tarifaria vigente.
5. Formas de pago de la conexión solicitada.
6. Resultado del análisis de la factibilidad por cada servicio solicitado. En caso corresponda, se deberá señalar los condicionamientos técnicos y/o administrativos a los que se refiere el párrafo 16.2 del artículo 16 del presente reglamento, los cuales deberán estar justificados.
7. Plano de la red de abastecimiento hasta el punto de suministro requerido, cuando se hayan formulado condicionamientos técnicos.
8. Fotografías de las áreas de dominio público donde se ejecutarán las obras que sean necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria.
9. Plazo estimado para la conexión efectiva del(los) servicio (s).
10. Otros aspectos que considere la empresa prestadora.

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

Adicionalmente a lo establecido en artículo 17, 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 19.- Casos especiales**

##### **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 12; 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 12, un plano o esquema que muestre el diseño de las salidas del alcantarillado.

### **19.3 Independizaciones de conexiones de predios que se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157**

En caso de independizaciones de conexiones de predios que se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12, lo siguiente:

a) La 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 pública, debidamente inscrita ante los Registros Públicos.

b) La determinación del porcentaje del prorrateo por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N° 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común.

c) Constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago.

En caso de no existir Junta de Propietarios, la determinación del porcentaje del prorrateo de consumos y la constancia podrá ser firmado por el representante, elegido por el cien por ciento (100%) de los propietarios.

### **19.4 Independizaciones de conexiones de predios que no se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157**

En los casos de independizaciones de conexiones de predios que no se encuentren bajo el régimen de la Ley N°27157, el propietario o poseedor 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 o poseedor 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 o poseedor que solicitó la conexión domiciliaria deberá solicitar la factibilidad para el retiro de las conexiones excedentes.

En caso la acumulación de predios requiera de la ampliación del diámetro de la conexión, el propietario o poseedor deberá presentar copia simple de la partida registral de inscripción de la acumulación.

En ambos casos, los gastos de dichos trabajos serán asumidos por el propietario o poseedor.

Si no se solicita la factibilidad, la empresa prestadora 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 12, 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.

### **19.8 Nuevas habilitaciones urbanas**

En el caso de nuevas habilitaciones urbanas, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12, un plano o esquema que muestre por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario.

En caso de cumplir con los requisitos mencionados, la EPS emitirá un único informe de factibilidad por habilitación urbana, siendo facultad de los usuarios la solicitud de copias adicionales del mencionado informe.

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

**20.1 El plazo de vigencia de la factibilidad del servicio será de treinta y seis (36) meses, contados a partir que la empresa prestadora notifique al Solicitante el Informe de Factibilidad del Servicio.**

20.2 Cumplido el plazo antes señalado sin que el Solicitante devuelva el contrato de prestación de servicios debidamente suscrito, el procedimiento se considerará finalizado.

20.3 Adicionalmente, el Solicitante deberá presentar ante la empresa prestadora una solicitud firmada dirigida al municipio requiriendo autorización para la ejecución de obra, de conformidad con el artículo 22 del presente reglamento e informar sobre:

a) Número de 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 empresa prestadora.

b) La fecha y número de comprobante de pago por el importe equivalente a la tasa que corresponda abonar a la municipalidad.

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

**21.1 Presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento suscrito y cumplido con lo establecido en el párrafo 20.3 del artículo precedente, la empresa prestadora tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para iniciar los trámites municipales respectivos.**

21.2 Obtenidas las autorizaciones municipales, la empresa prestadora tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para instalar la conexión domiciliaria, contados a partir del primer día de autorización del inicio de los trabajos.

21.3 En caso la empresa prestadora no iniciara los trámites municipales respectivos o no instalara la conexión en los plazos establecidos, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

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

## **Artículo 22.- 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 la EPS.

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.

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

La empresa prestadora sólo procederá a la instalación de la conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario así como a la facturación correspondiente, en caso haya verificado previamente la existencia de por lo menos un punto de agua y/o alcantarillado al interior del predio.

En caso la empresa prestadora verifique que no existe un punto de agua y/o alcantarillado al interior del predio, no instalará la conexión domiciliaria. El Titular de la Conexión Domiciliaria informará a la empresa prestadora que cuenta con dicho punto de agua y/o alcantarillado, a efectos de que se instale la conexión, asumiendo los costos de las tasas adicionales que pudieran generarse en caso la autorización municipal haya vencido.

### **Artículo 24.- 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 25.- 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 26.- Características del Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento**

26.1 El Contrato tiene las siguientes características:

- 1) Adopta la modalidad de adhesión.
- 2) Es individual y se celebra por cada conexión domiciliaria.
- 3) Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa en contrario.
- 4) Se formaliza por escrito. La empresa prestadora debe entregar a la otra parte una copia del contrato de prestación de servicios de saneamiento.

El Contrato debe contener la información que se señala en el Anexo 2 del presente reglamento, siendo parte integrante de éste el Informe de Factibilidad del Servicio emitido por la empresa prestadora.

26.2 El Solicitante deberá suscribir el Contrato de manera previa al inicio de la prestación de los servicios de saneamiento.

### **Artículo 27.- 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 10 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 diez (10) 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, corresponderá la presentación de un Problema Comercial No Relativo a la Facturación.”

#### **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 93 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 28.-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 29.- Causales de terminación**

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

1) Solicitud escrita presentada por el Titular de la Conexión Domiciliaria a la empresa prestadora con una anticipación de, por lo menos, un mes pudiendo indicarse la fecha exacta de terminación, caso contrario, se efectuará una vez cumplido el plazo mínimo antes señalado.

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

La empresa prestadora 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 Domiciliaria, la garantía referida en el artículo 32 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 empresa prestadora, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 115 de la presente norma.

### **Artículo 30.- 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 31.- 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 32.- 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 33.- 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 34.- 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 35.- 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 36.- 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 37.- 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 38.- Presentación de reclamos**

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

### **Artículo 39.- 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 40.- Uso de agua potable para riego de parques y jardines**

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

Los servicios serán facturados a la municipalidad correspondiente o a quien los haya solicitado.

En caso la empresa prestadora 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 41.- 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 42.- Descargas en el sistema de recolección del servicio de alcantarillado sanitario**

Los usuarios no deben descargar, directa o indirectamente, en el sistema de recolección del servicio de alcantarillado, aguas residuales no domésticas o cualquier otro tipo de residuos sólidos, líquidos o gaseosos que no cumplan con la normativa de descargas de aguas residuales.

Las EPS además, podrán cobrar a los usuarios el costo adicional correspondiente a las descargas en el sistema de recolección del servicio de alcantarillado que superen los Valores Máximos Admisibles establecidos por la normativa correspondiente, conforme a la metodología aprobada por la SUNASS.

### **Artículo 43.- 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 44.- 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 45.- 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 46.- 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 47.- 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 48.- Instrucciones vinculantes**

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

#### **Artículo 49.- Prohibiciones generales para los usuarios**

Los usuarios se encuentran prohibidos de:

- a. Vender agua potable.
- b. Manipular las redes exteriores de agua potable y alcantarillado.
- c. Manipular la caja de la conexión domiciliaria, el medidor y la caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario.
- d. Impedir las inspecciones que realicen las empresas prestadoras sobre la infraestructura de saneamiento.
- e. 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.
- f. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- g. Rehabilitar el servicio suspendido por la empresa prestadora.
- h. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.
- i. Obstruir, interrumpir o destruir tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.
- j. Otras que establezca la normativa sectorial.

#### **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 Y RESIDUAL**

#### **Artículo 51.- Obligación de control de calidad del agua potable**

La empresa prestadora está obligada a garantizar y controlar permanentemente la calidad del agua potable que suministra a los usuarios.

## **Artículo 52.- Calidad sanitaria del agua potable**

La calidad del agua potable distribuida por la empresa prestadora para consumo humano debe cumplir con las disposiciones y los requisitos sanitarios establecidos en la normativa sobre calidad del agua emitida por la autoridad de salud, lo que incluye de modo enunciativo mas no limitativo los siguientes parámetros: físicos, químicos, microbiológicos, parasitológicos u otros.

La SUNASS supervisa el cumplimiento de dicha normativa y, de ser el caso, comunica a la autoridad de salud su incumplimiento, no ejerciendo función sancionadora al respecto. La SUNASS solo ejerce función sancionadora sobre las obligaciones de orden operativo establecidas en el presente reglamento.

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

#### **Artículo 53.- Monitoreo de la calidad del agua**

53.1 Es obligación de la empresa prestadora realizar el monitoreo de la calidad del agua en la captación, tratamiento, desinfección, almacenamiento y distribución del agua del sistema de abastecimiento de agua para consumo humano.

53.2 Las muestras de agua deben ser recolectadas y analizadas, siguiendo los procedimientos de recolección, preservación y análisis establecidos por la autoridad de salud, las normas técnicas peruanas y, supletoriamente, los procedimientos estándar de la American Water Works Association (AWWA) en su edición vigente.

#### **Artículo 54.- Registro e información de la calidad del agua potable**

Es obligación de la empresa prestadora registrar, en formatos propios verificables, todas las actividades que realiza respecto del control de la calidad del agua, indicando como mínimo:

- a) Ubicación del punto de muestreo.
- b) Fecha y hora de la toma de muestras.
- c) Frecuencia de control de los parámetros.
- d) Resultados obtenidos.
- e) Ocurrencias presentadas y las medidas adoptadas para su atención.
- f) Personal responsable de las actividades.

### **SUBCAPÍTULO 2: PROCESO DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE**

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

55.1 Las empresas prestadoras están obligadas a implementar las acciones necesarias para realizar el control del proceso de tratamiento del agua, incluyendo como mínimo, lo siguiente:

- a) Elaborar el programa de control de procesos que permita asegurar las diferentes fases de la producción del agua potable.
- b) Determinación de la dosis y concentración óptima de los insumos químicos utilizados.
- c) Control de los parámetros de proceso en el agua cruda (ingreso a la planta), agua clarificada (salida del decantador), agua filtrada y agua desinfectada. En caso de contar con otros procesos, deberá incluir los controles correspondientes.
- d) Control de la carrera de filtración y el tiempo de lavado de los filtros.
- e) Control del caudal del agua que ingresa y sale de la planta de tratamiento.

55.2 En la planta de tratamiento de agua cuyo proceso unitario tenga como finalidad la remoción de sólidos (partículas y coloides), la empresa prestadora debe realizar como mínimo el control de:

- a) Turbiedad y/o color, según fuera el caso.
- b) Alcalinidad, pH y parámetros críticos, en caso corresponda. Para tal efecto, se entiende por "parámetros críticos" aquellos parámetros cuya presencia en el agua de la fuente de abastecimiento

y/o en el agua potable presentan concentraciones que superan los estándares y límites establecidos en la normativa vigente. Estos parámetros deberán ser establecidos por la empresa prestadora en su programa de control de procesos.

c) Elementos que se agreguen en los procesos de tratamiento que puedan dejar elemento residual en el agua.

55.3 Las empresas prestadoras deben realizar el tratamiento del agua cruda utilizando insumos químicos, en los procesos que correspondan, de acuerdo al tipo de planta y fuente.

