

TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CONTENIDO

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

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

TÍTULO SEGUNDO CALIDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

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

CAPÍTULO 2 PROCEDIMIENTO DE ACCESO

- Artículo 10. Sujetos que pueden 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. Factibilidad del servicio y condicionamientos
 Artículo 17. Notificación del Informe de Factibilidad del Servicio
 Artículo 18. Contenido mínimo del Informe de Factibilidad del Servicio
 Artículo 19. Contenido Adicional del informe de factibilidad del servicio
 Artículo 20. Casos especiales
 Artículo 21. Vigencia de la factibilidad
 Artículo 22. Plazo para instalar la conexión domiciliaria
 Artículo 23. Trámites ante la Municipalidad
 Artículo 24. Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas
 Artículo 25. Reubicación o ampliación del diámetro de la conexión domiciliaria

CAPÍTULO 3 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Artículo 26. Definición del Contrato de Prestación de Servicios
 Artículo 27. Características del Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento
 Artículo 28. Modificación del Contrato
 Artículo 29. Terminación del Contrato
 Artículo 30. Causales de terminación
 Artículo 31. Conexiones instaladas por iniciativa de la empresa prestadora
 Artículo 32. Registro de Contratos de Prestación de Servicios
 Artículo 33. Servicios Temporales

CAPÍTULO 4 PILETAS PÚBLICAS

- Artículo 34. Piletas Públicas
 Artículo 35. Mantenimiento de piletas públicas
 Artículo 36. Disposiciones aplicables

TÍTULO TERCERO CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CAPÍTULO 1

- Artículo 37. Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento
 Artículo 38. Uso adecuado y racional de los servicios
 Artículo 39. Presentación de reclamos
 Artículo 40. Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos
 Artículo 41. Uso de agua potable para riego de parques y jardines
 Artículo 42. Manipulación de los Sistemas
 Artículo 43. Descargas en el sistema de recolección del servicio de alcantarillado sanitario
 Artículo 44. Denegatoria de servicios para riego agrícola
 Artículo 45. Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas
 Artículo 46. Acceso al predio
 Artículo 47. Instalación de equipos
 Artículo 48. Inspecciones y reparaciones
 Artículo 49. Instrucciones vinculantes
 Artículo 50. Prohibiciones generales para los usuarios
 Artículo 51. Limitación de uso

CAPÍTULO 2 CALIDAD DEL AGUA POTABLE Y RESIDUAL

- Artículo 52. Obligación de control de calidad del agua potable
 Artículo 53. Calidad sanitaria del agua potable

SUBCAPÍTULO 1 EL CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

- Artículo 54. Monitoreo de la calidad del agua
 Artículo 55. Registro e información de la calidad del agua potable

SUBCAPÍTULO 2 PROCESO DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

- Artículo 56. Tratamiento del agua potable
 Artículo 57. Sobre el equipamiento para el control de procesos
 Artículo 58. Monitoreo y análisis de los parámetros de control
 Artículo 59. Evaluación de plantas de tratamiento de agua potable
 Artículo 60. Registro de la información

SUBCAPÍTULO 3 EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA

- Artículo 61. De la desinfección
 Artículo 62. Control del proceso de desinfección
 Artículo 63. Monitoreo del cloro residual
 Artículo 64. Muestreo de agua potable para análisis de coliformes termotolerantes
 Artículo 65. Procedimiento para control de desinfección y equipamiento con cloro
 Artículo 66. Registro e información
 Artículo 67. Gestión de Riesgo de Desastres
 Artículo 68. Surtidores

SUBCAPÍTULO 4 TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL

- Artículo 69. Tratamiento de las aguas residuales para disposición final
 Artículo 70. Monitoreo del proceso de tratamiento de aguas residuales

CAPÍTULO 3 CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO

Artículo 71. Aspectos Generales

SUBCAPÍTULO 1 MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

Artículo 72. Confiabilidad operativa de los servicios

Artículo 73. Mantenimiento de los sistemas

Artículo 74. Operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua residual

Artículo 75. Válvulas de aire para programas de micromedición

Artículo 76. 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 77. Solicitudes de atención de problemas

Artículo 78. Plazos máximos de respuesta

Artículo 79. Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general

SUBCAPÍTULO 2 OTROS ASPECTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS

Artículo 80. Abastecimiento en caso de interrupciones

Artículo 81. Comunicación sobre las interrupciones a los usuarios y la Sunass

Artículo 82. Trato al cliente

Artículo 83. Información a usuarios

Artículo 84. Medios de interacción con usuarios

Artículo 85. Consejo y orientación al usuario

Artículo 86. Seguros por daños a personas y bienes

CAPÍTULO 5 CALIDAD EN LA FACTURACIÓN Y COMPROBANTES DE PAGO

SUBCAPÍTULO 1 SOBRE LA FACTURACIÓN

Artículo 87. Objetivos Generales

Artículo 88. Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios

Artículo 89. Determinación del importe a Facturar

Artículo 90. Unidad de Uso y su clasificación

Artículo 91. Consideraciones a tomarse en cuenta en la facturación basada en Diferencia de Lecturas

Artículo 92. Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas

Artículo 93. Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable

Artículo 94. Consideraciones ante la negación de instalación del medidor

Artículo 95. Determinación del Importe a Facturar por Agua Potable

Artículo 96. Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario

Artículo 97. Prestación de servicios colaterales

Artículo 98. Cambios en el uso del predio

Artículo 99. Sobre la Responsabilidad de Pago

Artículo 100. Cobro por uso indebido de los servicios

Artículo 101. Recupero del consumo no facturado por manipulación del medidor

Artículo 102. Cobro de intereses

Artículo 103. Incentivos y financiamiento

Artículo 104. Cobro por daños e interposición de acciones legales

SUBCAPÍTULO 2 MEDICIÓN Y LECTURA

Artículo 105. Medidor de la conexión domiciliaria

Artículo 106. Control de operatividad y mantenimiento del parque de medidores

Artículo 107. Retiro del medidor instalado, reinstalación y reemplazo

Artículo 108. Información para el usuario en caso de retiro de medidor

Artículo 109. Reemplazo del medidor en caso de sustracción o mal funcionamiento por daños

Artículo 110. Condiciones técnicas para instalación de medidores

Artículo 111. Mecanismos que permitan la lectura del medidor

SUBCAPÍTULO 3 SOBRE EL COMPROBANTE DE PAGO

Artículo 112. Conceptos Facturables

Artículo 113. Formato Referencial e Información Mínima del Comprobante de Pago

Artículo 114. De la Emisión del Comprobante de pago

Artículo 115. De la Entrega del Comprobante de pago

Artículo 116. Facturación por servicios o conceptos no facturados oportunamente

Artículo 117. Registro de modificaciones en temas tarifarios

TÍTULO CUARTO DEL CIERRE DE LOS SERVICIOS

Artículo 118. Cierre de los servicios por iniciativa de la empresa prestadora

Artículo 119. Cierre de los servicios por solicitud del Titular

Artículo 120. Levantamiento de la Conexión

Artículo 121. Costos de los servicios colaterales

Artículo 122. Facturación de conexiones cerradas

Artículo 123. Anulación de conexiones ilegales

Artículo 124. Reapertura de los servicios

TÍTULO QUINTO INMUEBLES CON ÁREAS DE USO COMÚN

Artículo 125. Ámbito de aplicación

Artículo 126. Clasificación de los medidores para los casos de conexiones domiciliarias de inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común

Artículo 127. Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable de cada una de las secciones de propiedad exclusiva de los inmuebles comprendidos en la Ley N.º 29128

Artículo 128. Instalación de medidores para conexiones domiciliarias de agua potable de inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común

Artículo 129. Impedimentos a la lectura, reposición, retiro, reemplazo del medidor, así como cierre individual del servicio por causas no atribuibles a la empresa prestadora

Artículo 130. De los casos de reapertura indebida después del corte del servicio

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

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

Artículo 133. Solicitud de acceso al servicio con facturación individualizada para inmuebles comprendidos en el Art. 128.2 del presente Reglamento

Artículo 134. Adquisición e instalación de medidores en conexiones domiciliarias de inmuebles bajo régimen de propiedad exclusiva y propiedad común

Artículo 135.	Comunicación a la Junta de Propietarios de las fechas de lectura del medidor
Artículo 136.	Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios prestados en áreas de propiedad común.
Artículo 137.	Cierre de los servicios por iniciativa de la empresa prestadora en inmuebles de Uso Común

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Primera
Segunda
Tercera
Cuarta
Quinta
Sexta
Séptima
Octava
Novena
Décima
Décima Primera
Décima Segunda
Décima Tercera

Primera
Segunda
Tercera

ANEXOS

- Modelo de Solicitud de Acceso a los Servicios de Agua y Alcantarillado
- Modelo de Solicitud de Acceso al Servicio de Alcantarillado
- Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento
- Formato Referencial para Comprobantes de Pago
- Procedimientos para la Verificación Posterior de los medidores de agua
- Medidas que deben adoptar las empresas prestadoras para situaciones de emergencia.
- Solicitud de Atención de Problema de Alcance General
- Glosario de Términos
- Formato de Hoja del Libro de Observaciones de Usuarios
- Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios
- Frecuencia Mínima de Monitoreo y Registro de Principales Parámetros de PTAR
- Frecuencia Mínima de Principales Actividades de Operación y Mantenimiento de PTAR

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objetivo

El presente reglamento tiene como objetivo regular las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, empezando por el acceso e incluyendo aspectos técnicos, comerciales, de facturación y medición de consumo, hasta el cierre de los servicios; así como, los derechos y las obligaciones de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento y sus usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos.

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

(Texto según el artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 2.- Alcances

La presente norma es de aplicación obligatoria a:

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

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

(Texto según el artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 3.- Base Legal

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

- Ley N° 28687, Ley de Desarrollo y Complementaria de Formalización de la Propiedad Informal, Acceso al Suelo y Dotación de Servicios Básicos.
- Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Ley Marco).
- Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para inmuebles de Uso Común.
- Ley N° 27157, Ley de Regularización de Edificaciones, del Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento del Decreto Legislativo 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de la Ley Marco).
- Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA, Aprueban normas reglamentarias de la Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común.
- Decreto Supremo N° 006-2017-VIVIENDA, Texto Único Ordenado de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de las Habilitaciones Urbanas y Edificaciones.
- Decreto Supremo N° 011-2017-VIVIENDA, Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación.

(Texto según el artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 064-2009-SUNASS-CD y 061-2018-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, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas

residuales, que incluya procedimientos, obligaciones de las empresas prestadoras y usuarios, así como las consecuencias de su incumplimiento.

(Texto según el artículo 4 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

TÍTULO SEGUNDO CALIDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CAPÍTULO 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 5.- Acceso a los servicios de saneamiento

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

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

(Texto según el artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

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

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

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

6.2. La empresa prestadora puede denegar el acceso si el Solicitante, a la fecha de presentación de la Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento, tiene una deuda exigible con la empresa prestadora por los servicios de saneamiento, servicios colaterales o deuda derivada de una conexión ilegal. Esta disposición también se aplica en el caso que el predio ya cuente con una conexión domiciliaria, respecto de la cual existan deudas pendientes y se solicite una conexión adicional.

