

REGLAMENTO DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO EMUSAP S.R.L.

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 domiciliar de agua potable
- Artículo 9.- Conexión domiciliar 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 domiciliar
- 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 domiciliar

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 LA 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 LA 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

DISPOSICION FINAL

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 LA 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 bajo el ámbito de EPS EMUSAP S.R.L., 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 EMUSAP SRL y sus usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos.

Artículo 2.- Alcances

La presente norma es de aplicación obligatoria para :

- a. EPS EMUSAP S.R.L.
- b. Los titulares de conexiones, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios.

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

Artículo 3.- Base Legal

- Ley N° 26338 -Ley General de Servicios de Saneamiento
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA -Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM -Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2007-SUNASS-CD
- Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD

Artículo 4.- Calidad del servicio

Se considera como calidad del servicio al conjunto de características de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, que incluye procedimientos, obligaciones de EMUSAP S.R.L. 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 saneamiento a través de la instalación de, cuando menos, una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado sanitario.

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

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

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

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

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

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

Artículo 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 EMUSAP S.R.L., debiendo ser conectadas a ella en forma independiente y exclusiva.

8.2. Siempre que la infraestructura se encuentre bajo la administración, la EPS EMUSAP S.R.L. es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable inclusive.

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

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

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

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 discurran 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

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

10.1. Toda persona natural o jurídica propietaria de un predio, debiendo adjuntar:

a. Para predios inscritos en Registros Públicos.- Copia simple de la Partida Registral de inscripción de la propiedad del inmueble en la que figure como propietario actual el Solicitante.

b. Para predios no inscritos en Registros Públicos.-

- Certificado de Búsqueda Catastral emitido por la Oficina de Registros Públicos de la jurisdicción pertinente, que certifique que el predio no ha sido inscrito, y,

- Copia simple de la Escritura Pública del contrato de compra-venta del inmueble en la que figure como propietario actual el Solicitante.

10.2. Los Poseedores Informales, de conformidad con lo establecido en la normativa sobre formalización de la propiedad informal, deben adjuntar copia simple del Certificado o Constancia de Posesión emitida por la Municipalidad de la circunscripción territorial correspondiente. Dichos documentos tendrán vigencia hasta la efectiva instalación de los servicios básicos en el inmueble descrito en dicho Certificado o Constancia.

Artículo 11.- Representación del Solicitante

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

b) En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder expedido por la Oficina de Registros Públicos que corresponda, donde

deberá indicarse las facultades que éste tiene para celebrar contratos a nombre de su representada.

c) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia certificada por Notario, del Acta de Sesión de Junta, donde conste dicho nombramiento y que éste se encuentre debidamente inscrito.

Artículo 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, que será entregado por la EPS en forma gratuita y mediante esta solicitud, el Solicitante manifiesta su intención de acceder a los servicios de saneamiento a través de una Conexión Domiciliaria de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario, asumiendo las responsabilidades y compromisos que correspondan.

12.2 Documentos complementarios

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

i. Documentos que acrediten la propiedad o posesión de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la presente norma.

ii. Copia simple del documento de identidad del Solicitante o los documentos que acrediten la representación de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la presente norma.

iii. Plano de ubicación o croquis del predio.

iv. En caso de conjuntos habitacionales, locales industriales, mercados y otras unidades de uso de gran consumo, deberán anexar planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.

12.3 Errores en la presentación

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

Si dentro del plazo otorgado, el Solicitante no subsanara las omisiones observadas por la EPS, se dará por finalizado el procedimiento de acceso, y el Solicitante tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para solicitar

a la EPS la devolución de la documentación y el reembolso del monto pagado por la "Factibilidad de Servicios".

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

Artículo 13.- Información al Solicitante

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

Artículo 14.- Factibilidad del servicio

La factibilidad del servicio es la determinación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas que permiten dotar del servicio solicitado, y se plasmará en el "Informe de Factibilidad del Servicio".