55.4 En caso se verifique variaciones en la calidad del agua cruda que excedan los parámetros de diseño de la máxima capacidad de tratamiento, que conlleve al incumplimiento de la normativa vigente, las empresas prestadoras deben adoptar todas las previsiones necesarias para no deteriorar la calidad del agua suministrada a los usuarios.

#### **Artículo 56.- Sobre el equipamiento para el control de procesos**

Las empresas prestadoras deben contar con un laboratorio de control de procesos de tratamiento (laboratorio de planta). En caso de emplear equipos digitales para la medición de turbiedad, pH, conductividad, prueba de jarras, entre otros, éstos deben estar calibrados y con mantenimiento periódico, según corresponda; asimismo, deben estar verificados utilizando los estándares vigentes correspondientes.

#### **Artículo 57.- Monitoreo y análisis de los parámetros de control**

El proceso de tratamiento debe contar con puntos de muestreo, los que deben ser de fácil acceso y ubicados en los siguientes lugares:

- i) Antes del primer proceso unitario (mezcla rápida),
- ii) A la salida de la unidad de decantación, y
- iii) Antes del proceso de desinfección de la(s) planta(s) potabilizadora(s).

Complementariamente, las empresas prestadoras pueden instalar puntos de muestreo entre los procesos unitarios, para determinar la eficacia del mismo.

#### **Artículo 58.- Evaluación de plantas de tratamiento de agua potable**

Las empresas prestadoras deberán realizar la evaluación integral de todas las plantas de tratamiento de agua potable (PTAP), por lo menos una vez cada cinco (5) años.

Esta evaluación comprenderá como mínimo lo siguiente:

- a) Descripción de la PTAP.
- b) Caracterización y análisis de la calidad de agua cruda.
- c) Resultados de la evaluación de procesos (mezcla rápida, floculación, decantación, filtración, desinfección, entre otros).
- d) Resultados de evaluación del equipamiento de laboratorio para control de procesos.
- e) Número y nivel de instrucción de los operadores y jefes de PTAP o jefes de producción.
- f) Condiciones hidráulicas de cada una de las unidades de tratamiento y de las estructuras de interconexión.
- g) Análisis de la calidad de agua tratada.
- h) Eficiencia de remoción de contaminantes.
- i) Identificación de medidas para mejorar la eficiencia de la PTAP.
- j) Costos estimados de inversión para la implementación de las mejoras identificadas.
- k) Conclusiones.

#### **Artículo 59.- Registro de la información**

Con relación al registro de información, son obligaciones de las empresas prestadoras:

- a) Conservar todos los registros generados durante un periodo de cinco (5) años, contados a partir de la generación del registro.
- b) Mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos utilizados en los procesos de tratamiento del agua. Dicho registro debe incluir fecha de instalación, fecha del último mantenimiento preventivo, renovación y/o rehabilitación de sus componentes.
- c) 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 deben contener como mínimo las acciones de operación en condiciones normales, especiales y de emergencia.
- d) Contar con el programa de control de procesos.
- e) Registrar en el cuaderno de ocurrencias: las incidencias que se presentan en el proceso de tratamiento, las medidas adoptadas para su atención y, de ser el caso, las que se encuentren pendientes de adoptar.
- f) Mantener registros verificables de: ensayos de las pruebas de jarras, insumos químicos aplicados en el tratamiento del agua, así como las curvas de dosificación correspondientes.
- g) Contar con registros de las curvas de calibración de los equipos dosificadores de insumos químicos aplicados en el tratamiento del agua.
- h) Contar con registros para el control de procesos relacionados con:
  - Resultados de los análisis efectuados, de acuerdo a lo establecido en el párrafo 55.1 del artículo 55 del presente reglamento.
  - Dosis y concentración de los insumos químicos aplicados en el tratamiento del agua.
  - Consumo de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua.
  - Caudal de agua en el ingreso y salida de la planta de tratamiento de agua.
- i) Utilizar en el tratamiento del agua insumos químicos que tengan registro sanitario vigente y no se encuentren vencidos.

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

#### **Artículo 60.- De la desinfección**

60.1. La empresa prestadora debe cumplir con el proceso de desinfección como etapa final al proceso de tratamiento del agua.

60.2. El agua no debe contener cloro o cualquier otro desinfectante en una concentración 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.

60.3. El desinfectante empleado debe tener las características siguientes:

- a) Capacidad 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.
- b) Dejar efecto residual para la protección del agua contra posteriores contaminaciones.
- c) Fácil determinación de concentración en el agua.

#### **Artículo 61.- Control del proceso de desinfección**

61.1. La empresa prestadora que use compuestos de cloro o sus derivados en el proceso de tratamiento deberá implementar las acciones necesarias para ejercer el control del proceso de desinfección, incluyendo como mínimo: determinación de la dosis óptima de cloro a ser aplicada en el agua tratada, con la finalidad de obtener el cloro residual en la red de distribución que cumpla con lo establecido por la autoridad de salud.

61.2. Para el caso de fuentes de agua subterráneas, la empresa prestadora debe contar con puntos de muestreo fijo, instalado después del proceso de desinfección.

Adicionalmente, la medición del cloro residual debe ser complementada con el análisis de turbiedad, conductividad y pH.

61.3. Para el control del proceso de desinfección, la empresa prestadora deberá monitorear el cloro residual con una frecuencia mínima de seis (6) horas.

#### **Artículo 62.- Monitoreo del cloro residual**

62.1. Para determinar la eficacia en la cloración, la empresa prestadora debe tomar y analizar muestras de agua en puntos de muestreo fijos y variables, ubicados después de la etapa de desinfección en el sistema de abastecimiento.

62.2. Los puntos de muestreo fijos están conformados por grifos de uso exclusivo para tal fin, claramente identificados y señalizados, 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.

62.3. Los puntos de muestreo variables se ubican a nivel de la red secundaria y están 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).

62.4. La empresa prestadora debe determinar para cada zona de abastecimiento el número y ubicación de los puntos de muestreo fijos y variables, que aseguren 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:

- a) Ser proporcional al número de habitantes en cada zona de abastecimiento.
- b) Estar uniformemente distribuidos en toda la zona de abastecimiento.

62.5. 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 63.- Muestreo de agua potable para análisis de coliformes termotolerantes**

63.1. La empresa prestadora deberá realizar el análisis de coliformes termotolerantes, cuando en el muestreo de la calidad de agua potable se identifiquen muestras con contenido de cloro residual menor de 0.5 mg/l y/o turbiedad mayor de 5 unidad nefelométrica de turbiedad (NTU).

63.2. La empresa prestadora debe emplear los métodos que establezca la autoridad de salud para determinar la presencia de coliformes termotolerantes en el agua potable.

#### **Artículo 64.- Procedimiento para control de desinfección y equipamiento con cloro**

En caso se realice la desinfección con cloro, la empresa prestadora debe:

- a) Realizar la medición del cloro residual siguiendo lo dispuesto por la autoridad de salud.
- b) Utilizar equipos debidamente calibrados y con mantenimiento periódico, así como verificados con los estándares vigentes correspondientes, en caso se utilice equipos digitales.
- c) Contar con sistemas de seguridad que permitan la estabilidad de los balones de cloro dentro de la sala de cloración y almacenamiento, incluso los que se encuentren vacíos.
- d) Contar con dos (2) cloradores en su sistema de desinfección para garantizar la continuidad de la dosificación de cloro.

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

La empresa prestadora debe:

- a) Utilizar insumos químicos en el proceso de desinfección que se encuentren vigentes y cuenten con registro sanitario vigente.

- b) Asegurar que los reactivos utilizados para el control de cloro residual libre se encuentren vigentes y cuenten con registro sanitario vigente.
- c) Contar con registros de las pruebas de demanda de cloro efectuadas para determinar la dosis óptima.
- d) Contar con registros del control de cloro residual libre a la salida de las plantas de tratamiento, fuentes subterráneas u otro componente donde se realice la desinfección.
- e) Registrar la dosis de cloro aplicada en la desinfección. En caso de usar compuestos de cloro deberán registrar la concentración de la solución.
- f) Registrar el consumo de insumos químicos empleados en la desinfección.
- g) Mantener en el registro la información indicada hasta por cinco (5) años.
- h) Mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos de desinfección que emplea y el estado de conservación.
- i) 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 las que se encuentren pendientes.

#### **Artículo 66.- Gestión de Riesgo de Desastres**

Las empresas prestadoras deben cumplir con la normativa sobre gestión de riesgo de desastres emitida en el marco del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres – SINAGERD y por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

#### **Artículo 67.- Surtidores**

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

### **SUBCAPÍTULO 4: TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL**

#### **Artículo 68.- Tratamiento de las aguas residuales para disposición final**

68.1 La empresa prestadora deberá implementar las acciones necesarias para controlar los procesos de tratamiento de las aguas residuales, con la finalidad de asegurar la calidad del efluente para su disposición final, cumpliendo con las disposiciones sectoriales vigentes.

68.2 La empresa prestadora deberá monitorear las descargas que pudieran afectar el servicio de alcantarillado sanitario e interferir en el proceso de tratamiento de las aguas residuales.

#### **Artículo 69.- Monitoreo del proceso de tratamiento de aguas residuales**

69.1 Con la finalidad de asegurar el proceso de tratamiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR), las empresas prestadoras deberán cumplir con la frecuencia mínima de monitoreo y registro de los parámetros establecido en el Anexo 11 del presente reglamento, en lo que corresponda.

La obligación antes señalada no reemplaza lo establecido en el manual de operación y mantenimiento de la PTAR.

69.2 La empresa prestadora podrá incrementar la frecuencia de monitoreo establecida en el Anexo 11 del presente reglamento, así como, monitorear parámetros adicionales.

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

#### **Artículo 70.- Aspectos Generales**

Las empresas prestadoras deben:

- a) Cumplir con las condiciones básicas y requisitos de operación y mantenimiento de la infraestructura sanitaria establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- b) Operar y mantener la infraestructura con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil.

c) 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. La calificación del evento como caso fortuito o de fuerza mayor está a cargo de la SUNASS.

d) Contar con sistemas de dosificación para la aplicación continua de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua potable, que aseguren la aplicación de una dosis exacta y/o carga constante por unidad de tiempo.

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

### **Artículo 71.- Confiabilidad operativa de los servicios**

Las empresas prestadoras deben tener capacidad de respuesta para atender problemas operativos que se presentan en los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales.

### **Artículo 72.- Mantenimiento de los sistemas**

Las empresas prestadoras deben operar y mantener en condiciones adecuadas los componentes de los sistemas de abastecimiento de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, con el objeto de prestar dichos servicios con oportunidad y eficiencia.

Para alcanzar dicho objetivo, las empresas prestadoras deben 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:

- a) Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de control, válvulas de aire, válvulas de purga y grifos contra incendios.
- b) Programa de mantenimiento de colectores de alcantarillado y buzones, principalmente de las zonas con mayor número de atoros.
- c) Programa de reposición y/o renovación de redes de agua y alcantarillado.
- d) Programa de mantenimiento y reposición de conexiones de agua y alcantarillado.
- e) 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.
- f) Programa de verificación del funcionamiento de las acometidas eléctricas, sensores, condensadores, y en general todo aquel dispositivo que forma parte de los tableros eléctricos.
- g) Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de agua, incluyendo la limpieza de todas las unidades.
- h) Programa de operación y mantenimiento de las instalaciones, infraestructura y equipos de la PTAR.
- i) Programa de mantenimiento de las unidades de desinfección.
- j) Programas de control de fugas de agua en redes de distribución.
- k) Programas de detección de conexiones ilegales y clandestinas.
- l) 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.
- m) Programa de purga de redes de distribución.