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

(Texto según el artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

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

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.

(Texto según el artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

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 empresa prestadora, debiendo ser conectadas a ella en forma independiente y exclusiva.

8.2. Siempre que la infraestructura se encuentre bajo su administración, la empresa prestadora 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 empresa prestadora es también responsable de la operatividad y mantenimiento del tramo de tubería ubicado en el interior del predio hasta la caja del medidor.

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

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

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

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

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

8.4. Toda conexión domiciliaria de agua potable debe instalarse con su respectivo medidor de consumo, según lo establecido en el artículo 105 del presente reglamento. La empresa prestadora deberá entregar al usuario copia del Certificado de Verificación Inicial que indique que el medidor cumple con los errores máximos permisibles establecidos en las normas metrológicas vigentes.

(Texto según el artículo 8 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 061-2010-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 9.- Conexión domiciliar 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 empresa prestadora.

9.2. En los casos de proyectos de edificaciones en propiedad horizontal, la empresa prestadora aprobará la factibilidad del servicio, debiendo contemplarse el diseño de salidas del alcantarillado.

9.3. La empresa prestadora 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 empresa prestadora se encuentra facultada a exigir, de considerarlo necesario:

i) El uso de un sistema de regulación de desagües en los casos de usuarios con descargas instantáneas.

ii) La independización de las instalaciones sanitarias interiores, de manera tal que discurren separadamente a través del predio los efluentes domésticos y los no domésticos, facilitándose el tratamiento de los últimos.

9.6. Los desagües que difieran de los de tipo doméstico, deberán sujetarse estrictamente a lo que establece la normativa vigente, estando la empresa prestadora facultada para exigir su cumplimiento.

(Texto según el artículo 9 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

CAPÍTULO 2: PROCEDIMIENTO DE ACCESO

Artículo 10.- Sujetos que pueden solicitar el acceso a los servicios

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

(Texto según el artículo 10 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 100-2008-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 11.- Representación del Solicitante

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

b) En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder expedido por la Oficina de Registros Públicos que corresponda, donde deberá indicarse las facultades que éste tiene para celebrar contratos a nombre de su representada.

c) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia simple de la partida registral donde conste dicho nombramiento. De no existir Junta de Propietarios, la elección del representante deberá estar suscrita por más del cincuenta por ciento (50%) de los propietarios.

(Texto según el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 064-2009-SUNASS-CD y 004-2017-SUNASS-CD)

Artículo 12.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios

12.1. Solicitud

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

En casos de predios donde coexistirán unidades de uso tanto de la clase residencial como de la no residencial se deberá solicitar una conexión domiciliar independiente por cada unidad de uso de la clase no residencial, siempre que existan las condiciones técnicas para su instalación. Lo señalado no resultará aplicable a los predios que se encuentren bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, a los que hace referencia el Título Quinto del presente reglamento

12.2. Requisitos

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

12.2.1. Para conexiones domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado:

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

- Documento que acredita la propiedad, título posesorio o certificado de posesión del predio, según corresponda.

- Plano de ubicación o croquis del predio, el cual deberá detallar la ubicación de la conexión de agua y/o alcantarillado.

- Documento que acredite la representación de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del presente reglamento, en caso corresponda.

- Certificado de vigencia de poder, para el caso de personas jurídicas.

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

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

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

12.2.2. Para Conexión domiciliar de Alcantarillado con fuente de agua propia:

Adicionalmente a los requisitos señalados en el literal a) del numeral anterior, el Solicitante deberá presentar copia simple de:

- Resolución de la Autoridad Nacional del Agua que otorga la licencia de uso de agua.

- Memoria descriptiva de los sistemas de agua y desagüe, firmada por ingeniero sanitario colegiado y habilitado, precisando los volúmenes considerados para el diseño.

- Plano de instalaciones sanitarias internas, firmado por ingeniero sanitario colegiado y habilitado.

12.3. Información al solicitante

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

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

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

(Texto según el artículo 12 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD, 004-2017-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 13.- Información al Solicitante

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

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

- Los montos a pagar por concepto de tasas por servicios administrativos correspondientes a la autorización municipal.
- El plazo que la empresa prestadora tiene para determinar la factibilidad del servicio.
- La obligación de contar al menos con un punto de agua al interior del predio lo cual será verificado por la empresa prestadora a efectos de la instalación de la conexión domiciliaria, caso contrario se aplicará lo establecido en el artículo 24 del presente reglamento.

(Texto según el artículo 13 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 042-2011-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 14.- Factibilidad del servicio

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

(Texto según el artículo 14 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 15.- Plazo para determinar la factibilidad del servicio

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

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

(Texto según el artículo 15 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 16.- Factibilidad del servicio y condicionamientos

16.1. Sobre factibilidad del servicio y condicionamientos

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

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

b) Constituya o fuera a constituir una unidad de uso distinta a doméstica o más de una unidad de uso, la empresa prestadora puede condicionar la factibilidad del servicio al cumplimiento de características técnicas y/o administrativas (en adelante, condicionamientos técnicos y/o administrativos), conforme lo señalado en el párrafo 34.1.1 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco.

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

16.2. Condicionamientos administrativos y/o técnicos

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

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

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

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

a) Construcción de las obras correspondientes, de acuerdo con el expediente técnico aprobado por la empresa prestadora.

b) Financiamiento de las obras correspondientes, en cuyo caso la empresa prestadora se obliga a ejecutar la obra en un plazo determinado, previo pago por parte del Solicitante.

La empresa prestadora no podrá establecer como condicionamientos técnicos o administrativos los requisitos señalados en el párrafo 12.2 del artículo 12 y el artículo 20 del presente reglamento.

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

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

(Texto según el artículo 16 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 17.- Notificación del Informe de Factibilidad del Servicio

17.1. Notificación del Informe de Factibilidad del Servicio

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

17.2. Factibilidad del Servicio sin condicionamientos técnicos y/o administrativos

En caso el Informe de Factibilidad del Servicio sea emitido sin condicionamientos técnicos y/o administrativos, se deberá anexar el contrato de prestación de los servicios de saneamiento, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada así como las posibles modalidades de pago.

17.3. Factibilidad del Servicio con condicionamientos técnicos y/o administrativos

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

Verificado el cumplimiento de los condicionamientos técnicos y/o administrativos, la empresa prestadora deberá otorgar su conformidad. Dicha conformidad deberá ser notificada al Solicitante en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la emisión del documento, anexando el contrato de prestación de los servicios de saneamiento, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada así como las posibles modalidades de pago.

(Texto según el artículo 16A incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 18.- Contenido mínimo del Informe de Factibilidad del Servicio

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

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

9. Plazo estimado para la conexión efectiva del(los) servicio(s).
10. Otros aspectos que considere la empresa prestadora.

(Texto según el artículo 17 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 042-2011-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 19.- Contenido Adicional del Informe de Factibilidad del Servicio

Adicionalmente a lo establecido en artículo 18, el informe de factibilidad del servicio debe contener lo siguiente:

19.1. 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.

19.2. 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.

(Texto según el artículo 18 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

Artículo 20.- Casos especiales

20.1. 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 empresa prestadora y las características físicas, químicas y bacteriológicas del efluente (desagüe tratado) que se evacuaría a la red pública.

La empresa prestadora 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.

20.2. 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.

20.3. Independizaciones de conexiones de predios que se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157

En caso de independizaciones de conexiones de predios que se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los

servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12, lo siguiente:

a) La descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red pública, debidamente inscrita ante los Registros Públicos.

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

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

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

20.4. Independizaciones de conexiones de predios que no se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157

En los casos de independizaciones de conexiones de predios que no se encuentren bajo el régimen de la Ley N° 27157, el propietario o poseedor de la parte del predio por donde ingresa la conexión de agua potable o alcantarillado sanitario, será el Titular de la Conexión existente.

El propietario o poseedor de la otra parte del predio deberá presentar una solicitud de acceso de acuerdo al procedimiento establecido en la presente norma, para la instalación de su conexión domiciliaria.

20.5. Acumulación de Predios

En los casos de acumulación de predios, el propietario o poseedor que solicitó la conexión domiciliaria deberá solicitar la factibilidad para el retiro de las conexiones excedentes.

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

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

Si no se solicita la factibilidad, la empresa prestadora estará facultada para realizar el retiro de las conexiones excedentes o la ampliación del diámetro, asumiendo el costo por dichos conceptos.

20.6. 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 empresa prestadora 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 empresa prestadora podrá limitar los requerimientos a una sola conexión por predio, sea éste individual o de uso múltiple.

20.7. Ampliación de diámetro de las conexiones

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

20.8. Nuevas habilitaciones urbanas

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

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

(Texto según el artículo 19 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 21.- Vigencia de la factibilidad

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

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

21.3. Adicionalmente, el Solicitante deberá presentar ante la empresa prestadora una solicitud firmada dirigida al municipio requiriendo autorización para la ejecución de obra, de conformidad con el artículo 23 del presente reglamento e informar sobre:

a) Número de comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria o la aceptación de la modalidad de pago propuesta por la empresa prestadora.

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

(Texto según el artículo 20 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 042-2011-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 22.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria

22.1. Presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento suscrito y cumplido con lo establecido en el párrafo 21.3 del artículo precedente, la empresa prestadora tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para iniciar los trámites municipales respectivos.

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

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

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

(Texto según el artículo 21 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 042-2011-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 23.- Trámite ante la Municipalidad de la

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

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 empresa prestadora y los costos no podrán ser trasladados al Solicitante.

(Texto según el artículo 22 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 042-2011-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 24.- Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas

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

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

(Texto según el artículo 23 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 25.- 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.

(Texto según el artículo 24 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

CAPÍTULO 3: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 26.- 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 empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 25 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 27.- Características del Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento

27.1. El Contrato tiene las siguientes características:

- 1) Adopta la modalidad de adhesión.
- 2) Es individual y se celebra por cada conexión domiciliaria.
- 3) Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa en contrario.

4) Se formaliza por escrito. La empresa prestadora debe entregar a la otra parte una copia del contrato de prestación de servicios de saneamiento.

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

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

(Texto según el artículo 26 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 28.- Modificación del Contrato

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

28.1. Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria:

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

La empresa prestadora 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 empresa prestadora, corresponderá la presentación de un Problema Comercial No Relativo a la Facturación.

28.2. Cambio de empresa prestadora:

En el caso que la empresa prestadora cambie de denominación social o transfiera sus responsabilidades en la prestación de los servicios a otra empresa prestadora, la nueva empresa prestadora 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.

28.3. 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 98 del presente Reglamento.

28.4. 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.

(Texto según el artículo 27 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD y su correspondiente Fe de Erratas, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 004-2017-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 29.-Terminación del Contrato

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

(Texto según el artículo 28 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 30.- Causales de terminación

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

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

En estos casos, la empresa prestadora liquidará la deuda que se haya generado hasta el término del contrato, siendo aplicable el artículo 122 del presente reglamento sobre la facturación de conexiones cerradas. La empresa prestadora no podrá condicionar el término del Contrato al pago de la deuda. En caso de no pago de dicha deuda, la empresa prestadora tiene derecho a realizar todas las acciones que la ley le faculta para el cobro.