Artículo 15.- Plazo para determinar la factibilidad del servicio

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

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

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

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

a) En la solicitud de acceso (Anexo 1), el Solicitante deberá indicar un domicilio para comunicaciones, ubicado dentro del área urbana de la localidad donde se presenta la solicitud.

b) La comunicación sobre la factibilidad del servicio deberá realizarse en forma personal al Solicitante, pudiendo la EPS citarlo a las oficinas de la EPS o comunicárselo en el domicilio señalado en el artículo precedente, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles de presentada la solicitud.

c) En caso de factibilidad positiva, en la comunicación deberá anexarse el informe de factibilidad del servicio y el contrato de prestación de los servicios

de saneamiento, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada así como las posibles modalidades de pago.

d) En caso de negativa de factibilidad del servicio, el procedimiento quedará concluido. En caso de disconformidad, el Solicitante podrá seguir el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento vigente.

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

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

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

Artículo 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 de factibilidad

19.1 Usuarios de tipo comercial o industrial

En caso de usuarios de tipo comercial o industrial deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 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

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

Asimismo, en caso de independizaciones de conexiones de unidades inmobiliarias donde coexistan secciones de propiedad exclusiva y bienes y servicios comunes, se deberá presentar además de la constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que se declare que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago, el acuerdo adoptado por la junta para llevar a cabo la independización.

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

19.4 Subdivisión de la propiedad

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

19.5 Acumulación de Predios

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

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

19.6 Solicitud de dos conexiones o más

En los casos que se soliciten dos conexiones o más, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 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 12º, 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

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

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

a) Comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria o la aceptación de la modalidad de pago propuesta por la EPS conforme al artículo 16 inciso c.

b) Autorización expedida por la Municipalidad correspondiente para la realización de las obras relacionadas directamente con la instalación de la conexión solicitada.

Artículo 21.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria

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

En el caso que, existiendo factibilidad del servicio y habiéndose cumplido con lo establecido en el artículo 20 de la presente norma, la EPS no instalara la Conexión Domiciliaria solicitada en el plazo establecido, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento que apruebe la SUNASS.

La EPS podrá negarse a suscribir el contrato mientras no se cumpla con el pago respectivo o se suscriba el correspondiente convenio de

financiamiento. En dicha situación, no correrá el plazo para la instalación de la conexión.

Artículo 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 el Solicitante.

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

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

Artículo 23.- Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas

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

Artículo 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

El Contrato tiene las siguientes características:

1. Adopta la modalidad de adhesión.
2. Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa o norma legal en contrario.

3. Se formaliza necesariamente por escrito siendo obligación de la EPS dejar en posesión de la otra parte, una copia del contrato de prestación de servicios de saneamiento celebrado.

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

Artículo 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 10º de la presente norma, según lo aplicable al caso del nuevo titular.

La EPS deberá aceptar o denegar el cambio de Titular dentro de los 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 se aplicará el silencio administrativo positivo.

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

27.2. Cambio de EPS:

En el caso que la EPS EMUSAP S.R.L. 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, sea éste a plazo indeterminado o temporal, además de las causales establecidas legalmente, son las siguientes:

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

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

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

En el caso de los servicios temporales cuyo contrato es resuelto antes del plazo pactado a solicitud del Titular de la Conexión, la garantía referida en el artículo 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 EPS, en aplicación de lo dispuesto en el numeral e) del artículo 126 de la presente norma.

Artículo 30.- Conexiones instaladas por iniciativa de la EPS EMUSAP S.R.L.

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 LA EPS, en áreas de uso público para servicios provisional de agua potable, de uso exclusivamente poblacional.

Artículo 34.- Mantenimiento de piletas públicas

LA 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 LA 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 realizará de preferencia, con aguas residuales tratadas para tal fin.