### **Artículo 72A.- Operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua residual**

La empresa prestadora debe operar y mantener en condiciones adecuadas las PTAR, cumpliendo con realizar -como mínimo- las actividades señaladas en el Anexo 12 del presente reglamento, conforme la frecuencia establecida en éste.

Las actividades señaladas en el Anexo 12 del presente reglamento no reemplazan lo establecido en el programa de operación y mantenimiento de las instalaciones, infraestructura y equipos de la PTAR.

### **Artículo 72B.- Válvulas de aire para programas de micromedición**

Las empresas prestadoras deben 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 72C.- Control y mantenimiento de grifos contra incendios**

El uso de los grifos contra incendios le compete al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, mientras que la labor de control y mantenimiento se encuentra a cargo de las empresas prestadoras.

Las empresas prestadoras deben entregar información al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú sobre la ubicación y el estado de conservación de ellos cuando se efectúe alguna modificación en la ubicación o nueva instalación de los grifos contra incendio.

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

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

##### **Artículo 73.- Solicitudes de atención de problemas**

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

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

**73.2.** La solicitud de atención de problemas se presenta a la EPS ante la ocurrencia de:

- a) problemas operacionales de alcance general o particular;
- b) problemas comerciales no relativos a la facturación, de alcance general o particular;
- c) problemas comerciales relativos a facturación de alcance general.”

##### **Artículo 74.- Plazos máximos de respuesta**

###### **74.1. Solicitudes de Atención de Problema de Alcance General:**

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 solución de problemas:

###### **a) Problemas operacionales de alcance general:**

<b>PROBLEMAS OPERACIONALES</b>	<b>Plazo máximo de solución</b>
1. Obras inconclusas	48 horas
1.1 Vereda pendiente	
1.2 Calzada pendiente	
2. Fugas en la red de agua potable	48 horas
2.1 No atender o solucionar desbordes de reservorios	
2.2 Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria	
2.3 Fuga de agua en vereda o en calzada	
3. Desbordes en la red de alcantarillado	48 horas
3.1 No atender en el plazo establecido el desborde de desagües	
3.2 Rotura de tubería	

4. Atoro en conexión de alcantarillado:	48 horas
4.2 Taponamiento de conexiones en una zona	
4.3 Taponamiento con desborde en la calle	
5. Cortes del servicio	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
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:	48 horas
7.1 Emanaciones del sistema de alcantarillado	
8. Negativa de la EPS de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector.	48 horas

\*La EPS podrá utilizar provisionalmente la colocación de medidas de seguridad por un plazo máximo de dos (02) días. **Nota:** La EPS deberá contar con un registro de incidencias operacionales en el cual se indiquen la fecha y hora de recepción de la solicitud de atención, así como la fecha y hora de solución del problema. En caso que se supere el plazo máximo de solución deberá registrarse dicha circunstancia, justificando las causas que originaron el incumplimiento, para fines de verificación por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

**b) Problemas comerciales no relativos a la facturación de alcance general:**

<b>No Relativos a la Facturación</b>	<b>Plazo máximo de solución</b>
A. Problemas relativos al acceso al servicio en un sector de la población no atendida	2 días
B. Problemas relativos a medidores no instalados oportunamente en conexiones del sector	10 días
C. Problemas relativos a retiros indebidos de medidores en conexiones del sector	1 día
D. Problemas relativos a cortes indebidos en conexiones del sector	1 día
	Inmediato

E. Falta de entrega de recibo en las conexiones de la EPS

F. Información: No entregar la información que de manera obligatoria establece la SUNASS, de manera sistemática o reiterada. Inmediato

### **c) Problemas comerciales relativos a la facturación de alcance general:**

Los problemas relativos a facturación de alcance general deben solucionarse al siguiente ciclo de facturación.

El plazo máximo de solución del problema de alcance general empezará a calcularse desde que la EPS toma conocimiento de éste o a través de una "solicitud de atención de problema de alcance general" presentada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 del presente Reglamento.

Para el caso de EPS que atiendan poblaciones alejadas, se computará el Cuadro de Distancia contemplado en la normativa procesal civil, adicionalmente al plazo señalado.

Es obligación de la EPS comunicar al usuario que presentó la solicitud de atención, el tiempo máximo en que debe solucionarse (según el tipo de problema presentado).

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

### **74.2. Solicitudes de Atención de Problema de Alcance Particular:**

Los problemas operacionales y comerciales no relativos a facturación de alcance particular deberán atenderse en los plazos establecidos en el Anexo 2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.

En caso la EPS no cumpla con solucionar el problema de alcance particular en los plazos establecidos, los afectados podrán presentar un reclamo de acuerdo con el citado Reglamento de Reclamos."

### **Artículo 75.- Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general**

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

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

### **Artículo 76.- Abastecimiento en caso de interrupciones**

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

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

### **Artículo 77.- Comunicación sobre interrupciones**

La empresa prestadora deberá proveer información relevante y oportuna a los usuarios en caso de ocurrencia de interrupciones de los servicios de agua potable o alcantarillado, así como de las

precauciones que tomará en los casos de desastres, caso fortuito o fuerza mayor. La información se difundirá a través de los medios de comunicación idóneos para cada localidad.

a) Interrupciones programadas:

La empresa prestadora informará 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 empresa prestadora deberá informar a los usuarios afectados mediante volantes. En caso el corte afecte más de una zona de abastecimiento, la empresa prestadora informará 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 al correo electrónico [gsf@sunass.gob.pe](mailto:gsf@sunass.gob.pe) o al que indique la SUNASS.

b) Interrupciones imprevistas:

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

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

## **Artículo 78.- Trato al cliente**

78.1. La EPS deberá brindar al usuario y posibles clientes un trato razonable, educado y satisfactorio. Asimismo, deberá recibir y atender sus solicitudes de trámite o información, no pudiendo negarse a la recepción de éstas, sin perjuicio de efectuar las observaciones por incumplimiento de requisitos y otorgar al usuario o posible cliente un plazo de tres días hábiles para subsanarlas, salvo plazo distinto en la normativa correspondiente.

78.2 Observación.- Los usuarios y posibles clientes que se encuentren disconformes con el trato al que se refiere el numeral anterior, podrán presentar una observación a través del Libro de Observaciones de Usuarios.

La EPS que cuente con más de una oficina comercial con áreas para atención a usuarios y público en general deberá implementar un Libro de Observaciones de Usuarios por cada una de las oficinas, el cual deberá ser puesto inmediatamente a disposición de los usuarios y posibles clientes cuando lo soliciten.

La observación deberá constar en tres (3) hojas desglosables: una (1) original y dos (2) autocopiativas.

La hoja original deberá ser entregada al usuario o posible cliente, según corresponda, la primera copia quedará en posesión de la EPS dentro del Libro de Observaciones de Usuarios y la segunda copia será entregada a la SUNASS cuando lo solicite.

Las hojas del Libro de Observaciones de Usuarios deberán contener como mínimo la información señalada en el Anexo 9 del presente reglamento.

La EPS deberá responder la observación en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación, mediante comunicación escrita.

78.3 La EPS deberá exhibir en todas sus oficinas comerciales con áreas para atención de usuarios y público en general, en un lugar visible y fácilmente accesible, el Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios, utilizando el formato establecido en el Anexo 10 del presente reglamento.

78.4 La SUNASS podrá supervisar el cumplimiento de lo señalado en el presente artículo.

## **Artículo 79.- 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 80.- Medios de interacción con usuarios**

**a) Áreas para atención de usuarios.-** La EPS deberá 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, debiendo respetar en dichas áreas la normativa sobre atención preferente.

Asimismo, deberá facilitar a la SUNASS, de forma temporal, la instalación de módulos en las oficinas comerciales para la atención a usuarios, cuando ésta lo requiera, respetando las normas de seguridad y salud en el trabajo.”

**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 empresa prestadora (anegados, fugas, desbordes, en red o en conexiones, etc.).

Esto será exigible sólo a aquellas empresas prestadoras con más de 20 000 conexiones totales de agua potable.

## **Artículo 81.- 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 82.- Seguros por daños a personas y bienes**

La empresa prestadora deberá contratar una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros; 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 empresa prestadora.

Dicha contratación será incorporada en el Plan Maestro Optimizado y en el Estudio Tarifario de las empresas prestadoras.

De presentarse un siniestro, corresponde a la empresa prestadora realizar las gestiones para activar dicha póliza, salvo que la empresa prestadora asuma directamente los daños ocasionados.

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

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

### **Artículo 83.- 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 84.- 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 solo cuenta con el servicio de agua potable o con el de alcantarillado sanitario se le deberá facturar solo por el servicio con que cuenta.
- c) La base de facturación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario es el volumen consumido de agua, determinado a través de la diferencia de lecturas de un medidor, promedio histórico de consumos o el volumen asignado debidamente autorizado por la SUNASS. El cargo fijo será aplicable por todas las empresas prestadoras.
- d) En caso de los inmuebles con áreas de uso común, deberán considerar adicionalmente lo establecido en el artículo 135 del presente reglamento.

## **Artículo 85.- 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	C
		Varias	E	F
	sin medidor	Una	B	D
		Varias	E	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 86.- 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 89, 90 y 91 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:

#### Clase Residencial

Categoría Social

Categoría Doméstica

#### Clase No Residencial

Categoría Comercial y Otros

Categoría Industrial

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 en las que:

(i) Se desarrollen programas y actividades de servicio social, tales como: Clubes de Madres, Comités de Vaso de Leche, Comedores Populares, Programas No Estandarizados de Educación Inicial (PRONOEI) y otros de similares características.

(ii) Se alberguen personas en situación de abandono o en extrema pobreza.

Adicionalmente, están comprendidos dentro de esta categoría: (i) solares, callejones y quintas, abastecidos mediante un servicio común, (ii) piletas públicas y (iii) Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos.

**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, no se encuentren comprendidas en la Clase Residencial. Está conformada por las siguientes categorías: Comercial y Otros, Industrial y Estatal.

**b.2.1 Categoría Comercial y Otros**: aquellas unidades de uso en cuyo interior se comercializan bienes y servicios.

Adicionalmente, incluye aquellas unidades de uso:

(i) Dedicadas a la actividad de riego de parques y jardines públicos.

- (ii) En las que funcionen panaderías, pastelerías y bagueterías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor.
- (iii) En las que funcionan instituciones civiles con un fin social o no lucrativo.
- (iv) Que no se encuentran previstas expresamente en otras categorías de la Clase No Residencial."

**b.2.2. Categoría Industrial:** aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan actividades de: asierro, construcción, cultivo, crianza, extracción, fabricación, sacrificio de animales y transformación de materiales.

**b.2.3. Categoría Estatal:** aquellas unidades de uso destinadas al funcionamiento de las entidades integrantes de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial; Organismos Constitucionalmente Autónomos; así como los Gobiernos Regionales y Locales. 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 87.- 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 se instala el medidor por primera vez en la conexión, 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 consumo.

ii) Primera facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumo, salvo que la diferencia de lecturas sea menor en cuyo caso se aplicará ésta última.

iii) Segunda 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 éste régimen, para incorporarlas al promedio histórico de consumo.