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

En el caso de los servicios temporales cuyo contrato es resuelto antes del plazo pactado a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria, la garantía referida en el artículo 33 será devuelta previo pago de las deudas existentes por prestación de los servicios, servicios colaterales, y cualquier otro concepto adeudado.

2) A iniciativa de la empresa prestadora, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 120 de la presente norma.

(Texto según el artículo 29 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 31.- Conexiones instaladas por iniciativa de la empresa prestadora

Para el caso de las conexiones domiciliarias que fueran instaladas por iniciativa de la empresa prestadora, 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 empresa prestadora 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 empresa prestadora estará en la posibilidad de realizar el levantamiento de la conexión.

(Texto según el artículo 30 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 32.- Registro de Contratos de Prestación de Servicios

La empresa prestadora 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 empresa prestadora mantener los Contratos por un tiempo mayor.

(Texto según el artículo 31 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 33.- Servicios Temporales

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

En dichos casos, la empresa prestadora 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).

(Texto según el artículo 32 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

CAPÍTULO 4: PILETAS PÚBLICAS

Artículo 34.- Piletas Públicas

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

(Texto según el artículo 33 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 35.- Mantenimiento de piletas públicas

Las empresas prestadoras 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 empresa prestadora podrá realizar dichos trabajos, asumiendo el Titular el costo por el servicio.

(Texto según el artículo 34 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 36.- 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.

(Texto según el artículo 35 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

TÍTULO TERCERO CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CAPÍTULO 1: OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA PRESTADORA Y USUARIOS

(Texto modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 37.- Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento

La empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 36 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 38.- 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 empresa prestadora e instalar un sistema recirculante.

(Texto según el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 39.- Presentación de reclamos

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

(Texto según el artículo 38 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

Artículo 40.- 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 empresa prestadora deberá informar a los usuarios mediante comunicación escrita, especialmente respecto de los siguientes temas:

- Derechos y obligaciones generales de las empresas prestadoras.
- 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.

(Texto según el artículo 39 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 41.- Uso de agua potable para riego de parques y jardines

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

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

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

(Texto según el artículo 40 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 42.- 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 empresa prestadora a través de las personas autorizadas por ella operarán y modificarán dichos sistemas.

(Texto según el artículo 41 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 43.- Descargas en el sistema de recolección del servicio de alcantarillado sanitario

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

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

(Texto según el artículo 42 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 025-2011-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 44.- Denegatoria de servicios para riego agrícola

La empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 43 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 45.- 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.

(Texto según el artículo 44 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

Artículo 46.- Acceso al predio

Los usuarios deberán facilitar el acceso al inmueble al personal autorizado y acreditado por la empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 45 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 47.- Instalación de equipos

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

(Texto según el artículo 46 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 48.- Inspecciones y reparaciones

La empresa prestadora 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 empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 47 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 49.- Instrucciones vinculantes

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

(Texto según el artículo 48 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 50.- Prohibiciones generales para los usuarios

Los usuarios se encuentran prohibidos de:

- a. Vender agua potable.
- b. Manipular las redes exteriores de agua potable y alcantarillado.
- c. Manipular la caja de la conexión domiciliaria, el medidor y la caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario.
- d. Impedir las inspecciones que realicen las empresas prestadoras sobre la infraestructura de saneamiento.
- e. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio o a las redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua potable directamente de las redes de distribución.
- f. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- g. Rehabilitar el servicio suspendido por la empresa prestadora.
- h. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.
- i. Obstruir, interrumpir o destruir tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.
- j. Otras que establezca la normativa sectorial.

(Texto según el artículo 49 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 51.- Limitación de uso

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

(Texto según el artículo 50 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

CAPÍTULO 2: CALIDAD DEL AGUA POTABLE Y RESIDUAL

(Texto modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 52.- Obligación de control de calidad del agua potable

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

(Texto según el artículo 51 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 53.- Calidad sanitaria del agua potable

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

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

(Texto según el artículo 52 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

SUBCAPÍTULO 1: EL CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

(Texto modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 54.- Monitoreo de la calidad del agua

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

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

(Texto según el artículo 53 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 55.- Registro e información de la calidad del agua potable

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

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

(Texto según el artículo 54 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

SUBCAPÍTULO 2: PROCESO DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

(Texto modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 56.- Tratamiento del agua potable

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

a) Elaborar el programa de control de procesos que permita asegurar las diferentes fases de la producción del agua potable.

b) Determinación de la dosis y concentración óptima de los insumos químicos utilizados.

c) Control de los parámetros de proceso en el agua cruda (ingreso a la planta), agua clarificada (salida del decantador), agua filtrada y agua desinfectada. En caso de contar con otros procesos, deberá incluir los controles correspondientes.

d) Control de la carrera de filtración y el tiempo de lavado de los filtros.

e) Control del caudal del agua que ingresa y sale de la planta de tratamiento.

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

a) Turbiedad y/o color, según fuera el caso.

b) Alcalinidad, pH y parámetros críticos, en caso correspondan.

Para tal efecto, se entiende por "parámetros críticos" aquellos parámetros cuya presencia en el agua de la fuente de abastecimiento y/o en el agua potable presentan concentraciones que superan los estándares y límites establecidos en la normativa vigente. Estos parámetros deberán ser establecidos por la empresa prestadora en su programa de control de procesos.

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

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

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

(Texto según el artículo 55 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 57.- Sobre el equipamiento para el control de procesos

Las empresas prestadoras deben contar con un laboratorio de control de procesos de tratamiento (laboratorio de planta).

En caso de emplear equipos digitales para la medición de turbiedad, pH, conductividad, prueba de jarras, entre otros, éstos deben estar calibrados y con mantenimiento periódico, según corresponda; asimismo, deben estar verificados utilizando los estándares vigentes correspondientes.

(Texto según el artículo 56 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 58.- Monitoreo y análisis de los parámetros de control

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

i) Antes del primer proceso unitario (mezcla rápida),

ii) A la salida de la unidad de decantación, y

iii) Antes del proceso de desinfección de la(s) planta(s) potabilizadora(s).

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

(Texto según el artículo 57 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 59.- Evaluación de plantas de tratamiento de agua potable

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

Esta evaluación comprenderá como mínimo lo siguiente:

a) Descripción de la PTAP.

b) Caracterización y análisis de la calidad de agua cruda.

c) Resultados de la evaluación de procesos (mezcla rápida, floculación, decantación, filtración, desinfección, entre otros).

d) Resultados de evaluación del equipamiento de laboratorio para control de procesos.

e) Número y nivel de instrucción de los operadores y jefes de PTAP o jefes de producción.

f) Condiciones hidráulicas de cada una de las unidades de tratamiento y de las estructuras de interconexión.

g) Análisis de la calidad de agua tratada.

h) Eficiencia de remoción de contaminantes.

i) Identificación de medidas para mejorar la eficiencia de la PTAP.

j) Costos estimados de inversión para la implementación de las mejoras identificadas.

k) Conclusiones.

(Texto según el artículo 58 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 60.- Registro de la información

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

a) Conservar todos los registros generados durante un periodo de cinco (5) años, contados a partir de la generación del registro.

b) Mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos utilizados en los procesos de tratamiento del agua. Dicho registro debe incluir fecha de instalación, fecha del último mantenimiento preventivo, renovación y/o rehabilitación de sus componentes.

c) Contar con los manuales de operación y mantenimiento actualizados de cada una de las plantas de tratamiento, cuya copia estará permanentemente accesible al personal de operaciones y control de calidad y ser de conocimiento de los supervisores de operación de planta. Dichos manuales deben contener como mínimo las acciones de operación en condiciones normales, especiales y de emergencia.

d) Contar con el programa de control de procesos.

e) Registrar en el cuaderno de ocurrencias: las incidencias que se presentan en el proceso de tratamiento, las

medidas adoptadas para su atención y, de ser el caso, las que se encuentren pendientes de adoptar.

f) Mantener registros verificables de: ensayos de las pruebas de jarras, insumos químicos aplicados en el tratamiento del agua, así como las curvas de dosificación correspondientes.

g) Contar con registros de las curvas de calibración de los equipos dosificadores de insumos químicos aplicados en el tratamiento del agua.

h) Contar con registros para el control de procesos relacionados con:

- Resultados de los análisis efectuados, de acuerdo a lo establecido en el párrafo 56.1 del artículo 56 del presente reglamento.

- Dosis y concentración de los insumos químicos aplicados en el tratamiento del agua.

- Consumo de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua.

- Caudal de agua en el ingreso y salida de la planta de tratamiento de agua.

i) Utilizar en el tratamiento del agua insumos químicos que tengan registro sanitario vigente y no se encuentren vencidos.

(Texto según el artículo 59 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

SUBCAPÍTULO 3: EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA

(Texto modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 61.- De la desinfección

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

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

61.3. El desinfectante empleado debe tener las características siguientes:

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

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

c) Fácil determinación de concentración en el agua.

(Texto según el artículo 60 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 62.- Control del proceso de desinfección

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

62.2. Para el caso de fuentes de agua subterráneas, la empresa prestadora debe contar con puntos de muestreo fijos, instalados después del proceso de desinfección. Adicionalmente, la medición del cloro residual debe ser complementada con el análisis de turbiedad, conductividad y pH.

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

(Texto según el artículo 61 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 63.- Monitoreo del cloro residual

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

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

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

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

a) Ser proporcional al número de habitantes en cada zona de abastecimiento.

b) Estar uniformemente distribuidos en toda la zona de abastecimiento.

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

(Texto según el artículo 62 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 64.- Muestreo de agua potable para análisis de coliformes termotolerantes

64.1. La empresa prestadora deberá realizar el análisis de coliformes termotolerantes, cuando en el muestreo de la calidad de agua potable se identifiquen muestras con contenido de cloro residual menor de 0,5 mg/l y/o turbiedad mayor de 5 unidad nefelométrica de turbiedad (NTU).

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

(Texto según el artículo 63 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 65.- Procedimiento para control de desinfección y equipamiento con cloro

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

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

(Texto según el artículo 64 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 66.- Registro e información

La empresa prestadora debe:

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

(Texto según el artículo 65 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 67.- Gestión de Riesgo de Desastres

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

(Texto según el artículo 66 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 68.- Surtidores

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

(Texto según el artículo 67 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

SUBCAPÍTULO 4: TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL

(Texto modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 69.- Tratamiento de las aguas residuales para disposición final

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

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

(Texto según el artículo 68 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 70.- Monitoreo del proceso de tratamiento de aguas residuales

70.1. Con la finalidad de asegurar el proceso de tratamiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR), las empresas prestadoras deberán cumplir con la frecuencia mínima de monitoreo y registro de los parámetros establecido en el Anexo 10 del presente reglamento, en lo que corresponda.

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

70.2. La empresa prestadora podrá incrementar la frecuencia de monitoreo establecida en el Anexo 10 del presente reglamento, así como, monitorear parámetros adicionales.

(Texto según el artículo 69 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

CAPÍTULO 3: CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO

(Texto modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 71.- Aspectos Generales

Las empresas prestadoras deben:

a) Cumplir con las condiciones básicas y requisitos de operación y mantenimiento de la infraestructura sanitaria establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones.