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

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

Artículo 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 alcantarillado sanitario

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

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

Artículo 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 LA 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 sin autorización expresa de la EPS.
- b) Negar al personal autorizado de la EPS, el libre acceso a la caja del medidor, ya sea para la instalación, el cambio o la reubicación del medidor.
- c) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio, o a las redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua potable directamente de las redes de distribución.
- d) Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- e) Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS.
- f) Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario, elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.
- g) La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa, altere o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.

Artículo 50.- Limitación de uso

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

CAPÍTULO 2: CALIDAD DEL AGUA POTABLE

Artículo 51.- Calidad sanitaria del agua potable

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

SUBCAPÍTULO 1: CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

Artículo 52.- Obligaciones de la EPS con relación al control de la calidad del agua

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

La EPS realizará el control de calidad en las etapas del tratamiento, desinfección y distribución del agua.

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

a) La EPS deben realizar el control de la calidad del agua que produce y distribuye a sus usuarios. Los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua potable que deben ser controlados por la EPS, son establecidos por la autoridad de salud.

b) Las muestras de agua deben ser recolectadas y analizadas, siguiendo los procedimientos de recolección, preservación y análisis descritos en las normas técnicas peruanas. A falta de éstas se empleará preferentemente los procedimientos estándar de la American Water Works Association (AWWA), a partir de su edición de 1995.

Artículo 54.- Registro e información

a) La EPS contará con un registro de todas las actividades del control de la calidad del agua en formatos propios, en los que se indicará la frecuencia de control de los parámetros, los resultados obtenidos, las incidencias presentadas y las acciones correctivas adoptadas.

b) Los registros de control de calidad que llevará la EPS serán, como mínimo, los siguientes:

i) Control de cloro residual a la salida de las plantas potabilizadoras, fuentes subterráneas, reservorios y redes, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del presente Reglamento.

ii) Control de parámetros microbiológicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes.

iii) Control de parámetros físicos y químicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes.

SUBCAPÍTULO 2: EL PROCESO DE TRATAMIENTO

Artículo 55.- Tratamiento del agua

a) La EPS deberá implementar las acciones necesarias para ejercer el control del proceso de tratamiento del agua.

b) En las plantas de tratamiento de agua cuyos procesos unitarios tengan como objetivo principal la remoción de sólidos, tales como partículas y coloides, la EPS deberán realizar como mínimo el control de la turbiedad y/o color según fuera el caso, pH, y de los elementos que se agreguen en los procesos de tratamiento que puedan dejar elemento residual.

c) Cuando se advierta variaciones en la calidad del agua cruda que excedan los parámetros de diseño de máxima capacidad que, como consecuencia, no permita obtener una calidad de agua acorde con las normas, LA EPS deberán tomar todas las previsiones necesarias para evitar deteriorar la calidad del agua suministrada a los usuarios.

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

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

Artículo 57.- Registro de la información

a) La EPS deberá mantener en el registro la información indicada hasta los cinco (5) años de haberla registrado por primera vez.

b) La EPS deberá mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos. Dicho registro también deberá incluir fecha de instalación, renovación y/o rehabilitación de sus componentes.

c) La EPS deberá contar con los manuales de operación y mantenimiento actualizados de cada una de las plantas de tratamiento, cuya copia estará permanentemente accesible al personal de operaciones y control de calidad y ser de conocimiento de los supervisores de operación de planta.

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

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

SUBCAPÍTULO 3: EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA

Artículo 58.- De la desinfección

a) La EPS deberá de cumplir con el proceso de desinfección como etapa final al proceso de tratamiento del agua.

b) El agua no debe contener cloro o cualquier otro desinfectante en una concentración o valor que por sí mismo o en conjunción con cualquier otro elemento, organismo o sustancia en él contenida, cause el rechazo del agua, o resulte peligroso a la salud pública.

c) El desinfectante empleado debe tener las características siguientes:

- Ser capaz de destruir aquellos microorganismos causantes de enfermedades, para los cuales está destinado, a la temperatura ambiental y en el período que transcurre desde el punto de dosificación del desinfectante hasta el primer punto de la red.