La aplicación de este régimen de facturación gradual se realizará sólo a aquellas conexiones que se encuentren clasificadas dentro de la clase residencial.

c) Facturación para conexiones con medidor no reinstalado (retirado de acuerdo al artículo 102 del presente Reglamento, excepto en los casos de daños al medidor contemplado en el artículo 102.3 y sustracción del medidor o de alteración de sus mecanismos de registro que se rigen por el artículo 104): la EPS deberá facturar el 50% que corresponda al 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 instale medidores por primera vez en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente:

1. 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 (Anexo 8). Esta cartilla se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la SUNASS."

2. Dentro de los quince (15) días anteriores a la instalación del medidor en la conexión, la EPS realizará inspecciones internas y externas a fin de descartar fugas en las instalaciones. De existir éstas, deberán ser reparadas por el usuario de acuerdo con el artículo 44 del presente Reglamento. Asimismo, la EPS realizará una segunda inspección y lectura del medidor diez (10) días calendario después de iniciado el ciclo de facturación, informando al usuario sobre el resultado.

3. El resultado de las inspecciones podrá servir como medio de prueba en los procedimientos de reclamos que se originen.

4. La omisión de la EPS de las obligaciones descritas en el presente artículo postergará la aplicación del régimen de diferencia de lecturas. "

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. (\*)

(\*) De conformidad con el [Artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD](#), publicada el 31 diciembre 2009, las disposiciones sobre facturación se aplicarán a partir del primer ciclo de facturación que finalice en enero del año 2010.

## **Artículo 88.- 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 y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo. Excepcionalmente, en aquellos casos en los cuales no sea posible obtener un promedio Histórico dentro del año anterior para el cálculo de la diferencia de lecturas atípica, se tomará el último promedio histórico calculado.

Este régimen sólo se aplicará respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificadas en la clase residencial."

**88.2.** Ante una diferencia de lecturas atípica, 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, de acuerdo a las disposiciones aplicables del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

**88.3** En caso que la inspección revele la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del predio, la empresa prestadora facturará según la diferencia de lecturas.

En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, realizando como mínimo el cierre de todos los puntos de agua y se verifique que el medidor sigue registrando consumos, la empresa prestadora requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, comunicándoles que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la empresa prestadora facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos.

En caso que la inspección no revele la existencia de fugas, la empresa prestadora facturará, según el promedio histórico de consumos.

La facturación por promedio histórico dispuesta de conformidad con el presente párrafo solo procede una vez cada doce (12) meses y como máximo por dos (2) meses consecutivos. Con posterioridad al último mes configurado como atípico, la empresa prestadora facturará según la diferencia de lecturas del medidor, de ser el caso.

El cómputo del periodo de doce (12) meses a que se refiere el párrafo anterior se inicia incluyendo el primer mes en el que se configuró el consumo atípico.

**88.4.** En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.

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.

**88.5.** La EPS deberá calcular un indicador que refleje la proporción de ocurrencias de facturaciones atípicas respecto del total de facturaciones.

**88.6.** Las EPS deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas y elaborar el informe operacional correspondiente, incluyendo las acciones dispuestas por el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.

**88.7.** 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." (\*)

*(\*) De conformidad con el [Artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD](#), publicada el 31 diciembre 2009, las disposiciones sobre facturación se aplicarán a partir del primer ciclo de facturación que finalice en enero del año 2010.*

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

La determinación del volumen a facturar (VAF) por Agua Potable, se efectúa mediante diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo. Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias validas existentes en el período de un (01) año.

La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se mantendrá invariable y se aplicará 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. Serán de aplicación las disposiciones referidas a las notificaciones contenidas en el artículo 36 del Reglamento General de Reclamos.

Levantado el impedimento, se determinará el volumen efectivamente consumido según determine la diferencia de lecturas existente desde la última lectura anterior al impedimento, y se comparará con el volumen cobrado, procediendo la EPS a la devolución, compensación o recupero según corresponda.

Sólo se procederá a la devolución en efectivo, cuando no sea posible la compensación a través del recibo de pago.

En caso de reclamos, la EPS deberá demostrar que hubo tal impedimento que no le permitió tomar lecturas del medidor, mediante constancia o por acta o declaración suscrita por el usuario, pudiéndose acompañar a éstos evidencias gráficas, inspecciones, comunicaciones a los usuarios, entre otros. En el caso que se presenten medios de prueba adicionales, el TRASS evaluará la pertinencia de los medios probatorios presentados por la EPS.

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 la Asignación de Consumo que haya establecido la SUNASS para la correspondiente categoría de usuario.

Cuando sectores de la población sufran restricciones en el horario de abastecimiento, la EPS deberá, según sea el caso, aplicar:

- (i) La asignación de consumo de forma proporcional a las horas que sea suministrado el servicio, o
- (ii) La asignación de consumo del rango de horas de abastecimiento que corresponda.

Si, posteriormente, se incrementara el horario de abastecimiento en relación a las referidas restricciones, la EPS deberá elevar el volumen facturado teniendo en cuenta la asignación de consumo máxima establecida por la SUNASS, previa notificación al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, señalando la variación en el horario de abastecimiento que amerita el incremento, con una anticipación no menor de diez (10) días antes de la emisión de la facturación en la que se incluirá dicho incremento.

#### **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.

En los casos en que el Titular de la Conexión Domiciliaria solicite independización, asumirá el costo del servicio colateral.

En caso de predios con una conexión domiciliaria que abastezca a unidades de uso, tanto de la clase residencial como de la no residencial, la EPS podrá instalar una conexión domiciliaria independiente por cada unidad de uso de la clase no residencial, siempre que existan las condiciones técnicas para su instalación. El Titular de la Conexión Domiciliaria asumirá los costos. Lo señalado no resulta aplicable a los predios que se encuentren bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, a los que hace referencia el Título Sexto del presente Reglamento.

#### **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 Asignación de Consumo que haya establecido la SUNASS para la correspondiente categoría de usuario.

Cuando sectores de la población sufran restricciones en el horario de abastecimiento, la EPS deberá, según sea el caso, aplicar:

- (i) La asignación de consumo de forma proporcional a las horas que sea suministrado el servicio, o
- (ii) La asignación de consumo del rango de horas de abastecimiento que corresponda.

Si posteriormente se incrementara el horario de abastecimiento en relación a las referidas restricciones, la EPS deberá elevar el volumen facturado teniendo en cuenta la asignación de consumo establecida por la SUNASS, previa notificación al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, señalando la variación en el horario de abastecimiento que amerita el incremento, con una anticipación no menor de diez (10) días antes de la emisión de la facturación en la que se incluirá dicho incremento.”

#### **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 89A.- Consideraciones ante la negación de instalación del medidor**

En los casos que, por primera vez, corresponda instalar el medidor en una conexión domiciliaria existente y el usuario se oponga a dicha instalación, se considerará un VAF equivalente al doble de la asignación correspondiente, según su categoría y horario de abastecimiento.

Si transcurridos dos (2) meses el usuario continúa oponiéndose a la instalación del medidor, la empresa prestadora podrá efectuar el cierre simple de acuerdo a lo previsto en el artículo 113 del presente reglamento.

#### **Artículo 90.- 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.

La EPS no podrá cambiar arbitrariamente la categoría del uso de conexión, rebajar deudas, disminuir las tarifas y exonerar rebajar el pago de los consumos de agua.

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

### **91.1. Para usuarios que cuentan con el servicio de agua potable:**

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF por agua potable, determinado conforme al artículo 89 del presente Reglamento, la tarifa por alcantarillado establecida en la fórmula y estructura tarifaria aprobadas por la SUNASS. En caso la estructura tarifaria considere uno o varios rangos de consumo, el importe a facturar se determinará de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 90 del presente Reglamento.

### **91.2. Para usuarios con fuente de agua propia:**

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

En caso el predio cuente con más de una fuente de agua propia, se sumarán los VAF que sean determinados de manera independiente para cada fuente de agua propia.

En caso el predio cuente con una o más fuentes de agua propia y una o más conexiones de agua potable, se sumarán los VAF que sean determinados de manera independiente para cada conexión de agua y cada fuente de agua propia.

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF, la tarifa por alcantarillado establecida en la fórmula y estructura tarifaria aprobadas por la SUNASS. En caso la estructura tarifaria considere uno o varios rangos de consumo, el importe a facturar se determinará de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 90 del presente Reglamento. Este procedimiento se aplicará aun cuando el predio cuente con varias conexiones de alcantarillado.

**91.3.** Para el caso de las conexiones en las que se cierra el servicio de agua potable, manteniéndose activo el servicio de alcantarillado sanitario, se determinará el importe a facturar por este último tomando en cuenta el promedio del importe facturado por agua potable en los últimos seis (6) meses anteriores al corte de este servicio. Para el cálculo de este promedio de facturación se tomará como mínimo dos (2) meses, y no se tomará en cuenta los importes materia de reclamos declarados fundados en segunda instancia.

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

La empresa prestadora 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.

## **Artículo 93.- Cambios en el uso del predio**

**93.1** Obligación del titular de la conexión o del usuario de informar sobre los cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio

Es obligación del Titular de la Conexión y del usuario comunicar a la EPS cualquier variación en el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación, del predio atendido por la conexión, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de producidos. Dicha comunicación deberá ser verificada por la EPS en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles mediante la correspondiente inspección interna, procediendo al cambio en la aplicación de la categoría tarifaria correspondiente.

En este supuesto, el cambio se aplicará a partir del ciclo de facturación siguiente a la comunicación del usuario. Si la EPS no realizara la verificación o no la realizara dentro del plazo fijado por causas atribuibles a ella, deberá incorporar el cambio según la información proporcionada por el Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario, a partir de la facturación siguiente a dicha comunicación.

**93.2** Cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio por verificación realizada por iniciativa de la Empresa Prestadora.

Es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 93.1, la EPS deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad.

En todos los casos, el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria.

Ante la oposición del usuario para la inspección interna, la EPS dejará constancia del impedimento en el acta correspondiente y procederá al cambio de categoría.

#### **Artículo 94.- 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 95.- 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 reapertura, hasta por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

i) En caso de conexiones que cuenten con medidor de consumo, aplicando la diferencia de lecturas registrada.

ii) En caso de conexiones que no cuenten con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumo, 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 cuente con medidor de consumo, el consumo a recuperar se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o, en su defecto, por la asignación de consumo de la conexión registrada. 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 cuenten con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumo y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.

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 EPS deberá informar al usuario de forma escrita que podrá proceder al levantamiento de la conexión, en caso verifique instalaciones no autorizadas destinadas a burlar el consumo de una conexión domiciliaria por segunda vez.

Este supuesto no incluye las conexiones ilegales.

c) En caso de conexiones ilegales, la empresa prestadora recuperará los consumos y los costos operativos en los que haya incurrido para la anulación de la conexión ilegal, sin perjuicio de iniciar las acciones legales correspondientes. Para tal efecto, emitirá un recibo de pago, el cual tiene mérito ejecutivo de conformidad con la Ley Marco.