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

c) Cumplir con los niveles de continuidad y presión establecidos en las metas de gestión, aprobadas por la Sunass, salvo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor. La calificación del evento como caso fortuito o de fuerza mayor está a cargo de la Sunass.

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

(Texto según el artículo 70 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

SUBCAPÍTULO 1: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

(Texto modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 72.- Confiabilidad operativa de los servicios

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

(Texto según el artículo 71 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 73.- Mantenimiento de los sistemas

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

Para alcanzar dicho objetivo, las empresas prestadoras deben elaborar y ejecutar anualmente programas de mantenimiento preventivo, con el fin que les permitan reducir riesgos (de contaminación de agua potable, de interrupciones o restricciones de los servicios), así como establecer las metas a alcanzar, por lo menos en los siguientes aspectos:

a) Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de control, válvulas de aire, válvulas de purga y grifos contra incendios.

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

c) Programa de reposición y/o renovación de redes de agua y alcantarillado.

d) Programa de mantenimiento y reposición de conexiones de agua y alcantarillado.

e) Programa de mantenimiento de los motores y bombas, para lo cual deberá contar con equipos de funcionamiento alterno y/o reserva que sean necesarios; así como, con grupos electrógenos, en caso exista riesgo de falla del suministro de energía eléctrica que alimenta estaciones de bombeo de agua y alcantarillado.

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

g) Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de agua, incluyendo la limpieza de todas las unidades.

h) Programa de operación y mantenimiento de las instalaciones, infraestructura y equipos de la PTAR.

i) Programa de mantenimiento de las unidades de desinfección.

j) Programas de control de fugas de agua en redes de distribución.

k) Programas de detección de conexiones ilegales y clandestinas.

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

m) Programa de purga de redes de distribución.

(Texto según el artículo 72 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 74.- Operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua residual

La empresa prestadora debe operar y mantener en condiciones adecuadas las PTAR, cumpliendo con realizar -como mínimo- las actividades señaladas en el Anexo 11 del presente reglamento, conforme la frecuencia establecida en éste.

Las actividades señaladas en el Anexo 11 del presente reglamento no reemplazan lo establecido en el programa de operación y mantenimiento de las instalaciones, infraestructura y equipos de la PTAR.

(Texto según el artículo 72A, incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 75.- Válvulas de aire para programas de micromedición

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

(Texto según el artículo 72B, incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 76.- Control y mantenimiento de grifos contra incendios

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

(Texto según el artículo 72C, incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

CAPÍTULO 4: CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS

SUBCAPÍTULO 1: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y RECLAMOS

Artículo 77.- Solicitudes de atención de problemas

77.1. 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 Fiscalización y Sanción.

77.2. La solicitud de atención de problemas se presenta a la empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 73 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 061-2018-SUNASS-CD y 034-2023-SUNASS-CD)

Artículo 78.- Plazos máximos de respuesta

78.1. Solicitudes de Atención de Problema de Alcance General:

Presentada la Solicitud de Atención de Problema de Alcance General, conforme al Anexo 6 del presente Reglamento, las empresas prestadoras tienen 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	
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	48 horas
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:	
4.1 Taponamiento de conexiones en una zona 4.2 Taponamiento con desborde en la calle	48 horas
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:	
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 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 Dirección de Fiscalización y Oficinas Desconcentradas de Servicios, según corresponda.	
7. Seguridad:	48 horas
7.1 Emanaciones del sistema de alcantarillado	
8. Negativa de la empresa prestadora de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector.	48 horas
*La empresa prestadora podrá utilizar provisionalmente la colocación de medidas de seguridad por un plazo máximo de dos (02) días. Nota: La empresa prestadora 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 Dirección de Fiscalización y Oficinas Desconcentradas de Servicios, según corresponda.	

b) Problemas comerciales 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 empresa prestadora	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 la empresa prestadora 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 77 del presente Reglamento.

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

Es obligación de la empresa prestadora 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 empresa prestadora 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 Fiscalización y Sanción.

78.2. 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.º 066-2006-SUNASS-CD.

En caso la empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 74 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 061-2018-SUNASS-CD y 034-2023-SUNASS-CD)

Artículo 79.- Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general

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

(Texto según el artículo 75 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 80.- Abastecimiento en caso de interrupciones

80.1. En caso la interrupción del servicio de agua potable sea mayor a las dieciocho horas, la empresa prestadora debe abastecer a los usuarios afectados a través de cualquiera o la combinación de los siguientes medios: i) camiones cisterna, ii) puntos provisionales de abastecimiento fijos y iii) otra modalidad que garantice la calidad y volumen mínimo de agua potable entregada.

80.2. La empresa prestadora debe asegurar el abastecimiento diario de un volumen mínimo de agua potable a todas las zonas afectadas, independientemente de los medios utilizados, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Vol}(\text{m}^3) = \frac{N * Vuu}{1000}$$

Donde:

- *Vol*: Volumen diario de agua potable a suministrar a las unidades de uso afectadas por la interrupción (expresado en m³).
- *N*: Número de unidades de uso afectadas.
- *Vuu*: Es el volumen diario mínimo por unidad de uso a abastecer (siendo este volumen mínimo de 80 litros o el volumen que resulte de aplicar la excepcionalidad contenida en el párrafo 80.6).

80.3. En caso el abastecimiento de agua potable se realice mediante puntos provisionales de abastecimiento fijos, la empresa prestadora debe considerar los siguientes aspectos a cumplir:

- a) Cada uno de estos puntos debe atender una distancia no mayor de 300 metros y el número máximo de unidades de uso a abastecer es de 2500.
- b) En cada uno de estos puntos se debe contar con accesorios tipo "manifold" o similar que permitan la entrega de agua potable en simultáneo a más de un usuario afectado. La cantidad de puntos de entrega en simultáneo se define por la siguiente fórmula:

$$\text{nps} = \frac{Vuu * n}{q_u * h_a}$$

Donde:

- *nps*: Número de puntos de entrega en simultáneo.
- *Vuu*: Es el volumen diario mínimo por unidad de uso a abastecer (siendo este volumen mínimo de 80 litros o el volumen que resulte de aplicar la excepcionalidad contenida en el párrafo 80.6).
- *n*: Número de unidades de uso a abastecer por el punto provisional de abastecimiento fijo.
- *q_u*: Caudal suministrado por cada punto de entrega en simultáneo (cuyo valor mínimo es de 0,2 l/s, 0,5 l/s y 0,9 l/s para diámetros de ½", ¾" y 1" respectivamente).
- *h_a*: Horas de atención del punto abastecimiento fijo dentro del rango de 05:00 h a 22:00 h. (expresado en segundos).

80.4. En caso el abastecimiento de agua potable se realice mediante camiones cisterna, la empresa prestadora considera lo siguiente:

a) La cantidad de camiones cisterna que se empleen para abastecer a los usuarios afectados se calcula de acuerdo con la fórmula siguiente:

$$Ncc = \sum_{i=1}^z \frac{n_i * Vuu}{1000 * Vcc_i * NVcc_i}$$

Donde:

- *Ncc*: Número de camiones cisterna necesarios para abastecer a las unidades de uso de la(s) zona(s) de

interrupción (en caso de que el resultado del sumando "i" resulte decimal se redondea al entero superior).

- *n_i*: Número de unidades de uso afectadas en la zona con interrupción "i".
- *Vcc*: Volumen del camión cisterna que abastece la zona con interrupción "i" (expresado en m³).
- *NVcc*: Número de viajes realizados por el camión cisterna a la zona de interrupción "i".
- *Vuu*: Es el volumen diario mínimo por unidad de uso a abastecer (siendo este volumen mínimo de 80 litros o el volumen que resulte de aplicar la excepcionalidad contenida en el párrafo 80.6).
- *z*: Número de zonas con interrupción que serán abastecidas por camiones cisterna.

b) Debe cumplir con las disposiciones contempladas en la Norma Sanitaria para el abastecimiento de agua para consumo humano mediante estaciones de surtidores y camiones cisterna, aprobada por la Resolución Ministerial N.º 854-2020-MINSA o la norma que lo sustituya.

80.5. En caso los usuarios afectados por la interrupción sean establecimientos de salud, cuarteles generales de bomberos o cárceles, la empresa prestadora debe abastecerlos bajo cualquier modalidad mencionada en el párrafo 80.1 del presente artículo si la interrupción es mayor a seis horas.

80.6. Excepcionalmente, cuando la interrupción afecte a más del 10% de las conexiones domiciliarias de agua potable activas de su ámbito de responsabilidad, la empresa prestadora debe considerar lo siguiente:

a) Entregar un volumen diario mínimo de agua potable de 20 litros por unidad de uso.

b) En caso la empresa prestadora entregue un volumen diario mínimo por unidad de uso de 20 litros de agua potable, debe cumplir las condiciones establecidas en los párrafos 80.2, 80.3 y el literal a) del párrafo 80.4.

c) La información correspondiente a los literales a) y b) del presente párrafo debe ser comunicada a la Sunass en la oportunidad y condiciones establecidas en el artículo 81.

80.7. Para localidades con continuidad menor a las 18 horas, lo dispuesto en los párrafos 80.1, 80.2, 80.3, literal a) del párrafo 80.4 y párrafo 80.6 se implementará cuando el servicio de agua potable no sea restablecido dentro de las 24 horas siguientes de iniciada la interrupción.

80.8. Las horas de interrupción se deben contabilizar a partir de iniciada la interrupción hasta el restablecimiento del servicio de agua potable.

(Texto según el artículo 76 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 012-2022-SUNASS-CD y 095-2022-SUNASS-CD)

Artículo 81.- Comunicación sobre las interrupciones a los usuarios y la Sunass

81.1. La empresa prestadora debe informar a los usuarios afectados sobre las interrupciones de los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario, a través de su página web, redes sociales y por los medios de comunicación que tenga disponibles, lo siguiente:

- a) Servicio(s) afectado(s).
- b) Motivo de la interrupción.
- c) Localidades, distrito, sector, subsector o zona afectados.
- d) Fecha y hora de inicio de la interrupción.
- e) Fecha y hora prevista de restablecimiento del servicio de agua potable.
- f) Para los supuestos contemplados en los párrafos 80.1 y 80.5 del artículo 80 del presente reglamento, se informa adicionalmente lo siguiente: i) los medios de abastecimiento

de agua potable a utilizarse, ii) el horario de atención de cada medio de abastecimiento, iii) las ubicaciones de los lugares en donde se va a realizar la distribución de agua potable, y iv) las rutas de distribución de agua potable en caso se utilicen camiones cisterna.

81.2. La empresa prestadora informa a la Sunass, a través del aplicativo Registro de interrupciones, lo señalado en el párrafo anterior y adicionalmente la siguiente información:

a) Número de conexiones domiciliarias y unidades de uso afectados por la interrupción.

b) Medios de comunicación que utilizará para informar a los usuarios afectados sobre la interrupción.

c) Fecha y hora prevista de reapertura del sistema de agua potable.

d) Para los supuestos contemplados en los párrafos 80.1 y 80.5 del artículo 80 del presente reglamento, se informa de manera complementaria lo siguiente: i) el volumen mínimo de agua potable a abastecer diariamente a los usuarios afectados, señalando cómo se distribuye este volumen entre los medios de abastecimiento que se utilice, y ii) el número de camiones cisterna, puntos provisionales de abastecimiento fijo u otra modalidad de abastecimiento que utilice.