- Dejar efecto residual para la protección del agua contra posteriores contaminaciones.

- Su concentración en el agua será de fácil determinación.

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

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

Artículo 60.- Monitoreo del cloro residual

a) Para determinar si el agua satisface lo estipulado en el artículo 59, la EPS debe tomar y analizar muestras de agua en puntos fijos y variables ubicados después de la etapa de desinfección en el sistema de abastecimiento.

b) Los puntos de muestreo fijos están conformados por grifos de uso exclusivo para tal fin, y de fácil acceso, instalados en puntos determinados de la red de distribución primaria, a la salida de la planta potabilizadora, fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población, reservorios previos al abastecimiento de la red de distribución y en los puntos más alejados de la red de distribución.

c) Los puntos de muestreo variables se ubican a nivel de la red secundaria y podrán estar conformados por grifos o cualquier tipo de accesorio que esté conectado directamente a la red de distribución y libre de la influencia del almacenamiento intradomiciliario (cisterna, tanque elevado u otro).

d) La EPS debe determinar para cada zona de abastecimiento el número y ubicación de los puntos de muestreo fijos y variables que asegure que el análisis de las muestras obtenidas de estos puntos produzcan valores representativos de la calidad del agua suministrada a la zona de abastecimiento, con su debido sustento técnico de la determinación del número de muestras, para ello tomará las siguientes consideraciones mínimas:

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

e) El número de puntos de muestreo variables a ser identificados dentro de cada zona de abastecimiento de agua, debe ser entre dos a tres veces el número de muestras requerido, de tal manera que permita una selección aleatoria de los puntos de muestreo.

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

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

i) Cada seis (6) horas a la salida de plantas de tratamiento y fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población.

ii) Cada seis (6) horas a la salida de reservorios o cisternas de más de 4000 m³ de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.

iii) Cada veinticuatro (24) horas a la salida de reservorios o cisternas de menos de 4000 m³ de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.

iv) En redes de distribución, la frecuencia de muestreo por cada punto variable será la siguiente:

iv.1) Una muestra diaria en zonas de abastecimiento con población menor a 20,000 habitantes.

iv.2) Dos muestras diarias en zonas de abastecimiento con población mayor a 20,000 habitantes.

Artículo 62.- Muestreo del agua potable para análisis bacteriológico

a) La EPS deberá realizar programas permanentes de muestreo y análisis para la determinación de bacterias coliformes termotolerantes.

b) Cuando en el muestreo de cloro residual libre se encuentre muestras con contenido menor al mínimo establecido en la Primera Disposición Transitoria y Final del presente Reglamento o cuando el agua tenga una turbiedad mayor a la establecida por la normatividad nacional vigente, la EPS deberá realizar el muestreo para la determinación de bacterias coliformes termotolerantes.

Artículo 63.- Determinación de los análisis bacteriológicos

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

Artículo 64.- Equipamiento y procedimiento para control de desinfección

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

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

Artículo 65.- Registro e información

a) La EPS deberá preparar y mantener, para cada una de las zonas de abastecimiento, un registro que incluya:

i) Nombre de la zona. Si ésta no tuviera nombre, se pondrá el del componente más notable a partir del cual el agua es abastecida a los usuarios de la zona (Ej. El nombre o código del reservorio, pozo u otro componente que abastece dicho sector).

ii) Población servida en la zona.

iii) Descripción de la acción realizada por la EPS, para cumplir con el presente reglamento en cuanto a eficiencia y efectividad de la desinfección, cuando se evidencie riesgos en la continuidad del proceso de desinfección o se hayan producido interrupciones de dicho proceso.

iv) Los resultados de los análisis de cloro de las muestras tomadas de acuerdo con la presente norma.

v) Consumo de productos químicos.

vi) Otra característica que EMUSAP SRL considere pertinente.

b) La EPS deberá mantener en el registro la información indicada hasta por cinco (5) años.

c) La EPS deberá mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos de desinfección que emplea y el estado de conservación.

d) La EPS deberá registrar en el Cuaderno de Ocurrencias, las incidencias que se presentan en el proceso de desinfección, así como de las medidas adoptadas en su atención y los que se encuentren pendientes.