El recupero de consumos se calculará aplicando la asignación de consumo, de acuerdo al número de unidades de uso y categoría que se verifique en el predio, y por un periodo máximo de doce (12) meses.

En caso se verifique unidades de uso de las Categorías Comercial y Otros e Industrial, el recupero se calculará aplicando el volumen de 40 m<sup>3</sup> y 80 m<sup>3</sup>, respectivamente, y por un periodo máximo de doce (12) meses.

De no permitirse la realización de la inspección interna en el predio, la empresa prestadora deberá dejar constancia del impedimento en el acta correspondiente, procediendo a facturar el recupero de acuerdo a lo que se verifique en la inspección externa.

El pago del recupero es exigible a partir de la notificación de éste en la dirección del inmueble donde se verificó la conexión ilegal.

Sólo se podrá solicitar el acceso a los servicios de saneamiento, previo pago de la deuda generada por el uso ilegal del servicio, salvo que la empresa prestadora otorgue facilidades de pago. En dicho caso, la deuda podrá ser incluida en las siguientes facturaciones, según lo establecido en el respectivo convenio de pago.

d) En caso de cambios indicados en el artículo 93.2, debidamente sustentados en prueba documental, la EPS podrá recuperar la diferencia dejada de facturar durante el período que corresponda, el cual no podrá exceder los doce (12) meses. Los volúmenes y montos a recuperar serán determinados en función de las unidades de uso aplicables y las modalidades de facturación previstas en los artículos 86 y 89 del presente reglamento, respectivamente. Los conceptos a recuperar podrán ser incluidos en la facturación siguiente a la verificación por la EPS, siendo su facultad otorgar facilidades de pago.

#### **Artículo 96.- Recupero del consumo no facturado por manipulación del medidor**

La empresa prestadora podrá recuperar el consumo no facturado, hasta por doce (12) meses, siempre que se cumpla cualquiera de las siguientes condiciones:

- (i) La empresa prestadora acredita que el medidor fue alterado o manipulado externamente.
- (ii) El resultado de la Verificación Posterior del medidor señala subregistro, debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación del medidor. Este control metrológico debe ser realizado por una Unidad de Verificación Metrológica (UVM).

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la empresa prestadora y el volumen que resulte de aplicar el promedio histórico de consumos anterior al periodo a recuperar. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 89 del presente reglamento.

### **Artículo 97.- 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 98.- 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 99.- 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 100.- Medidor de la conexión domiciliaria**

100.1. La conexión domiciliaria de agua potable debe tener su respectivo medidor de consumo, el cual debe contar con Certificado de Aprobación de Modelo o con la Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo, según corresponda, emitido por el INACAL, y con el Certificado de Verificación Inicial emitido por una UVM. La instalación de medidores será realizada por la empresa prestadora según el programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

Será facultad de la empresa prestadora adquirir medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación. El costo adicional del medidor y de su instalación será asumido por la empresa.

100.2 El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá adquirir de la empresa prestadora o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con el Certificado de Verificación Inicial emitido por una UVM y con el Certificado de Aprobación de Modelo o con la Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo, según corresponda, emitido por el INACAL. La adquisición del medidor por el Titular de la Conexión Domiciliaria se da en los siguientes casos:

- De manera obligatoria, en aplicación del artículo 104 del presente reglamento.
- De manera facultativa, cuando la conexión domiciliaria se encuentra fuera del programa de micromedición de la empresa prestadora, de acuerdo con sus metas de gestión.

El plazo máximo para la instalación del medidor será de un (1) mes contado desde la presentación de la solicitud adjuntando el pago del servicio colateral correspondiente al costo de instalación de la conexión.

Adicionalmente, la empresa prestadora deberá dar a conocer previamente al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario del servicio las características del medidor.

100.3. En la adquisición de medidores, se preferirán aquellos que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación. El costo adicional del medidor y su instalación será asumido por la empresa prestadora, el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario efectivo del servicio, según quien haya preferido este mecanismo.

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

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

Es responsabilidad de la empresa prestadora mantener operativos los medidores, como parte de la obligación de mantener un permanente control de calidad de los servicios que presta.

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

Todo medidor con diámetro menor o igual a 20 mm deberá pasar por una Verificación Periódica, como máximo cada cinco (5) años. Para medidores con diámetros mayores, la empresa prestadora deberá informar a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS la frecuencia de la realización de la Verificación Periódica.

La empresa prestadora deberá contar con un programa anual de verificaciones que garantice el cumplimiento de los plazos.

### **c) 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 INACAL.

### **d) Registro de verificación de medidores**

La empresa prestadora deberá llevar un registro del parque de medidores, debiendo contener como mínimo lo siguiente por cada medidor: número de suministro, dirección del predio, categoría de uso, número de serie del medidor, marca y modelo, diámetro nominal, número de certificado de aprobación de modelo u homologación, fecha de instalación, fecha de verificación, tipo de verificación (Inicial, Periódica y Posterior), solicitante (empresa prestadora o usuario), UVM, errores obtenidos en los diferentes caudales de prueba y el resultado de la verificación (operativo, subregistra o sobreregistra).

Dicho registro debe ser remitido a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS de forma anual o en la oportunidad que esta lo solicite.

## **Artículo 102.- Retiro del medidor instalado, reinstalación y reemplazo**

### **102.1 Retiro del medidor**

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 las siguientes razones:

- (i) para realizar la Verificación Posterior en laboratorio,
- (ii) por encontrarse dañado,
- (iii) por reemplazo, y
- (iv) por mantenimiento de medidores.

### **102.2 Reinstalación del medidor**

102.2.1 Si en la Verificación Posterior en laboratorio se verifica que el medidor se encuentra operativo, este deberá ser reinstalado como máximo al día hábil siguiente de realizada la Verificación Posterior. Transcurrido el plazo señalado sin realizarse la reinstalación del medidor, se facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

102.2.2 Si la empresa prestadora decide retirar el medidor por mantenimiento, deberá reinstalarlo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Transcurrido el plazo señalado sin realizarse la reinstalación del medidor, se facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

### **102.3. Reemplazo del medidor**

102.3.1 En caso se verifique que el medidor subregistra, la empresa prestadora puede retirar o no el medidor. En caso se retire el medidor, el plazo de reemplazo es de quince (15) días hábiles. Durante el plazo de reemplazo establecido, la empresa prestadora facturará por el promedio histórico de consumos.

Transcurrido el plazo señalado sin realizarse el reemplazo del medidor, se facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

102.3.2 En los casos en que el medidor sobrerregistre, la empresa prestadora deberá retirar el medidor. En este caso, la empresa prestadora tiene un plazo de reemplazo de doce (12) meses. Durante dicho plazo la empresa prestadora facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

Vencido el plazo sin realizarse el reemplazo del medidor, se continuará facturando por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

102.3.3. Si el medidor se encuentra dañado por terceros o ha sido alterado de tal manera que subregistre, será de aplicación el artículo 104 del presente reglamento.

102.3.4 Si la empresa prestadora decide retirar el medidor para reemplazarlo, deberá reponer el nuevo medidor inmediatamente.

En caso no se reinstale el medidor inmediatamente se facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

102.3.5 En todos los casos señalados en el párrafo 102.3, el medidor de reemplazo deberá cumplir con lo establecido en el párrafo 8.4 del artículo 8 del presente reglamento.

### **Artículo 103.- 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 104.- Reemplazo del medidor en caso de sustracción o mal funcionamiento por daños**

104.1 En los casos de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo, distintos al supuesto señalado en el numeral 104.3 del presente artículo, la empresa prestadora deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contados a partir de la constatación del hecho. En estos casos, la empresa prestadora podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros.

104.2 La empresa prestadora estará obligada a reemplazar el medidor sustraído o dañado por terceros una sola vez cada cinco (5) años. En caso de producirse el hecho anterior por segunda vez en el mismo periodo, el Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario asumirá el costo de reemplazo de medidor.

En dicho caso, la empresa prestadora debe informar por escrito la obligación de asumir el costo del nuevo medidor y el de la Verificación Inicial, pudiéndole otorgar facilidades de pago.

Adicionalmente, la comunicación deberá precisar lo siguiente:

- (i) Las características del medidor (diámetro, tipo de medidor y la relación Q3/Q1).
- (ii) Que el medidor sea nuevo y cuente con el Certificado de Aprobación de Modelo o con la Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo, según corresponda, y el Certificado de Verificación Inicial emitido por una UVM.
- (iii) Que el usuario puede adquirir el medidor de un tercero o de la empresa prestadora.
- (iv) El costo del medidor y el de la Verificación Inicial, en caso sea adquirido de la empresa prestadora.
- (v) El plazo máximo para la entrega del medidor a la empresa prestadora será de un (1) mes, contado a partir de la comunicación, en caso sea adquirido de un tercero.

(vi) En caso el usuario no entregue el medidor a la empresa prestadora en el plazo antes señalado, esta instalará un nuevo medidor y facturará su costo, incluyendo el de la Verificación Inicial, a partir de la siguiente facturación.

El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá contratar una póliza de seguro que cubra la sustracción del medidor.

Durante el plazo que la conexión se encuentre sin medidor, la empresa prestadora deberá facturar bajo el régimen de promedio histórico de consumos.

104.3 En caso se haya verificado que el medidor ha sido dañado o alterado de tal manera que subregistre, la empresa prestadora debe informar por escrito al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario los resultados de la Verificación Posterior, así como la obligación de asumir el costo del nuevo medidor y el de la Verificación Inicial.

Adicionalmente, la comunicación deberá precisar lo siguiente:

- (i) Las características del medidor (diámetro, tipo de medidor y la relación Q3/Q1).
- (ii) Que el medidor sea nuevo y cuente con el Certificado de Aprobación de Modelo o con la Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo, según corresponda, y el Certificado de Verificación Inicial emitido por una UVM.
- (iii) Que el usuario puede adquirir el medidor de un tercero o de la empresa prestadora.
- (iv) El costo del medidor y el de la Verificación Inicial, en caso sea adquirido de la empresa prestadora.
- (v) El plazo máximo para la entrega del medidor a la empresa prestadora será de un (1) mes, contado a partir de la comunicación, en caso sea adquirido de un tercero.
- (vi) En caso el usuario no entregue el medidor a la empresa prestadora en el plazo antes señalado, esta instalará un nuevo medidor y facturará su costo, incluyendo el de la Verificación Inicial, a partir de la siguiente facturación.

Durante el plazo que el medidor no sea reemplazado, la empresa prestadora facturará por promedio histórico de consumos. En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 87 del presente reglamento.

La verificación de la alteración de los mecanismos de medición se hará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 del presente reglamento.

#### **Artículo 105.- 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 71 del presente Reglamento sobre la existencia y adecuado mantenimiento de válvulas de aire.

#### **Artículo 106.- 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 107.- 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 108.- Formato Referencial e Información Mínima del Comprobante de Pago**

El formato de comprobante de pago contenido en el Anexo 3 es referencial y establece la información mínima que debe contener el comprobante de pago.

La SUNASS podrá determinar qué otro tipo de información debe incorporar o adjuntar la EPS, de manera obligatoria, en dicho comprobante.