81.3. La información señalada en los párrafos anteriores debe ser actualizada por la empresa prestadora cuando ocurra alguna circunstancia que modifique lo comunicado previamente. Esto debe ser justificado mediante el nuevo reporte que se realice en el Registro de interrupciones, tan pronto como se tenga conocimiento de dicha circunstancia. La información actualizada debe ser comunicada a los usuarios por los medios establecidos en el presente artículo y dentro del mismo plazo señalado para la remisión del nuevo reporte.

81.4. En caso la interrupción sea programada, la empresa prestadora informa a los usuarios afectados lo señalado en el párrafo 81.1 del presente artículo con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas y a la Sunass lo establecido en el párrafo 81.2 del presente artículo con cinco días hábiles de anticipación mínima.

81.5. Si la interrupción programada es mayor a seis horas diarias en una zona de abastecimiento, adicionalmente la empresa prestadora informa a los usuarios afectados mediante volantes. En caso la interrupción afecte a más de una zona de abastecimiento se informará a través de los medios señalados en el párrafo 81.1 del presente artículo.

81.6. En caso la interrupción sea imprevista, la empresa prestadora comunica a los usuarios afectados y a la Sunass, en un plazo máximo de 8 horas de iniciada la interrupción, de acuerdo con lo establecido en los párrafos 81.1 y 81.2 del presente artículo, respectivamente.

81.7. La empresa prestadora puede contar con medios de comunicación como líneas de emergencia para informar a los usuarios afectados de los hechos ocurridos en caso de una interrupción imprevista.

81.8. Ante la ocurrencia de desastres, caso fortuito o fuerza mayor que provoquen interrupciones, la empresa prestadora informará adicionalmente sobre las precauciones que se deben considerar para el uso adecuado de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

(Texto según el artículo 77 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 061-2018-SUNASS-CD, 012-2022-SUNASS-CD y 095-2022-SUNASS-CD)

Artículo 82.- Trato al cliente

82.1. La empresa prestadora deberá brindar al usuario y posibles clientes un trato razonable, educado y satisfactorio. Asimismo, deberá recibir y atender sus

solicitudes de trámite o información, pudiendo negarse a la recepción de éstas, sin perjuicio de efectuar las observaciones por incumplimiento de requisitos y otorgar al usuario o posible cliente un plazo de tres días hábiles para subsanarlas, salvo plazo distinto en la normativa correspondiente.

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

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

La observación deberá constar en tres (3) hojas desglosables: una (1) original y dos (2) autocopiativas. La hoja original deberá ser entregada al usuario o posible cliente, según corresponda, la primera copia quedará en posesión de la empresa prestadora dentro del Libro de Observaciones de Usuarios y la segunda copia será entregada a la Sunass cuando lo solicite.

Las hojas del Libro de Observaciones de Usuarios deberán contener como mínimo la información señalada en el Anexo 8 del presente reglamento.

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

82.3. La empresa prestadora deberá exhibir en todas sus oficinas comerciales con áreas para atención de usuarios y público en general, en un lugar visible y fácilmente accesible, el Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios, utilizando el formato establecido en el Anexo 9 del presente reglamento.

82.4. La Sunass podrá supervisar el cumplimiento de lo señalado en el presente artículo.

(Texto según el artículo 78 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 83.- Información a usuarios

La empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 79 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 84.- Medios de interacción con usuarios

a) Áreas para atención de usuarios.- La empresa prestadora deberá contar, en las oficinas comerciales, con áreas para atención de usuarios y público en general, en horarios correspondientes a la actividad comercial de cada localidad, y con un mínimo de personal capacitado, debiendo respetar en dichas áreas la normativa sobre atención preferente.

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

b) Línea telefónica de emergencia.- Contar con una línea telefónica de emergencia dedicada exclusivamente a este uso y disponible durante las 24 horas del día, a fin de que los usuarios puedan reportar ocurrencias operacionales a la empresa prestadora (aniegos, fugas, desbordes, en red o en conexiones, etc.).

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

(Texto según el artículo 80 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 85.- Consejo y orientación al usuario

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

(Texto según el artículo 81 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 86.- Seguros por daños a personas y bienes

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

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

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

(Texto según el artículo 82 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

CAPÍTULO 5: CALIDAD EN LA FACTURACIÓN Y COMPROBANTES DE PAGO

SUBCAPÍTULO 1: SOBRE LA FACTURACIÓN

Artículo 87.- Objetivos Generales

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

(Texto según el artículo 83 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 88.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios

a) Sólo se aplicará el procedimiento de facturación a los servicios prestados mediante conexiones domiciliarias en condición de activas.

b) Si un usuario solo cuenta con el servicio de agua potable o con el de alcantarillado sanitario se le deberá facturar solo por el servicio con que cuenta.

c) La base de facturación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario es el volumen consumido de agua, determinado a través de la diferencia de lecturas de un medidor, promedio histórico de consumos o el volumen asignado debidamente autorizado por la Sunass. El cargo fijo será aplicable por todas las empresas prestadoras.

d) En caso de inmuebles con áreas de uso común, deberán considerar adicionalmente lo establecido en el artículo 136 del presente reglamento.

(Texto según el artículo 84 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 064-2009-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 89.- Determinación del Importe a Facturar

89.1. Metodología

La empresa prestadora 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.

89.2. Situaciones que pueden presentarse

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

		# Unidades de uso		
		Una	Varias	
# Conexiones de Agua Potable	Con medidor	Una	A	C
		Varias	E	F
	Sin medidor	Una	B	D
		Varias	E	F

A) Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.

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

C) Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.

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

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

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

(Texto según el artículo 85 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 90.- Unidad de Uso y su clasificación

90.1. 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 93, 95 y 96 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".

90.2. Clasificación de Unidades de Uso

a) La clasificación de las Unidades de Uso se utiliza para: (i) la aplicación de las tarifas establecidas para cada categoría de usuario (doméstico, social, comercial, industrial o estatal); (ii) determinar los volúmenes a facturar, en caso la conexión no cuente con medidor de consumo.

b) La clasificación de las unidades de uso se efectuará de acuerdo a la actividad que se desarrolla en cada una de ellas, debiéndose proceder a la clasificación dentro de las siguientes clases y categorías:

Clase Residencial	Clase No Residencial
Categoría Social	Categoría Comercial y Otros
Categoría Doméstica	Categoría Industrial
	Categoría Estatal

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

b.1.1. Categoría Social: aquellas unidades de uso en las que:

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

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

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

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

b.2. Serán consideradas dentro de la Clase No Residencial: aquellas unidades de uso que, contando con un punto de agua y/o desagüe, no se encuentren comprendidas en la Clase Residencial. Está conformada por las siguientes categorías: Comercial y Otros, Industrial y Estatal.

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

Adicionalmente, incluye aquellas unidades de uso:

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

(ii) En las que funcionen panaderías, pastelerías y bagerías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor.

(iii) En las que funcionen instituciones civiles con un fin social o no lucrativo.

(iv) Que no se encuentran previstas expresamente en otras categorías de la Clase No Residencial.

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

b.2.3. Categoría Estatal: aquellas unidades de uso destinadas al funcionamiento de las entidades integrantes de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial; Organismos Constitucionalmente Autónomos; así como los Gobiernos Regionales y Locales. Se excluye la actividad empresarial del Estado.

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

(Texto según el artículo 86 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 008-2012-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 91.- 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 empresa prestadora 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 empresa prestadora podrá establecer otro esquema de gradualidad, en tanto favorezca al usuario, y sea informado al usuario y a la Sunass mediante comunicación escrita.

La empresa prestadora 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 107 del presente Reglamento, excepto en los casos de daños al medidor contemplado en el artículo 107.3 y sustracción del medidor o de alteración de sus mecanismos de registro que se rigen por el artículo 109): la empresa prestadora 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 empresa prestadora que instale medidores por primera vez en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente:

1. Informar al usuario mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la Gerencia General de la Sunass. Esta cartilla se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la Sunass.

2. Dentro de los quince (15) días anteriores a la instalación del medidor en la conexión, la empresa prestadora 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 45 del presente Reglamento.

Asimismo, la empresa prestadora 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 empresa prestadora 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 período 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.

(Texto según el artículo 87 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD, 061-2018-SUNASS-CD y 034-2023-SUNASS-CD)

Artículo 92. -Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas

92.1. Las empresas prestadoras realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos. Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo. Excepcionalmente, en aquellos casos en los cuales no sea posible obtener un promedio Histórico dentro del año anterior para el cálculo de la diferencia de lecturas atípica, se tomará el último promedio histórico calculado.

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

92.2. 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 empresa prestadora en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso, de acuerdo a las disposiciones aplicables del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

92.3. En caso que la inspección revele la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del

predio, la empresa prestadora facturará según la diferencia de lecturas.

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

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

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

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

92.4. En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la empresa prestadora, se facturará dicho mes por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.

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

92.5. La empresa prestadora deberá calcular un indicador que refleje la proporción de ocurrencias de facturaciones atípicas respecto del total de facturaciones.

92.6. Las empresas prestadoras 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.

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

(Texto según el artículo 88 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD, 041-2011-SUNASS-CD, 028-2013-SUNASS-CD, 061-2018-SUNASS-CD y 034-2023-SUNASS-CD)

Artículo 93.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable

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

La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se mantendrá invariable y se aplicará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la empresa prestadora, se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento. La empresa prestadora 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 empresa prestadora podrá dejarla bajo la puerta. Serán de aplicación las disposiciones referidas a la notificación contenidas en el artículo 36 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

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

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

En caso de reclamos, la empresa prestadora 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 empresa prestadora.

Asimismo, la empresa prestadora 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.

93.1. 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.

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

En este caso, el VAF por agua será la Asignación de Consumo que haya establecido la Sunass para la correspondiente categoría de usuario.

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

(i) La asignación de consumo de forma proporcional a las horas que sea suministrado el servicio, o

(ii) La asignación de consumo del rango de horas de abastecimiento que corresponda.

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

93.3. 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 empresa prestadora una distribución diferente, en cuyo caso ésta será de aplicación a partir de la facturación siguiente.

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

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

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

En este caso, el VAF por agua de cada unidad de uso corresponderá a la Asignación de Consumo que haya establecido la Sunass para la correspondiente categoría de usuario.

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

(i) La asignación de consumo de forma proporcional a las horas que sea suministrado el servicio, o

(ii) La asignación de consumo del rango de horas de abastecimiento que corresponda.

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

93.5. 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 93.1 y 93.2, según sea el caso.

93.6. 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 93.3 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.

(Texto según el artículo 89 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-

Artículo 94.- Consideraciones ante la negación de instalación del medidor

En los casos que, por primera vez, corresponda instalar el medidor en una conexión domiciliar existente y el usuario se oponga a dicha instalación, se considerará un VAF equivalente al doble de la asignación correspondiente, según su categoría y horario de abastecimiento. Si transcurridos dos (2) meses el usuario continúa oponiéndose a la instalación del medidor, la empresa prestadora podrá efectuar el cierre simple de acuerdo a lo previsto en el artículo 118 del presente reglamento.