Artículo 66.- Situaciones de emergencia

La EPS debe seguir los lineamientos y orientaciones establecidos por la SUNASS en relación a las situaciones de emergencia, y adoptar las medidas que les permitan asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en tales casos.

Dichas medidas se encuentran en el anexo 5.

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

Artículo 67.- Surtidores

En caso que EMUSAP SRL tenga surtidores, será responsable del buen funcionamiento de los surtidores de su propiedad o bajo su administración. La EPS debe garantizar que el agua suministrada a través de ellos cumpla con los requisitos establecidos por la autoridad de salud.

CAPÍTULO 3: CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO

Artículo 68.- Aspectos Generales

a) La EPS deberá cumplir con las condiciones básicas y requisitos mínimos de diseño de la infraestructura sanitaria, establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones.

b) La EPS deberá operar y mantener la infraestructura con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil.

c) La EPS deberá cumplir con los niveles de continuidad y presión establecida en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS, salvo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado.

SUBCAPÍTULO 1: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

Artículo 69.- Confiabilidad operativa del Servicio

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

Artículo 70.- Mantenimiento de los sistemas

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

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

- Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de purga y grifos contra incendios.

- Programa de mantenimiento de colectores de alcantarillado y buzones, principalmente de las zonas con mayor número de atoros.

- Programa de reposición y/o reforzamiento de redes de agua y alcantarillado.

- Programa de mantenimiento y reposición de conexiones de agua y alcantarillado.

- Programa de mantenimiento de las 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. Igualmente deberá incluirse el mantenimiento de los motores y para el caso de los grupos electrógenos este deberá alimentar, en caso de falla de suministro de energía eléctrica, las estaciones de bombeo de agua y alcantarillado.

- Programa de verificación del funcionamiento de las acometidas eléctricas, sensores, condensadores, y en general todo aquel dispositivo que forma parte de los tableros eléctricos.

- Programa de mantenimiento de las unidades tratamiento de agua.

- Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de aguas residuales, cuando EMUSAP SRL tenga esta infraestructura.

- Programa de mantenimiento de las unidades de desinfección.

- Programas de control de fugas de agua en redes de distribución y detección de conexiones cruzadas.

- Programa de limpieza y desinfección de las estructuras de almacenamiento, los cuales deberán contemplar la ejecución de tales tareas por lo menos 2 veces al año.

- Programa de purga de redes de distribución.

Artículo 71.- Válvulas de aire para programas de micromedición

La EPS deberá contar con válvulas de aire necesarias en las redes, 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 72.- Control y mantenimiento de grifos contra incendios

El uso de los grifos contra incendios le compete al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, mientras que la labor de control y mantenimiento se encuentra a cargo de la EPS. EMUSAP SRL deberá entregar información al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios sobre la ubicación y el estado de conservación de ellos cuando se efectúe alguna modificación en la ubicación o nueva instalación de los grifos contra incendio.

CAPÍTULO 4: CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS

SUBCAPÍTULO 1: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y RECLAMOS

Artículo 73.- Solicitudes de atención de problemas

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

a) De alcance particular: afectan a una conexión, y se rigen por lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

b) De alcance general: afectan a un grupo de conexiones, y se rigen por lo dispuesto en el presente Reglamento y en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.

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

- 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, la EPS tiene la obligación de cumplir con los siguientes plazos máximos de solución de problemas:

a) Problemas operacionales de alcance general:

PROBLEMAS OPERACIONALES

Plazo máximo de solución

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
 - 4.1 Taponamiento de conexiones en una zona
 - 4.2 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:

No Relativos a la Facturación Plazo máximo de solución

- 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

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

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 EMUSAP SRL 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.