#### **Artículo 109.- 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 110.- De la Entrega del Comprobante de pago**

##### a) Forma y plazo de entrega

La EPS deberá entregar el comprobante, por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento, en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión Domiciliaria o por medio electrónico cuando cuente con la aceptación expresa de dicho titular. "

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

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

Los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario o conceptos no facturados oportunamente podrán facturarse mediante comprobante distinto, como máximo hasta el segundo mes siguiente a aquel en que debió facturarse el consumo a recuperar.

Dicho comprobante deberá detallar las razones por las que no se facturó oportunamente y los volúmenes y montos a ser recuperados. (\*)

(\*) De conformidad con el [Artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD](#), publicada el 31 diciembre 2009, las disposiciones sobre facturación se aplicarán a partir del primer ciclo de facturación que finalice en enero del año 2010.

(\*) De conformidad con el [Artículo 1 de la Resolución N° 009-2017-SUNASS-CD](#), publicada el 31 marzo 2017, se dispone que durante la vigencia de los estados de emergencia declarados por decreto supremo a raíz de la precipitaciones pluviales ocurridas el presente año, se suspenden los plazos de los procedimientos de reclamo de los usuarios de los

*servicios de saneamiento que se encuentran ubicados en las zonas declaradas en emergencia, así como el cómputo del plazo para la presentación del reclamo.*

*(\*) De conformidad con el [Artículo 2 de la Resolución N° 009-2017-SUNASS-CD](#), publicada el 31 marzo 2017, se amplía de dos a nueve meses el plazo previsto en el presente artículo cuyo ámbito de responsabilidad se encuentra total o parcialmente declarado en emergencia por decreto supremo a raíz de la precipitaciones pluviales ocurridas durante el presente año.*

## **Artículo 112.- 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. (\*)

*(\*) De conformidad con el [Artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD](#), publicada el 31 diciembre 2009, las disposiciones sobre facturación se aplicarán a partir del primer ciclo de facturación que finalice en enero del año 2010.*

## **TÍTULO CUARTO**

### **DEL CIERRE DE LOS SERVICIOS**

#### **Artículo 113.- Cierre de los servicios por iniciativa de la empresa prestadora**

La empresa prestadora podrá cerrar los servicios, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, sin perjuicio del cobro por el costo del cierre y reposición de los servicios de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

##### **113.1 Cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado**

a) Cierre Simple.- Se aplica en los siguientes casos:

- i) Incumplir el pago de dos (2) facturaciones mensuales vencidas.
- ii) Incumplir el pago de una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.

Asimismo, la empresa prestadora podrá cerrar los servicios en caso el usuario:

- iii) Se oponga por dos (2) meses o más a la instalación del medidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 89A del presente reglamento.
- iv) No permita la reinstalación, reemplazo o reubicación del medidor.

El cierre de los servicios deberá efectuarse en los dos (2) días hábiles siguientes, contados desde ocurrido el incumplimiento.

Para los supuestos señalados en los numerales i) y ii) del presente literal, la empresa prestadora no ejecutará el cierre de los servicios en días que no tenga habilitada(s) su(s) oficina(s) y sistemas de pago.

En caso el cierre de los servicios se haya realizado por alguno de los supuestos de los numerales iii) y iv), la empresa prestadora deberá informar al usuario que podrá proceder al levantamiento de la conexión, en caso hayan transcurrido seis (6) meses de haberse ejecutado el cierre sin que haya solicitado la rehabilitación del servicio y se comprometa a permitir la instalación, reinstalación, reemplazo o reubicación del medidor.

b) Cierre Drástico.- Se aplica en los siguientes casos:

- i) Cuando la empresa prestadora verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado con cierre simple.
- ii) No permitir a la empresa prestadora el cierre simple del servicio, por dos (2) veces consecutivas.

La empresa prestadora deberá informar al usuario que podrá proceder al levantamiento de la conexión, en caso hayan transcurrido seis (6) meses de haberse realizado el cierre drástico del servicio sin que se haya solicitado la rehabilitación.

113.2 Cierre del servicio de alcantarillado para usuarios con fuente de agua propia  
Se aplica en los siguientes casos:

- i) Incumplir el pago de dos (2) facturaciones mensuales vencidas.
- ii) Incumplir el pago de una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.
- iii) No permitir la lectura del medidor instalado en el pozo de agua subterránea.
- iv) Cuando la empresa prestadora verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado.

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

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

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

La solicitud de cierre temporal deberá indicar el plazo por el cual se solicita el cierre. Este plazo no podrá exceder de un año (1) año, pudiéndose renovar por dos (2) años adicionales.

Vencido el plazo antes señalado sin que el Titular de la Conexión Domiciliaria haya solicitado la reapertura del servicio, la EPS podrá efectuar el levantamiento de la conexión.

El Titular de la Conexión Domiciliaria deberá adjuntar a la solicitud de cierre temporal, el pago del servicio colateral correspondiente.

El cierre del servicio 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 la presentación de la solicitud a la EPS.

114.2.- En caso que el predio de la conexión domiciliaria a cerrar se encuentre habitado, la EPS podrá dejar habilitado el servicio, siempre y cuando el ocupante del inmueble se comprometa formalmente al pago de las facturaciones por la prestación de los servicios, En caso de incumplimiento de la nueva facturación, el titular de la conexión no será responsable del pago.

#### **Artículo 115.- Levantamiento de la Conexión**

El levantamiento de la conexión es facultad de la empresa prestadora y se aplica en los siguientes casos:

- a) Se verifique instalaciones no autorizadas por la empresa prestadora destinadas a burlar el consumo de una conexión domiciliaria a las que se refiere el literal b) del artículo 95 del presente reglamento, por segunda vez.
- b) No solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos seis (6) meses de haberse realizado el cierre drástico.
- c) No solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos doce (12) meses de haberse realizado el cierre simple por los supuestos de los numerales i) y ii) del literal a) del párrafo 113.1 del artículo 113 del presente reglamento.
- d) Se verifique la reapertura indebida del servicio habiéndose realizado el cierre drástico.

e) Para el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1 de la Ley N° 29128, no solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos seis (6) meses de haberse realizado el cierre del servicio a que se refiere el artículo 136 del presente reglamento.

f) Se verifique la venta de agua potable.

g) Cuando el Titular de la Conexión Domiciliaria, transcurrido el plazo de su solicitud de cierre temporal, no haya solicitado la reapertura del servicio conforme lo señalado en el artículo 114.1 del presente reglamento.

h) No solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos seis (6) meses de haberse realizado el cierre simple por los supuestos de los numerales iii) y iv) del literal a) del párrafo 113.1 del artículo 113 del presente reglamento.

El levantamiento de la conexión implica la pérdida de todos los derechos del Titular de la Conexión Domiciliaria y la resolución del contrato de prestación de servicios.

#### **Artículo 116.- Costos de los servicios colaterales**

El usuario asume el pago de los servicios colaterales. La determinación del precio de los servicios colaterales se hará de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión.

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

Sólo serán facturadas las conexiones domiciliarias que se encuentren en condición de activas. Aquellas que hubieran sido cerradas por cuenta de la empresa prestadora o a petición del Titular de la Conexión Domiciliaria, 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.

La empresa prestadora deberá verificar anualmente la condición de cerrada de sus conexiones.

#### **Artículo 118.- Anulación de conexiones ilegales**

La EPS anulará las conexiones de agua potable y/o alcantarillado sanitario ilegales, sin perjuicio de la responsabilidad civil y/o penal a la que hubiere lugar.

#### **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, o cuando se celebre un convenio de pagos respecto de las deudas pendientes.

La EPS debe rehabilitar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de haber cesado la causal que originó el cierre.

### **TÍTULO QUINTO**

#### **DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

#### **Artículo 120.- 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 121.- 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 122.- Aplicación Restrictiva**

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

## **Artículo 123.- 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 124.- 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 23 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 125.- 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. (\*)
- (\*) *Numeral derogado por el [Artículo 4 de la Resolución N° 044-2012-SUNASS-CD](#), publicada el 10 enero 2013.*
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 culposo 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 126.- 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 125 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 levantamiento de la conexión, a través del retiro de una porción de la tubería que llega a la "caja" del medidor, el uso de algún elemento de obturación u otros mecanismos. Se aplica en los siguientes casos:

(i) Comisión reiterada de infracciones que hayan sido sancionadas con el cierre simple del servicio.

(ii) Los descritos en los numerales 7) y 8) del artículo 125 de la presente norma.

(iii) Cualquier impedimento imputable al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario que, por dos veces, no permita a la EPS el cierre simple del servicio cuando corresponda su aplicación de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

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 y numeral 8) del artículo 125 de la presente norma.

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 la resolución del contrato de prestación de servicios. La rehabilitación de la conexión 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.

### **El levantamiento de la conexión se aplica:**

1. Ante la comisión reiterada de las siguientes infracciones graves contempladas en el artículo 125 del presente Reglamento:

- (i) conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución;
- (ii) rehabilitar el servicio cerrado por la EPS;
- (iii) arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes emitidas por la autoridad competente;
- (iv) 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;
- (v) abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similares, prescindiendo de un sistema recirculante;
- (vi) para el caso de las descargas distintas a las domésticas, no ejecutar las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas;

2. Para el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1 de la Ley N° 29128, se aplica cuando el cierre del servicio por incumplimiento en el pago de las facturaciones emitidas por la prestación de servicios a que se refiere el artículo 136 del presente reglamento, se mantiene por un período mayor de seis (06) meses, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA.

#### **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 domiciliar 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. (\*)

(\*) **Título V derogado por el Artículo 9 de la Resolución N° 016-2016-SUNASS-CD, publicada el 07 septiembre 2016.**

### **TITULO SEXTO**

#### **INMUEBLES CON ÁREAS DE USO COMÚN (\*)**

##### **Artículo 129.- Ámbito de aplicación**

El cumplimiento de las disposiciones del presente Título, serán de aplicación para los esquemas habitacionales comprendidos en la Ley N° 29128 y su Reglamento.

#### **Art. 129 A.- Clasificación de los medidores para los casos de conexiones domiciliarias de inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común.**

Para el caso de los inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, existen las siguientes clases de medidores:

- (i) medidor individual: mide el consumo de cada zona de propiedad exclusiva y el consumo de cada zona de propiedad común.
- (ii) medidor totalizador: se instala sólo en los conjuntos habitacionales. Mide el consumo total de cada edificio por departamentos conformante de los conjuntos habitacionales.
- (iii) medidor general: mide el consumo total del predio (edificio multifamiliar, quinta o conjunto habitacional, según el caso), instalado fuera del límite de propiedad del predio.

**Art. 129 B.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable de cada una de las secciones de propiedad exclusiva de los inmuebles comprendidos en la Ley N° 29128.**

Conforme lo señalado en el artículo 6 del Reglamento de la Ley N° 29128, el Volumen a Facturar por Agua Potable de cada una de las secciones de propiedad exclusiva comprende los siguientes conceptos:

- (i) Consumo de la sección de propiedad exclusiva: Diferencia de lecturas del medidor individual correspondiente.
- (ii) Consumo de las secciones de propiedad común: Suma de las diferencias de lecturas de los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad común en el porcentaje que corresponda.
- (iii) Ajuste de consumo.