(Texto según el artículo 89A incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 95.- 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 empresa prestadora, 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 empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 90 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nrosº 088-2007-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 96.- Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario

96.1. Para usuarios que cuentan con el servicio de agua potable:

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF por agua potable, determinado conforme al artículo 93º del presente Reglamento, la tarifa por alcantarillado establecida en la fórmula y estructura tarifaria aprobadas por la Sunass. En caso la estructura tarifaria considere uno o varios rangos de consumo, el importe a facturar se determinará de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 95º del presente Reglamento.

96.2. Para usuarios con fuente de agua propia:

En el caso de los predios que sólo utilicen el servicio de alcantarillado y cuenten con fuente de agua propia, la empresa prestadora facturará por el servicio de alcantarillado, determinando previamente, mediante un

medidor instalado en la fuente o en su defecto, mediante el aforo de ésta, el volumen utilizado por dicho usuario, el cual será considerado como VAF. En caso de aforo, deberá emplearse un medidor que cumpla los requisitos de las normas vigentes, cuya instalación deberá mantenerse en la fuente por lo menos diez (10) días continuos.

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

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

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF, la tarifa por alcantarillado establecida en la fórmula y estructura tarifaria aprobadas por la Sunass. En caso la estructura tarifaria considere uno o varios rangos de consumo, el importe a facturar se determinará de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 95º del presente Reglamento. Este procedimiento se aplicará aun cuando el predio cuente con varias conexiones de alcantarillado.

96.3. 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.

(Texto según el artículo 91 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 97.- Prestación de servicios colaterales

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

(Texto según el artículo 92 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 98.- Cambios en el uso del predio

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

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

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

98.2. Cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio por verificación realizada por iniciativa de la empresa prestadora.

Es obligación de la empresa prestadora verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 98.1, la empresa prestadora deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad.

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

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

(Texto según el artículo 93 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 064-2009-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 99.- 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 empresa prestadora podrá iniciar las acciones legales que el caso amerite sólo contra el responsable de la obligación.

(Texto según el artículo 94 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo)

Artículo 100.- Cobro por uso indebido de los servicios

Las empresas prestadoras 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 empresa prestadora haya constatado la reapertura indebida del servicio, se facturará desde el cierre del servicio hasta la detección de la reapertura, hasta por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

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

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

b) En caso se detecte instalaciones no autorizadas por la empresa prestadora, 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 conexiones que no cuenten con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o, en su defecto, por la asignación de consumo de la conexión registrada. La facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al número de unidades de uso y la categoría tarifaria de la conexión registrada.

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

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

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

Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".

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

El recupero de consumos se calculará aplicando la asignación de consumo, de acuerdo al número de unidades de uso y categoría que se verifique en el predio, y por un periodo máximo de doce (12) meses. En caso se verifique unidades de uso de las Categorías Comercial y Otros e Industrial, el recupero se calculará aplicando el volumen de 40 m³ y 80 m³, respectivamente, y por un periodo máximo de doce (12) meses.

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

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

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

d) En caso de cambios indicados en el artículo 98.2, debidamente sustentados en prueba documental, la empresa prestadora podrá recuperar la diferencia dejada de facturar durante el período que corresponda, el cual no podrá exceder los doce (12) meses. Los volúmenes y montos a recuperar serán determinados en función de las unidades de uso aplicables y las modalidades de facturación previstas en los artículos 90 y 93 del presente reglamento, respectivamente. Los conceptos a recuperar podrán ser incluidos en la facturación siguiente a la verificación por la empresa prestadora, siendo su facultad otorgar facilidades de pago.

(Texto según el artículo 95 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 064-2009-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 101.- Recuperación del consumo no facturado por manipulación del medidor

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

(i) La empresa prestadora acredita que el medidor fue alterado o manipulado externamente.

(ii) El resultado de la Verificación Posterior del medidor señala subregistro, debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación del medidor. Este control metrológico debe ser realizado por una Unidad de Verificación Metrológica (UVM).

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la empresa prestadora y el volumen que resulte de aplicar el promedio histórico de consumos anterior al periodo a recuperar. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 93 del presente reglamento.

(Texto según el artículo 96 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 064-2009-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 102.- Cobro de intereses

La empresa prestadora 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 empresa prestadora 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).

(Texto según el artículo 97 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 103.- Incentivos y financiamiento

La empresa prestadora 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 empresa prestadora puede ofrecerles fórmulas de financiamiento.

(Texto según el artículo 98 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 104.- Cobro por daños e interposición de acciones legales

La empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 99 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

SUBCAPÍTULO 2: MEDICIÓN Y LECTURA

Artículo 105.- Medidor de la conexión domiciliaria

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

establecido en las metas de gestión aprobadas por la Sunass.

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

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

-De manera obligatoria, en aplicación del artículo 109 del presente reglamento.

-De manera facultativa, cuando la conexión domiciliaria se encuentra fuera del programa de micromedición de la empresa prestadora, de acuerdo con sus metas de gestión.

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

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

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

(Texto según el artículo 100 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 064-2009-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 106.- Control de operatividad y mantenimiento del parque de medidores

a) Mantenimiento operativo de medidores

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

b) Frecuencia del control del parque de medidores

Todo medidor con diámetro menor o igual a 20 mm deberá pasar por una Verificación Periódica, como máximo cada cinco (5) años. Para medidores con diámetros mayores, la empresa prestadora deberá informar a la Dirección de Fiscalización y Oficinas Desconcentradas de Servicios, según corresponda la frecuencia de la realización de la Verificación Periódica. La empresa prestadora deberá contar con un programa anual de verificaciones que garantice el cumplimiento de los plazos.

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

El control de operatividad deberá ser efectuado de acuerdo a lo previsto por las normas vigentes emitidas por el INACAL.

d) Registro de verificación de medidores

La empresa prestadora deberá llevar un registro del parque de medidores, debiendo contener como mínimo lo siguiente por cada medidor: número de suministro, dirección del

predio, categoría de uso, número de serie del medidor, marca y modelo, diámetro nominal, número de certificado de aprobación de modelo u homologación, fecha de instalación, fecha de verificación, tipo de verificación (Inicial, Periódica y Posterior), solicitante (empresa prestadora o usuario), UVM, errores obtenidos en los diferentes caudales de prueba y el resultado de la verificación (operativo, subregistra o sobreregistra). Dicho registro debe ser remitido a la Dirección de Fiscalización y Oficinas Desconcentradas de Servicios, según corresponda de forma anual o en la oportunidad que esta lo solicite.

(Texto según el artículo 101 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 061-2018-SUNASS-CD y 034-2023-SUNASS-CD)

Artículo 107.- Retiro del medidor instalado, reinstalación y reemplazo

107.1. Retiro del medidor

Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado - previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación- por las siguientes razones: (i) para realizar la Verificación Posterior en laboratorio, (ii) por encontrarse dañado, (iii) por reemplazo, y (iv) por mantenimiento de medidores.

107.2. Reinstalación del medidor

107.2.1. Si en la Verificación Posterior en laboratorio se verifica que el medidor se encuentra operativo, este deberá ser reinstalado como máximo al día hábil siguiente de realizada la Verificación Posterior.

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

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

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

107.3. Reemplazo del medidor

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

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

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

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

107.3.3. Si el medidor se encuentra dañado por terceros o ha sido alterado de tal manera que subregistre, será de aplicación el artículo 109 del presente reglamento.

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

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

107.3.5. En todos los casos señalados en el párrafo 107.3, el medidor de reemplazo deberá cumplir con lo establecido en el párrafo 8.4 del artículo 8 del presente reglamento.

(Texto según el artículo 102 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 108.- Información para el usuario en caso de retiro de medidor

La información mínima que la empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 103 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 109.- Reemplazo del medidor en caso de sustracción o mal funcionamiento por daños

109.1. En los casos de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo, distintos al supuesto señalado en el numeral 109.3 del presente artículo, la empresa prestadora deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contados a partir de la constatación del hecho. En estos casos, la empresa prestadora podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros.

109.2. La empresa prestadora estará obligada a reemplazar el medidor sustraído o dañado por terceros una sola vez cada cinco (5) años. En caso de producirse el hecho anterior por segunda vez en el mismo periodo, el Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario asumirá el costo de reemplazo de medidor. En dicho caso, la empresa prestadora debe informar por escrito la obligación de asumir el costo del nuevo medidor y el de la Verificación Inicial, pudiéndole otorgar facilidades de pago.

Adicionalmente, la comunicación deberá precisar lo siguiente:

(i) Las características del medidor (diámetro, tipo de medidor y la relación Q_3/Q_1).

(ii) Que el medidor sea nuevo y cuente con el Certificado de Aprobación de Modelo o con la Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo, según corresponda, y el Certificado de Verificación Inicial emitido por una UVM.

(iii) Que el usuario puede adquirir el medidor de un tercero o de la empresa prestadora.

(iv) El costo del medidor y el de la Verificación Inicial, en caso sea adquirido de la empresa prestadora.

(v) El plazo máximo para la entrega del medidor a la empresa prestadora será de un (1) mes, contado a partir de la comunicación, en caso sea adquirido de un tercero.

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

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

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

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

Adicionalmente, la comunicación deberá precisar lo siguiente:

- (i) Las características del medidor (diámetro, tipo de medidor y la relación Q_3/Q_1).
- (ii) Que el medidor sea nuevo y cuente con el Certificado de Aprobación de Modelo o con la Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo, según corresponda, y el Certificado de Verificación Inicial emitido por una UVM.
- (iii) Que el usuario puede adquirir el medidor de un tercero o de la empresa prestadora.
- (iv) El costo del medidor y el de la Verificación Inicial, en caso sea adquirido de la empresa prestadora.
- (v) El plazo máximo para la entrega del medidor a la empresa prestadora será de un (1) mes, contado a partir de la comunicación, en caso sea adquirido de un tercero.
- (vi) En caso el usuario no entregue el medidor a la empresa prestadora en el plazo antes señalado, esta instalará un nuevo medidor y facturará su costo, incluyendo el de la Verificación Inicial, a partir de la siguiente facturación.

Durante el plazo que el medidor no sea reemplazado, la empresa prestadora facturará por promedio histórico de consumos. En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 91 del presente reglamento.

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

(Texto según el artículo 104 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 110.- Condiciones técnicas para instalación de medidores

Previamente a la ejecución de programas de instalación de medidores, la empresa prestadora 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 72 del presente Reglamento sobre la existencia y adecuado mantenimiento de válvulas de aire.

(Texto según el artículo 105 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 111.- Mecanismos que permitan la lectura del medidor

La empresa prestadora 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 empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 106 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

SUBCAPÍTULO 3: SOBRE EL COMPROBANTE DE PAGO

Artículo 112.- 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.