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 EMUSAP SRL 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. La EPS deberá 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, la EPS deberá 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 o cuartel general de bomberos, la EPS deberá abastecer bajo la modalidad mencionada en el párrafo precedente, si la interrupción es mayor a seis (6) horas.

Artículo 77.- Comunicación sobre interrupciones

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

a) Interrupciones programadas:

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

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

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

b) Interrupciones imprevistas:

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

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

Artículo 78.- Trato al cliente

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

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

Artículo 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.-

Contar, en el Dpto. Comercial, con un área para atención de usuarios y público en general, en horario correspondientes a la actividad comercial, y con un mínimo de personal capacitado. Dichas áreas deberán respetar la normatividad vigente sobre atención preferente a mujeres embarazadas, niños y niñas, y adultos mayores y con discapacidad.

b) Línea telefónica de emergencia.-

Contar con un teléfono celular de emergencia, dedicada exclusivamente a este uso y disponible durante las 24 horas del día, a fin de que los usuarios puedan reportar ocurrencias operacionales a la EPS (aniegos, fugas, desbordes; en red o en conexiones; etc.).

Artículo 81.- Consejo y orientación al usuario

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

CAPÍTULO 5: CALIDAD EN LA FACTURACIÓN Y COMPROBANTES DE PAGO

SUBCAPÍTULO 1: SOBRE LA FACTURACIÓN

Artículo 83.- Objetivos Generales

La obligación de la EPS con relación a la facturación, consiste 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 sólo cuenta con uno de los dos servicios básicos (agua potable y alcantarillado), se le deberá facturar sólo por el servicio con que cuenta.

c) La base de facturación de ambos servicios es el volumen consumido de agua (medido a través de la diferencia de lecturas de un medidor), el promedio histórico de consumos, o el volumen asignado debidamente autorizado por la SUNASS.

d) Se cobrará por cargo fijo, según lo dispuesto por la SUNASS.

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
Nro.Conex.Agua	Con medidor	Una	A
		Varias	E
	Sin medidor	Una	B
		Varias	F

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

Artículo 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:

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

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

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

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

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

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

organizaciones y asociaciones de la División 91 de la Sección O de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme cuando éstas realicen alguna actividad comercial o cuando en todo o parte del predio se realizan actividades clasificadas en la mencionada categoría.

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

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 102º 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 instalara medidores 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.
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 44º 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.

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

88.1. La EPS realizará 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.

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. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47º del presente Reglamento.

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 EPS facturará según la diferencia de lecturas. En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, la EPS 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 EPS 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 EPS facturará el promedio histórico de consumos.

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 50% del 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. LA 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.

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 de lecturas válidas 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 empleará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento.

La EPS deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento, comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio

Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS podrá dejarla bajo la puerta.

En caso de reclamos, la EPS deberá demostrar que hubo tal impedimento que no le permitió tomar lecturas del medidor, mediante constancia policial 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, pudiendo la EPS aplicar una menor asignación de consumos que la establecida, a sectores de la población que sufran de restricciones en el abastecimiento.

Si existe una mejora de las referidas restricciones, la EPS podrá elevar el monto facturado hasta el máximo de la Asignación de Consumo establecida por la SUNASS, previa notificación al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, señalando cuál es la mejora en las restricciones 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 el 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sobre la base de dicho volumen, y utilizando los procedimientos previamente establecidos, se determinará el importe que correspondería facturar por el servicio de agua potable, como si éste se brindara. A dicho importe se le aplicará el correspondiente porcentaje por alcantarillado, obteniéndose el importe a facturar por dicho concepto. Este procedimiento se aplicará, aún cuando el predio cuente con varias conexiones de alcantarillado.

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

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

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

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

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

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

2. Cambio detectado por la EPS: entregada la comunicación sobre el cambio, éste se aplica a partir del siguiente ciclo de facturación.

Artículo 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

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

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

i) En caso de conexiones que contaran con medidor de consumo, aplicando el mayor valor que resulte de comparar la diferencia de lecturas registrada y la asignación de consumos aplicable.

ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumos, de acuerdo a la tarifa y unidades de uso aplicadas a la conexión domiciliaria.

b) En caso se detecte instalaciones no autorizadas por la EPS, destinadas a burlar el consumo de una conexión registrada ante la empresa, ésta estará facultada a recuperar consumos por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

i) En caso de instalaciones indebidas anexas a una conexión registrada que cuenta con medidor de consumo, el consumo a recuperar se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o asignación de consumo de la conexión registrada, lo que resulte mayor. La facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al número de unidades de uso y la categoría tarifaria de la conexión registrada.

ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumos y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.

Este supuesto no incluye las “conexiones ilegales”.

c) En caso de conexiones ilegales que hayan sido formalizadas ante la EPS, ésta no podrá recuperar dichos consumos a través de la facturación, sin perjuicio de hacerlo mediante las vías legales correspondientes.

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

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

Artículo 96.- Recupero del consumo no facturado

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

i) El medidor subregistra según lo establecido por el presente Reglamento (ver Anexo 4 sobre Procedimientos para la Contrastación).

ii) El resultado del Acta de Contrastación (ver Anexo 4), establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor.

iii) La contrastación o el Acta de Constatación deben ser realizadas por una Entidad Contrastadora, o por la EPS en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del presente Reglamento.

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

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 Conexión Domiciliaria

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

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

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

- Cuando la EPS no cuente con programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

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

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

a) Mantenimiento operativo de medidores

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

b) Frecuencia del control del parque de medidores

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

c) Criterios de selección de los medidores sujetos a control

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

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

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

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

f) Registro de contraste de medidores

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

Artículo 102°.- Retiro de medidor instalado, reposición y reemplazo

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) Por encontrarse inoperativo,

- ii) Para realizar una contrastación en laboratorio,
- (iii) Por encontrarse dañado,
- (iv) Por reemplazo, y
- (v) Por mantenimiento de medidores.

102.1. Retiro por inoperatividad

Si el medidor subregistra la EPS tiene la facultad de retirar o no el medidor. El plazo de reposición es de quince (15) días hábiles. Durante el plazo de reposición establecido, la EPS facturará por el promedio histórico de consumos.

En los casos en que el medidor sobregistre, la EPS deberá retirar el medidor. En este caso, la EPS tiene un plazo de reposición de doce (12) meses. Durante el plazo de reposición la EPS facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.”

102.2. Retiro para contrastación.

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

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

102.3. Retiro por medidor dañado

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

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

102.4. Retiro para reemplazo

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

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

102.5. Retiro por mantenimiento de medidores

Si la EPS decide retirar el medidor por mantenimiento, deberá reinstalarlo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.

Transcurridos los plazos señalados en los incisos 102.1, 102.3, 102.4 y 102.5 sin realizarse la reposición del medidor, se facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

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°.- Reposición de medidor en caso sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros

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

En estos casos, la EPS 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 EPS estará obligada a reponer el medidor sustraído o dañado por terceros una (1) sola vez cada cinco (5) años. La reposición deberá incluir un dispositivo de seguridad. A partir de la segunda sustracción del medidor en dicho período, el usuario correrá con el costo de la reposición o sustracción de ser el caso. La adquisición del medidor podrá realizarse de la propia EPS o de terceros, siempre y cuando éste sea nuevo y cuente con el informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante.

En caso el medidor de consumo sea adquirido directamente a la EPS por el titular de la conexión o por el usuario, el costo será incluido a partir de la siguiente facturación de la conexión domiciliaria. Asimismo, la EPS podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago. Si transcurridos nueve (9) meses sin que el usuario haya adquirido el medidor correspondiéndole de acuerdo a las disposiciones del presente reglamento, la EPS podrá instalar un medidor nuevo y cobrar su costo a partir de la siguiente facturación.