El ajuste de consumo se efectúa mediante el siguiente mecanismo:

1. Se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las secciones de propiedad exclusiva.
2. Adicionalmente, se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad común.
3. A la diferencia de lecturas registrada por el medidor general se le resta los volúmenes anteriormente determinados (puntos 1 y 2).
4. El ajuste de consumo corresponderá al volumen resultante del punto 3 en el porcentaje que corresponda.

Para la determinación del VAF se suman los volúmenes determinados en los puntos (i), (ii) y (iii). En defecto del volumen (i), por causas atribuibles a la EPS, se facturará por el promedio histórico de consumos correspondiente. En caso de no existir promedio válido, se facturará por la asignación de consumo. En defecto del volumen (ii), por causas atribuibles a la EPS, se facturará por el promedio histórico de consumos correspondiente, de no existir éste, se seguirá con el cálculo establecido en (3) y (4), distribuyéndose el volumen consumido por las áreas comunes igual que el ajuste de consumo.

**Artículo 130.- Instalación de medidores para conexiones domiciliarias de agua potable de inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común**

130.1 Las edificaciones bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, deberán contar con un área especialmente habilitada para la instalación de los medidores de agua potable, la que deberá estar ubicada en lugares de fácil acceso para el personal de la EPS y que posibilite su lectura sin tener que ingresar a la edificación; esta área podrá estar ubicada en las secciones de propiedad común.

130.2 Tratándose de edificios por departamentos bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común que tengan las condiciones técnicas para la instalación de los medidores individuales al interior, la EPS deberá realizar la facturación individual siempre que: (i) todos los propietarios de las unidades de propiedad exclusiva celebren el respectivo Contrato con la EPS y (ii) la Junta de Propietarios autorice el acceso al personal autorizado y acreditado por la EPS a las áreas donde se encuentren instalados los medidores, a efectos que la EPS pueda realizar las acciones relacionadas a la prestación del servicio.

**Art. 130 A.- Impedimentos a la lectura, reposición, retiro, reemplazo del medidor, así como cierre individual del servicio por causas no atribuibles a la EPS.**

En caso no se realice la lectura de los medidores individuales de los inmuebles comprendidos en el Art. 130 del presente Reglamento, por causas no atribuibles a la EPS, se deberá programar una segunda visita. En caso ésta no pueda realizarse, igualmente por causas no imputables a la EPS, la determinación del volumen a facturar (VAF) se efectuará siguiendo el siguiente mecanismo:

1. Se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad exclusiva.
2. Asimismo, se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad común.
3. A la diferencia de lecturas registrada por el medidor general o totalizador, de ser el caso, se le resta los volúmenes de los puntos 1 y 2.
4. El volumen a facturar a cada unidad inmobiliaria que no cuente con diferencia de lecturas, corresponderá al volumen resultante en (3), dividido entre aquellas unidades que no hayan sido medidas, en función a su participación en las zonas de propiedad común.

Asimismo, en caso se impida al personal de la EPS realizar el retiro, reemplazo o reposición de los medidores individuales, así como el cierre individual del servicio, se deberá programar una segunda visita. En caso no pueda realizarse por causas no imputables a la EPS, ésta podrá emitir el recibo de pago correspondiente conforme a la metodología de cálculo señalada en el presente artículo, pudiendo continuar con este mecanismo de facturación mientras subsistan las causas del impedimento.

En los casos de impedimentos mencionados anteriormente, será indispensable que la EPS observe el procedimiento desarrollado en el último párrafo del artículo 89 del presente Reglamento, a fin de demostrar la existencia del mencionado impedimento.

#### **Artículo 130-B.- De los casos de reapertura indebida después del corte del servicio**

Para el caso de inmuebles comprendidos en el artículo 130 del presente Reglamento, de verificarse la reapertura indebida del servicio de las conexiones que aparezcan como inactivas en los registros de la EPS, ésta podrá proceder conforme lo señalado en el artículo 96 del presente cuerpo legal.

#### **Artículo 131.- Documentos complementarios a la presentación de solicitud de acceso al servicio con facturación individualizada para inmuebles bajo el régimen propiedad exclusiva y propiedad común**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 del presente Reglamento, deberá anexarse, para el caso de las unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y propiedad común, a que se refiere la Ley N° 29128, planos donde se señale:

- El área habilitada para la instalación de medidores que posibilite su lectura sin ingresar a la unidad a la que se mide, y;
- El área construida total de cada unidad de uso que conforma la unidad inmobiliaria, a efectos de determinar el prorrateo por el uso común de los servicios de saneamiento, salvo disposición distinta del reglamento interno o acuerdo expreso de la Junta de Propietarios. En este último caso, se deberá anexar el respectivo documento donde figure el acuerdo.

Adicionalmente, se deberá acompañar la autorización de la Junta de Propietarios al personal de la EPS para el acceso a las áreas de propiedad común donde se encuentran instalados los medidores, a efectos de realizar la toma de lectura, reposición, retiro y reemplazo de éstos, corte y reconexión individual del servicio, así como las demás acciones relacionadas a la prestación del servicio.

#### **Artículo 132.- Contenido Mínimo del Informe de factibilidad del servicio para inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común que solicitan facturación individualizada.**

El informe de factibilidad del servicio a que hace referencia el artículo 17 del presente Reglamento, deberá incluir adicionalmente para los inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, la verificación de las siguientes condiciones:

- Que las instalaciones sanitarias internas, de ser necesario, cuenten con sistemas de bombeo que garanticen una adecuada presión de agua.

- Que los medidores se ubiquen en lugares de fácil acceso para el personal de la EPS, con los accesorios y condiciones necesarias que posibiliten la correcta lectura, corte y seguridad para que técnicamente sólo la EPS pueda efectuar la reconexión.

- La correcta instalación de los medidores de acuerdo a las normas técnicas.

Asimismo, deberá incluir la determinación del porcentaje del prorrateo que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común.

**Artículo 132-A.- Solicitud de acceso al servicio con facturación individualizada para inmuebles comprendidos en el Art. 130.2 del presente Reglamento.**

En los casos de inmuebles comprendidos en el numeral. 130.2 del presente Reglamento, el Solicitante presentará una solicitud de acceso a los servicios con facturación individualizada previo pago del servicio colateral correspondiente a "Estudios de Factibilidad" y deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación:

- Documentación que acredite la propiedad o posesión de las unidades inmobiliarias.
- Plano de ubicación o croquis del inmueble.
- Autorización relativa al acceso a las áreas de propiedad común, señalada en el Art. 131 del presente Reglamento.
- Planos de arquitectura de las áreas de propiedad común y propiedad exclusiva, indicando la ubicación de los medidores.
- Planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.
- La determinación del porcentaje del prorrateo por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N° 29128.

Para estos fines, la EPS observará las disposiciones señaladas en el Capítulo 2 "Procedimiento de Acceso" del presente Reglamento.

**Artículo 133.- Adquisición e instalación de medidores en conexiones domiciliarias de inmuebles bajo régimen de propiedad exclusiva y propiedad común**

La adquisición de medidores para aquellas secciones de propiedad exclusiva será financiada por el respectivo propietario. La adquisición de medidores para las secciones de propiedad común, medidores totalizadores y medidor general, será financiada por la Junta de Propietarios.

La instalación de los medidores individuales para las zonas de propiedad exclusiva será financiada por el respectivo propietario de la unidad inmobiliaria. La instalación de los medidores individuales para las zonas de propiedad común, medidores totalizadores y medidor general será financiada la Junta de Propietarios. La instalación de los medidores será realizada por la empresa prestadora.

Los medidores deberán ser nuevos y contar con Certificado de Aprobación de Modelo o con la Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo, según corresponda emitido por el INACAL y con el Certificado de Verificación Inicial emitido por una UVM, según lo establecido en el párrafo 8.4 del artículo 8 del presente reglamento. A efectos de facilitar la lectura, se preferirá la adquisición e instalación de medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica.

**Artículo 134.- Comunicación a la Junta de Propietarios de las fechas de lectura del medidor**

La EPS deberá informar a la Junta de Propietarios, el cronograma estimado de las fechas en las que se realizarán la toma de lecturas de los medidores, con la finalidad que se les otorguen las facilidades que fueran necesarias para su realización.

Dicha comunicación se realizará por escrito, comprendiendo las fechas de toma de lecturas de un año. Las fechas de toma de lecturas podrán contener un rango de 2 días como máximo.

A más tardar, quince (15) días antes del término del año comprendido en las comunicaciones, la EPS deberá informar nuevamente las fechas probables de toma de lecturas del año siguiente, y así sucesivamente.

**Artículo 135.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios prestados en áreas de propiedad común.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 84 del presente Reglamento, en los supuestos de cierre del servicio a que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley N° 29128, la EPS seguirá emitiendo el recibo de pago por monto prorrateado de los servicios comunes, más el correspondiente cargo fijo mensual.

Cuando la situación de cierre a que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley N° 29128, continúe por un período superior a seis (06) meses, se resolverá el contrato de prestación de servicios y el predio quedará sin conexión. En este caso, la EPS redistribuirá la cuota por servicios comunes asociada a dicho contrato entre los demás usuarios activos, salvo que la Junta de Propietarios haya acordado previamente y comunicado a la EPS, que la cuota por servicios comunes asociada a contratos resueltos será pagada por el respectivo propietario.

Será obligación del titular de la conexión asumir las deudas pendientes de pago correspondientes a los servicios comunes que se hubieran generado mientras que la cuota se encontraba asociada al contrato de prestación de servicios de dicho usuario.

### **Artículo 136.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS en inmuebles de Uso Común**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 113 del presente Reglamento, en el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1 de la Ley N° 29128, la EPS podrá cerrar los servicios individuales de agua potable y alcantarillado, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de facturaciones emitidas por la prestación de servicios de dos (02) meses o incumplimiento de pago de una (1) facturación mensual de crédito vencida, de acuerdo al convenio de financiamiento de deuda por la prestación de los servicios.

## **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. **DEROGADO**

**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. **DEROGADO**

**Tercera.-** Se suspende la aplicación de lo establecido en los artículos 80, 82 y 101 del presente Reglamento, para las EPS de menor tamaño, hasta que se aprueben fórmulas tarifarias aprobadas por la SUNASS, de acuerdo al estudio tarifario que las sustenta. **DEROGADO**

**Cuarta.-** Disposición derogada por el [Artículo 10 de la Resolución N° 016-2016-SUNASS-CD](#), publicada el 07 septiembre 2016.

**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. **DEROGADO**

**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.

Las EPS deberán realizar la actualización de su Catastro, así como regularizar la suscripción de contratos de prestación de servicio y el respectivo registro, de acuerdo a los artículos 25 y 31 del presente Reglamento, a más tardar en los siguientes plazos:

a) EPS de mayor tamaño: un (1) año.

b) EPS de menor tamaño: seis (6) meses. **DEREGADO**

**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.

**Octava.-** Las empresas prestadoras a las que les resulte aplicable lo establecido en el literal b) del artículo 80 del presente reglamento y que a la fecha de la entrada en vigencia de la presente resolución no tengan habilitada una línea telefónica de emergencia, tendrán un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles para su implementación.

**Novena.-** Aquellas empresas prestadoras que aún no cuenten con el Plan de Control de Calidad (PCC) aprobado por la autoridad sanitaria, serán supervisadas conforme lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2012-SUNASS-CD.