(Texto según el artículo 107 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

Artículo 113.- Formato Referencial e Información Mínima del Comprobante de Pago

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

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

Asimismo, el comprobante de pago debe precisar el monto por Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos–MRSE Hídricos que corresponde pagar a cada usuario, en función a lo determinado en la resolución tarifaria e informar que los MRSE Hídricos permiten la conservación, restauración o uso sostenible de los ecosistemas que proveen de agua para la prestación de los servicios de saneamiento.

(Texto según el artículo 108 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 034-2010-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD, 045-2017-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 114.- 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 empresa prestadora 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 empresa prestadora e incluida en el Contrato de Prestación de Servicios.

(Texto según el artículo 109 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 115.- De la entrega del Comprobante de pago

a) Forma y plazo de entrega.

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

b) Falta de entrega.

Cuando de manera excepcional y justificada no fuera entregado el comprobante, la empresa prestadora pondrá éste a disposición del Titular de la Conexión en la oficina autorizada para tal efecto. La falta de entrega del comprobante no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la empresa prestadora y conocidas por el Titular de la Conexión.

c) Entrega y pago.

La facilidad otorgada de efectuar el pago en lugares distintos a las oficinas de la empresa prestadora, como bancos o agencias autorizadas, no eximirá a la empresa prestadora de su obligación de entregar el comprobante de pago.

En los casos de diferencias de lecturas atípicas, la facturación será retenida hasta que se lleven a cabo los procedimientos señalados en el artículo 92, por un plazo máximo de diez (10) días calendario.

(Texto según el artículo 110 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 116.- Facturación por servicios o conceptos no facturados oportunamente

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

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

(Texto según el artículo 111 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD)

Artículo 117.- Registro de modificaciones en temas tarifarios

La empresa prestadora 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.

(Texto según el artículo 112 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

TÍTULO CUARTO DEL CIERRE DE LOS SERVICIOS

Artículo 118.- Cierre de los servicios por iniciativa de la empresa prestadora

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

118.1. Cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado

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

i) Incumplir el pago de dos (2) facturaciones mensuales vencidas.

ii) Incumplir el pago de una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.

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

iii) Se oponga por dos (2) meses o más a la instalación del medidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 94 del presente reglamento.

iv) No permita la reinstalación, reemplazo o reubicación del medidor.

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

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

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

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

i) Cuando la empresa prestadora verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado con cierre simple.

ii) No permitir a la empresa prestadora el cierre simple del servicio, por dos (2) veces consecutivas.

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

118.2. Cierre del servicio de alcantarillado para usuarios con fuente de agua propia

Se aplica en los siguientes casos:

i) Incumplir el pago de dos (2) facturaciones mensuales vencidas.

ii) Incumplir el pago de una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.

iii) No permitir la lectura del medidor instalado en el pozo de agua subterránea.

iv) Cuando la empresa prestadora verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado.

(Texto según el artículo 113 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 119.- Cierre de los servicios por solicitud del Titular

119.1. El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá solicitar a la empresa prestadora el cierre temporal o definitivo del

servicio, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario, a fin de evitar problemas en la emisión de la facturación.

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

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

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

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

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

Cierre temporal: Cuarenta y ocho (48) horas.

Cierre definitivo: Diez (10) días calendario.

El plazo se computará desde la presentación de la solicitud a la empresa prestadora.

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

(Texto según el artículo 114 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 064-2009-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 120.- Levantamiento de la Conexión

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

a) Se verifique instalaciones no autorizadas por la empresa prestadora destinadas a burlar el consumo de una conexión domiciliaria a las que se refiere el literal b) del artículo 100 del presente reglamento, por segunda vez.

b) No solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos seis (6) meses de haberse realizado el cierre drástico.

c) No solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos doce (12) meses de haberse realizado el cierre simple por los supuestos de los numerales i) y ii) del literal a) del párrafo 118.1 del artículo 118 del presente reglamento.

d) Se verifique la reapertura indebida del servicio habiéndose realizado el cierre drástico.

e) Para el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1 de la Ley N.º 29128, no solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos seis (6) meses de haberse realizado el cierre del servicio a que se refiere el artículo 137 del presente reglamento.

f) Se verifique la venta de agua potable.

g) Cuando el Titular de la Conexión Domiciliaria, transcurrido el plazo de su solicitud de cierre temporal, no haya solicitado la reapertura del servicio conforme lo señalado en el artículo 119.1 del presente reglamento.

h) No solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos seis (6) meses de haberse realizado el cierre simple por los supuestos de los numerales iii) y iv) del literal a) del párrafo 118.1 del artículo 118 del presente reglamento.

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

(Texto según el artículo 115 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 121.- Costos de los servicios colaterales

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

(Texto según el artículo 116 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 016-2016-SUNASS-CD)

Artículo 122.- Facturación de conexiones cerradas

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

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

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

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

(Texto según el artículo 117 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 123.- Anulación de conexiones ilegales

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

(Texto según el artículo 118 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 124.- Reapertura de los servicios

El servicio deberá ser rehabilitado por la empresa prestadora, cuando cese la causal que originó el cierre, previo pago de las deudas pendientes, si las hubiere, y del servicio colateral respectivo, o cuando se celebre un convenio de pagos respecto de las deudas pendientes.

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

(Texto según el artículo 119 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

TÍTULO QUINTO INMUEBLES CON ÁREAS DE USO COMÚN

(Texto según el Título Sexto incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD)

Artículo 125.- Ámbito de aplicación

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

(Texto según el artículo 129 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD)

Art. 126.- Clasificación de los medidores para los casos de conexiones domiciliarias de inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común.

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

(i) medidor individual: mide el consumo de cada zona de propiedad exclusiva y el consumo de cada zona de propiedad común.

(ii) medidor totalizador: se instala sólo en los conjuntos habitacionales. Mide el consumo total de cada edificio por departamentos conformante de los conjuntos habitacionales.

(iii) medidor general: mide el consumo total del predio (edificio multifamiliar, quinta o conjunto habitacional, según el caso), instalado fuera del límite de propiedad del predio.

(Texto según el artículo 129° A incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.° 061-2010-SUNASS-CD)

Art. 127.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable de cada una de las secciones de propiedad exclusiva de los inmuebles comprendidos en la Ley N.° 29128.

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

(i) Consumo de la sección de propiedad exclusiva: Diferencia de lecturas del medidor individual correspondiente.

(ii) Consumo de las secciones de propiedad común: Suma de las diferencias de lecturas de los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad común en el porcentaje que corresponda.

(iii) Ajuste de consumo.

El ajuste de consumo se efectúa mediante el siguiente mecanismo:

1. Se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las secciones de propiedad exclusiva.

2. Adicionalmente, se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad común.

3. A la diferencia de lecturas registrada por el medidor general se le resta los volúmenes anteriormente determinados (puntos 1 y 2).

4. El ajuste de consumo corresponderá al volumen resultante del punto 3 en el porcentaje que corresponda.

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

(Texto según el artículo 129° B incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.° 061-2010-SUNASS-CD y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.° 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 128.- Instalación de medidores para conexiones domiciliarias de agua potable de inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común

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

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

(Texto según el artículo 130 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.° 064-2009-SUNASS-CD y modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros.061-2010-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Art. 129.- Impedimentos a la lectura, reposición, retiro, reemplazo del medidor, así como cierre individual del servicio por causas no atribuibles a la empresa prestadora.

En caso no se realice la lectura de los medidores individuales de los inmuebles comprendidos en el Art. 128 del presente Reglamento, por causas no atribuibles a la empresa prestadora, se deberá programar una segunda visita. En caso ésta no pueda realizarse, igualmente por causas no imputables a la empresa prestadora, la determinación del volumen a facturar (VAF) se efectuará siguiendo el siguiente mecanismo:

1. Se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad exclusiva.

2. Asimismo, se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad común.

3. A la diferencia de lecturas registrada por el medidor general o totalizador, de ser el caso, se le resta los volúmenes de los puntos 1 y 2.

4. El volumen a facturar a cada unidad inmobiliaria que no cuente con diferencia de lecturas, corresponderá al volumen resultante en (3), dividido entre aquellas unidades que no hayan sido medidas, en función a su participación en las zonas de propiedad común.

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

En los casos de impedimentos mencionados anteriormente, será indispensable que la empresa prestadora observe el procedimiento desarrollado en el último párrafo del artículo 93 del presente Reglamento, a fin de demostrar la existencia del mencionado impedimento.

(Texto según el artículo 130 A incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.° 061-2010-SUNASS-CD y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.° 061-2018-SUNASS-CD)

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

Para el caso de inmuebles comprendidos en el artículo 128 del presente Reglamento, de verificarse la reapertura indebida del servicio de las conexiones que aparezcan como inactivas en los registros de la empresa prestadora, ésta podrá proceder conforme lo señalado en el artículo 101 del presente cuerpo legal.

(Texto según el artículo 130 B incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2010-SUNASS-CD y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

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

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

- el área habilitada para la instalación de medidores que posibilite su lectura sin ingresar a la unidad a la que se mide, y;

- el área construida total de cada unidad de uso que conforma la unidad inmobiliaria, a efectos de determinar el prorrateo por el uso común de los servicios de saneamiento, salvo disposición distinta del reglamento interno o acuerdo expreso de la Junta de Propietarios. En este último caso, se deberá anexar el respectivo documento donde figure el acuerdo.

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

(Texto según el artículo 131 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD y modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 061-2010-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

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

El informe de factibilidad del servicio a que hace referencia el artículo 18 del presente Reglamento, deberá incluir adicionalmente para los inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, la verificación de las siguientes condiciones:

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

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

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

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

(Texto según el artículo 132 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD y modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 061-2010-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 133.- Solicitud de acceso al servicio con facturación individualizada para inmuebles comprendidos en el Art. 128.2 del presente Reglamento.

En los casos de inmuebles comprendidos en el numeral 128.2 del presente Reglamento, el Solicitante presentará una solicitud de acceso a los servicios con facturación individualizada previo pago del servicio colateral correspondiente a "Estudios de Factibilidad" y deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación:

- Documentación que acredite la propiedad o posesión de las unidades inmobiliarias.

- Plano de ubicación o croquis del inmueble.

- Autorización relativa al acceso a las áreas de propiedad común, señalada en el Art. 131 del presente Reglamento.

- Planos de arquitectura de las áreas de propiedad común y propiedad exclusiva, indicando la ubicación de los medidores.

- Planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.

- La determinación del porcentaje del prorrateo por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N.º 29128.

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

(Texto según el artículo 132 A incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2010-SUNASS-CD y modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 004-2017-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 134.- Adquisición e instalación de medidores en conexiones domiciliarias de inmuebles bajo régimen de propiedad exclusiva y propiedad común

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

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

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

(Texto según el artículo 133 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD y modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 061-2010-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 135.- Comunicación a la Junta de Propietarios de las fechas de lectura del medidor

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

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

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

(Texto según el artículo 134 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 136.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios prestados en áreas de propiedad común.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 88 del presente Reglamento, en los supuestos de cierre del servicio a que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley N.º 29128, la empresa prestadora seguirá emitiendo el recibo de pago por monto prorrateado de los servicios comunes, más el correspondiente cargo fijo mensual.