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

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

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

104.3. Si el medidor ha sido alterado de tal manera que subregistre, la EPS asumirá el costo de la reparación o reposición, según corresponda sólo por una vez en un periodo de cinco (5) años. Si en dicho periodo el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el titular de la conexión asumirá el costo de la reparación o reposición del medidor.

El medidor deberá ser repuesto en el plazo de doce (12) meses.

Mientras el medidor no sea reinstalado, la EPS facturará por promedio histórico de consumos. En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 87°.”

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.- Modelo Referencial de Comprobante de Pago

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

Artículo 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) Domicilio y plazo. EMUSAP SRL entregará el comprobante en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión con no menos de diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento.

b) Falta de entrega. Cuando de manera excepcional y justificada no fuera entregado el comprobante, la EPS pondrá éste a disposición del Titular de la Conexión en la oficina del Dpto. de Comercialización. 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.

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 deberán facturarse mediante comprobante distinto, como máximo hasta la fecha de emisión de la facturación del segundo mes siguiente de generados los consumos a recuperar.

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

Artículo 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.

TÍTULO CUARTO

DEL CIERRE DE LOS SERVICIOS

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

La EPS podrá cerrar el servicio de agua potable, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (02) meses, así como cobrar el costo del cierre y reposición del servicio. Asimismo, la EPS podrá cerrar el servicio en aplicación del artículo 126º del presente Reglamento.

En caso la EPS no cierre el servicio, no podrá cobrar por el consumo que se realice en adelante. No obstante, en caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario que se haga responsable del pago, llegue a un acuerdo de financiamiento con la EPS, deberá señalar expresamente su responsabilidad de asumir los consumos que se realicen en adelante. Asimismo, en caso la EPS encuentre algún impedimento físico circunstancial que le impida el cierre del servicio, podrá facturar por un (01) período de facturación adicional, siempre y cuando acredite debidamente dicho hecho.

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

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

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

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

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

Artículo 115.- Plazo para el cierre

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

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

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

Artículo 116.- Suspensión de la emisión de facturación

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

Artículo 117.- Facturación de conexiones cerradas

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

1. Los conceptos por cierre y reapertura que serán facturados en el ciclo de facturación en el que se generaron.

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

Artículo 118.- Cierre y anulación de conexiones no autorizadas

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

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

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

Artículo 119.- Reapertura de los servicios.

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

TÍTULO QUINTO

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 120.- Régimen aplicable a EMUSAP SRL

El régimen de infracciones y sanciones aplicable a la 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 la 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 EMUSAP SRL.

2. Manipular las redes exteriores de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

3. Manipular la conexión domiciliaria y la caja del medidor, o el medidor en sí mismo.
4. No permitir la instalación, el cambio o reubicación del medidor.
5. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
6. Conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
7. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías del propio inmueble a otro.
8. Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS.
9. Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes según lo dispuesto en el Reglamento de Desagües Industriales.
10. No efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicadas por la EPS, que signifiquen un eventual daño a terceros.
11. Abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similares, 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

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

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

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

(ii) El descrito en el numeral 14) del artículo 125º de la presente norma, solo para usuarios de alcantarillado sanitario con fuente de agua propia.

(iii) Comisión reiterada del numeral 2) del artículo 124º y numeral 8) del artículo 125º 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 su rehabilitación o reinstalación implica el pago de una nueva conexión.

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

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

- Inciso 6 (conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución),

- Inciso 8 (rehabilitar el servicio cerrado por la EPS), 9 (arrojar en las redes de desagüe elementos que contravengan las normas de calidad de efluentes emitidas por la autoridad competente), 10 (no efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicadas por la EPS, que signifiquen un actual o potencial daño a terceros)

- Inciso 11 (abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similares, prescindiendo de un sistema recirculante).

- Inciso 16 (para el caso de las descargas distintas a las domésticas, no ejecutar las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas)

Artículo 127.- Costo de las medidas impuestas como sanción

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

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

Artículo 128.- Registro de amonestaciones y sanciones

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

DISPOSICION TRANSITORIA

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.