**Décima.-** Las empresas prestadoras que no cuenten con el PCC aprobado, deberán llevar como mínimo los siguientes registros de control de calidad:

- i) Control de cloro residual a la salida de las plantas potabilizadoras, fuentes subterráneas, reservorios y redes de acuerdo con lo establecido en lo artículo 62 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.

**Décima Primera.-** Para efectos de lo dispuesto en el artículo 56 del presente reglamento, las empresas prestadoras que, a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma, no cuenten con laboratorios de control de procesos de tratamiento deberán considerar los costos de su implementación en el Programa de Inversiones del Plan Maestro Optimizado del siguiente quinquenio regulatorio, para su incorporación en el Estudio Tarifario.

**Décima Segunda.-** La evaluación integral de las plantas de tratamiento de agua potable a que hace referencia el artículo 58 del presente reglamento será exigible a partir de que se incorpore su costo en el Estudio Tarifario del siguiente periodo regulatorio.

**Décima Tercera.-** En tanto la autoridad de salud no apruebe los métodos para determinar la presencia de coliformes termotolerantes a los que hace referencia el artículo 63 del presente reglamento, la empresa prestadora debe utilizar los métodos establecidos por el Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, en su edición vigente.

**Décima Cuarta.-** En tanto la autoridad de salud no apruebe la normativa sobre medición de cloro residual a la que hace referencia el artículo 64 del presente reglamento, la empresa prestadora debe utilizar los métodos establecidos en la norma técnica peruana vigente.

**Décima Quinta.-** Las empresas prestadoras continuarán aplicando las disposiciones establecidas en el Anexo N° 5 "Medidas que deben adoptar las EPS para situaciones de emergencia" del presente reglamento hasta que aprueben su Plan Integral en la Gestión del Riesgo de Desastres o el documento que lo sustituya.

**Décima Sexta.-** Para el caso de predios que se encuentren dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora y sólo se abastecen del servicio de alcantarillado sanitario debido a que el servicio de agua es brindado por un prestador no reconocido, la empresa prestadora suspenderá la prestación de servicio de alcantarillado sanitario previo aviso al prestador.

Si se procede a la entrega de las redes de alcantarillado, la empresa prestadora deberá facturar por la prestación del servicio de alcantarillado sanitario.

El volumen a facturar se calculará sobre la estructura tarifaria y asignación de consumo que la empresa prestadora cobra a la localidad más cercana respecto de la cual se ubica el predio que utiliza el servicio de alcantarillado.

**Décima Séptima.-** Las condiciones de los servicios prestados con opciones tecnológicas no convencionales podrán ser verificadas de acuerdo al expediente técnico de dicha tecnología y al contrato firmado con el usuario, sin perjuicio de la normativa que apruebe la SUNASS.

**Décima Octava.-** Las empresas prestadoras deberán cumplir con la disposición señalada en el párrafo 6.3 del artículo 6 del presente reglamento, conforme el siguiente plazo:

- Las empresas prestadoras que cuentan con más de un millón de conexiones totales de agua potable: Tres (3) meses contados a partir del día siguiente de publicada la presente resolución en el diario oficial El Peruano.

- Las empresas prestadoras que cuentan entre 15,001 y un millón de conexiones totales de agua potable: Tres (3) años contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano.

- Las empresas prestadoras que cuentan con un número conexiones totales de agua potable no mayor a 15,000: Cinco (5) años contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano.

**Décima Novena.-** Para efectos de lo dispuesto en el literal b) del artículo 101 del presente reglamento, las empresas prestadoras deberán considerar los costos de su implementación en el Programa de Inversiones del Plan Maestro Optimizado del siguiente quinquenio regulatorio, para su incorporación en el Estudio Tarifario.

## **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.





#### 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:

- a) Descripción de la zona en que se encuentra cada servicio de saneamiento.
- b) Descripción física de cada servicio de saneamiento.
- c) 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:

- a) Identificación de las amenazas

- Originadas por fenómenos naturales, tales como fenómenos meteorológicos (sequías, marejadas); fenómenos de geodinámica externa (inundaciones, aluviones, huaicos o llocllas, 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.

b) Características de cada amenaza

Se indicarán los valores que caracterizan la amenaza.

c) Prioridad relativa

Se indicará la prioridad de la amenaza si la zona estuviera sujeta a varias amenazas.

d) 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.

e) Áreas de impacto

Se indicarán las áreas de impacto directo.

f) Componentes expuestos

Se indicarán las estructuras de los componentes expuestos directamente al impacto de la amenaza.

g) Características del impacto

Se indicarán los daños, tiempo de rehabilitación y capacidad remanente.

h) 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:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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:

a) 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.

b) 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.

c) 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. AREAS PRIORITARIAS

V. SISTEMA DE RESPUESTA

1. Fase 1: Pre-desastre: 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 acontecida 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:

- a) 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.
- b) 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 métrico 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				
		CODIGO DE SOLICITUD N°		
N° DE SUMINISTRO				
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO / TELEFONICO / WEB)				
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA	//	HORA :
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE				
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
RAZÓN SOCIAL				
DATOS DEL SOLICITANTE				
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia		
Teléfono				
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD				
Tipo de problema				
BREVE DESCRIPCION DEL PROBLEMA PRESENTADO				

PROBLEMAS OPERACIONALES					
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.

"Anulación: Retiro de las conexiones ilegales de agua potable y/o alcantarillado sanitario." (\*)

(\*) *Término incorporado por el [Artículo 7 de la Resolución N° 016-2016-SUNASS-CD](#), publicada el 07 septiembre 2016.*

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.

**Cierre Simple:** Interrupción del servicio de agua potable a través de un elemento de obturación dentro de la caja del medidor.

**Cierre Drástico:** Interrupción del servicio de agua potable, a través del retiro de una porción de la tubería que llega a la caja del medidor, el uso de algún elemento de obturación u otros mecanismos.

**Cierre Temporal:** Interrupción del servicio de agua potable y/o de alcantarillado a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria por un tiempo determinado, el cual no podrá exceder de un año, pudiéndose renovar por dos (2) años más.

**Cierre Definitivo:** Interrupción del servicio de agua potable y/o de alcantarillado de manera definitiva a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria. Se aplicará de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del presente Reglamento.

**Cierre del Servicio de Alcantarillado:** Interrupción del servicio de alcantarillado a través de un elemento de obturación. (\*)

(\*) *Términos incorporados por el [Artículo 7 de la Resolución N° 016-2016-SUNASS-CD](#), publicada el 07 septiembre 2016.*

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.

**Levantamiento de la Conexión:**

Para el caso de la conexión domiciliaria de agua potable.- Implica el cierre de la válvula corporation, retiro de la tubería y de la caja del medidor.

Para el caso de la conexión domiciliaria de alcantarillado.- Implica el retiro de la tubería de alcantarillado desde el límite de la propiedad hasta antes del empalme con la red de alcantarillado (colector público).(\*)

(\*) *Término incorporado por el [Artículo 7 de la Resolución N° 016-2016-SUNASS-CD](#), publicada el 07 septiembre 2016.*

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.

25. **Medidor operativo.**- Medidor de agua potable en uso cuyos errores de medición, para cada caudal de ensayo se encuentran dentro de los errores máximo permisibles establecidos en las normas metroológicas vigentes.

26. **Medidor que sobrerregistra.**- Medidor que por lo menos en 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 que por lo menos en uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua menor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error cuyo valor absoluto excede el error máximo permisible establecido, mientras que en los otros caudales de ensayo los resultados están dentro de los errores máximos permisibles.

28. **Norma Metroológica Peruana (NMP).**- Es el documento aprobado por la Dirección de Metrología del INACAL de carácter obligatorio, que establece las características técnicas, metroológicas y los métodos de ensayo de los instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, salud pública y otras que por su importancia determine el servicio; así como los requisitos para el etiquetado y cantidad de producto en preenvases.

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.

**Levantamiento de la Conexión.-**

Para el caso de la conexión domiciliar de agua potable.- Implica el cierre de la válvula corporation, retiro de la tubería y de la caja del medidor.

Para el caso de la conexión domiciliar de alcantarillado.- Implica el retiro de la tubería de alcantarillado desde el límite de la propiedad hasta antes del empalme con la red de alcantarillado (colector público).

**Aprobación de modelo.-** Decisión de alcance legal basada en la revisión del informe de evaluación de modelo, según la cual el tipo de instrumento de medición cumple con los requisitos reglamentarios aplicables y que conduce a la emisión del Certificado de Aprobación de Modelo.

**Certificado de Aprobación de Modelo.-** Documento que certifica que se ha otorgado la Aprobación de modelo.

**Certificado de Verificación Inicial.-** Documento que certifica que se ha realizado la verificación de un instrumento de medición luego de su fabricación y antes de ser usado y que se ha constatado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios. Este certificado debe ser emitido por una UVM de acuerdo al modelo establecido por la Dirección de Metrología del INACAL.

**Certificado de Verificación Posterior.-** Documento que certifica que se ha realizado la verificación de un instrumento de medición después de una verificación anterior y que se ha constatado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios. Este certificado debe ser emitido por una UVM de acuerdo al modelo establecido por la Dirección de Metrología del INACAL.

**Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo.-** Documento que reconoce que el Certificado de Aprobación de Modelo procedente del extranjero ha sido validado por la Dirección de Metrología del INACAL.

**INACAL.-** Instituto Nacional de Calidad

**Organismo de Inspección Tipo A.-** Es aquel organismo de evaluación de la conformidad acreditado por el INACAL, independiente del fabricante o proveedor del producto o servicio cuya conformidad se evaluará y del destinatario del mismo, es decir, que no está relacionado con el diseño, fabricación, suministro, instalación, compra, propiedad, uso o mantenimiento de los ítems inspeccionados.

**Verificación Inicial.-** Verificación de un instrumento de medición que no ha sido verificado previamente. Nota: Verificación realizada al instrumento de medición luego de su fabricación y antes de ser usado.

**Verificación Posterior.-** Verificación de un instrumento de medición que se realiza después de una verificación anterior.

Nota 1: La verificación posterior de un instrumento de medición puede realizarse antes del vencimiento del periodo de validez de una verificación anterior, ya sea a solicitud del usuario (propietario) o cuando su verificación ha sido declarada vencida.

**Verificación Periódica.-** Verificación Posterior de un instrumento de medición realizada periódicamente con intervalos especificados.

**Unidad de Verificación Metrológica (UVM).-** Organismo autorizado por la Dirección de Metrología del INACAL para realizar la verificación de instrumentos de medición sujetos a control metrológico. Puede ser un organismo acreditado nacional o extranjero o también una fábrica nacional o extranjera.

Los demás términos utilizados en el presente reglamento se entenderán de acuerdo con las definiciones contenidas en el artículo 4 del Reglamento de la Ley Marco.

*(\*) De conformidad con el [Artículo 8 de la Resolución N° 016-2016-SUNASS-CD](#), publicada el 07 septiembre 2016, se incorpora el Anexo N° 9 “Formato de Hoja de Libro de Observaciones de Usuarios” y el Anexo N° 10 “Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios” al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, los cuales se presentan en el Anexo N° 1 de la citada resolución.*