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

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

(Texto según el artículo 135 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD y su correspondiente Fe de Erratas; y modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 061-2010-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 137.- Cierre de los servicios por iniciativa de la empresa prestadora en inmuebles de Uso Común

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 118 del presente Reglamento, en el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1 de la Ley N.º 29128, la empresa prestadora podrá cerrar los servicios individuales de agua potable y alcantarillado, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de facturaciones emitidas por la prestación de servicios de dos (02) meses o incumplimiento de pago de una (1) facturación mensual de crédito vencida, de acuerdo al convenio de financiamiento de deuda por la prestación de los servicios.

(Texto según el artículo 136 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 064-2009-SUNASS-CD y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

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

(Texto según la séptima disposición transitoria y final de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD)

Segunda.- Las empresas prestadoras a las que les resulte aplicable lo establecido en el literal b) del artículo 84 del presente reglamento y que a la fecha de la entrada en vigencia de la presente resolución no tengan

habilitada una línea telefónica de emergencia, tendrán un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles para su implementación.

(Texto según la octava disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

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

(Texto según la novena disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

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

- i) Control de cloro residual a la salida de las plantas potabilizadoras, fuentes subterráneas, reservorios y redes de acuerdo con lo establecido en lo artículo 63 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.

(Texto según la décima disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Quinta.- Para efectos de lo dispuesto en el artículo 57 del presente reglamento, las empresas prestadoras que, a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma, no cuenten con laboratorios de control de procesos de tratamiento deberán considerar los costos de su implementación en el Programa de Inversiones del Plan Maestro Optimizado del siguiente quinquenio regulatorio, para su incorporación en el Estudio Tarifario.

(Texto según la décima primera disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Sexta.- La evaluación integral de las plantas de tratamiento de agua potable a que hace referencia el artículo 59 del presente reglamento será exigible a partir de que se incorpore su costo en el Estudio Tarifario del siguiente periodo regulatorio.

(Texto según la décima segunda disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Séptima.- En tanto la autoridad de salud no apruebe los métodos para determinar la presencia de coliformes termotolerantes a los que hace referencia el artículo 64 del presente reglamento, la empresa prestadora debe utilizar los métodos establecidos por el Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, en su edición vigente.

(Texto según la décima tercera disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Octava.- En tanto la autoridad de salud no apruebe la normativa sobre medición de cloro residual a la que hace referencia el artículo 65 del presente reglamento, la empresa prestadora debe utilizar los métodos establecidos en la norma técnica peruana vigente.

(Texto según la décima cuarta disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Novena.- Las empresas prestadoras continuarán aplicando las disposiciones establecidas en el Anexo N.º

5 "Medidas que deben adoptarse a las empresas prestadoras para situaciones de emergencia" del presente reglamento hasta que aprueben su Plan Integral en la Gestión del Riesgo de Desastres o el documento que lo sustituya.

(Texto según la décima quinta disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

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

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

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

(Texto según la décima sexta disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

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

(Texto según la décima séptima disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

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

- Las empresas prestadoras que cuentan con más de un millón de conexiones totales de agua potable: Tres (3) meses contados a partir del día siguiente de publicada la presente resolución en el diario oficial El Peruano.
- Las empresas prestadoras que cuentan entre 15,001 y un millón de conexiones totales de agua potable: Tres (3) años contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano.
- Las empresas prestadoras que cuentan con un número conexiones totales de agua potable no mayor a 15,000: Cinco (5) años contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano.

(Texto según la décima octava disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Décima Tercera.- Para efectos de lo dispuesto en el literal b) del artículo 106 del presente reglamento, las empresas prestadoras deberán considerar los costos de su implementación en el Programa de Inversiones del Plan

Maestro Optimizado del siguiente quinquenio regulatorio, para su incorporación en el Estudio Tarifario.

(Texto según la décima novena disposición transitoria y final incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son aplicables a los Inversionistas entendidos conforme a la definición contenida en el Reglamento General de Fiscalización y Sanción aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 003-2007-SUNASS-CD y modificatorias, de acuerdo al contrato de Asociación Público Privada, independientemente que la ejecución contractual se realice fuera del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora.

Las obligaciones contenidas en el presente Reglamento, únicamente le son exigibles al Inversionista cuando así lo tenga previsto el respectivo contrato, de conformidad con la Vigésima Segunda Disposición Complementaria Final del TUO de la Ley Marco.

(Texto según la primera disposición complementaria transitoria incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 010-2021-SUNASS-CD y modificada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 034-2023-SUNASS-CD)

Segunda.- Para el supuesto de presentación de una "solicitud de atención de problema de alcance general" a la que hace referencia el artículo 78 del presente Reglamento, cuya responsabilidad recae en el Inversionista, el plazo máximo de solución del problema deberá calcularse desde que éste toma conocimiento. Para tal efecto, la empresa prestadora deberá correr traslado de la "solicitud de atención de problema de alcance general" al Inversionista, en un plazo máximo de 24 horas de recibida la misma.

El seguimiento y verificación de la solución del problema de alcance general a cargo del Inversionista debe ser realizado por la empresa prestadora, la cual es la responsable de informar el resultado al usuario.

Para el caso de la ocurrencia de problemas de alcance general, que se presenten en el ámbito rural y/o pequeñas ciudades, los plazos de solución precisados en el numeral 78.1 del artículo 78 del presente Reglamento se cuentan a partir de la fecha en que el Inversionista toma conocimiento de dicho problema, ya sea a través del responsable de la prestación de los servicios o de los mismos usuarios.

(Texto según la segunda disposición complementaria Transitoria incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 010-2021-SUNASS-CD)

Tercera.- Para el caso del Inversionista, las obligaciones contenidas en el presente Reglamento resultan de aplicación a la prestación de servicios de saneamiento y al conjunto de actividades que debe realizar para garantizar la continuidad en la prestación de los mismos antes del inicio de la operación y mantenimiento de la infraestructura, cuando así lo establezca el contrato de Asociación Público Privada.

(Texto según la tercera disposición complementaria transitoria incorporada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 010-2021-SUNASS-CD)

Anexo 1
Modelo de Solicitud de Acceso a los Servicios de Agua y Alcantarillado
(Anverso)

Lugar	
Fecha	
Empresa Prestadora	
Número de recibo de pago por Factibilidad del servicio	

I. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre		DNI	
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz Lt
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	

II. DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre		DNI	
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz Lt
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	

III. DATOS DEL PREDIO (marca con "X")

<input type="checkbox"/>	En construcción			
<input type="checkbox"/>	Habilitado			
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar)			
Ubicación (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz	Lt
Referencia				

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

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

<input type="checkbox"/>	SERVICIO DE AGUA POTABLE	<input type="checkbox"/>	Conexión Domiciliaria
		<input type="checkbox"/>	Pileta Pública
<input type="checkbox"/>	SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO		

(Señalar el # unidades de uso atendidas en c/categoría)

Residencial	N° de unidades de uso que serán atendidas
Doméstico	
Social	

No Residencial	N° de unidades de uso que serán atendidas
Comercial y Otros	
Industrial	
Estatal	

(Marcar con una X y señalar # meses, según corresponda)

<input type="checkbox"/>	Permanente	
<input type="checkbox"/>	Temporal	N° meses:

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

<input type="checkbox"/>	Documento que acredita la propiedad, título posesorio o certificado de posesión del predio, según corresponda
<input type="checkbox"/>	Plano de ubicación o croquis del predio, el cual deberá detallar la ubicación de la conexión de agua y/o alcantarillado.
<input type="checkbox"/>	Documento que acredite la representación, de ser el caso
<input type="checkbox"/>	Certificado de vigencia de poder, para el caso de personas jurídicas
<input type="checkbox"/>	Memoria descriptiva de instalaciones sanitarias internas de agua y desagüe firmada por ingeniero sanitario colegiado y habilitado (Conexión domiciliaria de Agua Potable de un diámetro mayor a 15mm)
<input type="checkbox"/>	Plano de instalaciones sanitarias internas de agua y desagüe, firmado por ingeniero sanitario colegiado y habilitado (Conexión domiciliaria de Agua Potable de un diámetro mayor a 15mm)
<input type="checkbox"/>	Otros

Atentamente

FIRMA DEL SOLICITANTE o representante

SELLO DE RECEPCIÓN DE LA EMPRESA PRESTADORA

Nota: Este formato tiene carácter de Declaración Jurada.

Modelo de Solicitud de Acceso al Servicio de Alcantarillado (Anverso)

Lugar	
Fecha	
Empresa Prestadora	
Número de recibo de pago por Factibilidad del servicio	

I. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre				DNI	
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz	Lt	
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito		

II. DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre				DNI	
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz	Lt	
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito		

III. DATOS DEL PREDIO (marca con "X")

En construcción					
Habilitado					
Otros (especificar)					
Ubicación (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz	Lt	
Referencia					

Mediante la presente solicitud el solicitante manifiesta su voluntad de acceder a la prestación del servicio de alcantarillado sanitario.

(Precisar la siguiente información)

Diámetro de la Conexión domiciliar de Alcantarillado	
Número de medidor (instalado en fuente)	

(Señalar el # unidades de uso atendidas en c/categoría)

Residencial	N° de unidades de uso que serán atendidas
Doméstico	
Social	

No Residencial	N° de unidades de uso que serán atendidas
Comercial y Otros	
Industrial	
Estatal	

(Marcar con una X y señalar # meses, según corresponda)

	Permanente	
	Temporal	N° meses:

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

	Documento que acredita la propiedad, título posesorio o certificado de posesión del predio, según corresponda
	Plano de ubicación o croquis del predio, el cual deberá detallar la ubicación de la conexión de alcantarillado.
	Documento que acredite la representación, de ser el caso
	Certificado de vigencia de poder, para el caso de personas jurídicas
	Resolución de la Autoridad Nacional del Agua que otorga la licencia de uso de agua.
	Memoria descriptiva de los sistemas de agua y desagüe, firmada por ingeniero sanitario colegiado, precisando los volúmenes considerados en el diseño
	Plano de instalaciones sanitarias internas, firmado por ingeniero sanitario colegiado y habilitado
	Otros

Atentamente

FIRMA DEL SOLICITANTE o representante
--

SELLO DE RECEPCIÓN DE LA EMPRESA PRESTADORA
--

Nota: Este formato tiene carácter de Declaración Jurada.

(Reverso)

Obligaciones y Prohibiciones del Titular de la Conexión y Usuarios	Derechos del Titular de la Conexión y Usuarios
<p>Obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Celebrar con la EMPRESA PRESTADORA el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.2. Pagar oportunamente la tarifa por los servicios de saneamiento prestados, de acuerdo a la normativa de la materia.3. Hacer uso adecuado de los servicios de saneamiento, sin dañar la infraestructura correspondiente.4. Permitir la instalación de medidores, la Verificación Posterior como parte del mantenimiento y su correspondiente lectura o su reemplazo, en caso sea necesario.5. Poner en conocimiento de la EMPRESA PRESTADORA, las averías o perturbaciones que pudieran afectar el servicio.6. Comunicar a la EMPRESA PRESTADORA sobre cualquier cambio de uso del predio o variación en el número o tipo de unidades de uso atendidas por la conexión.7. Utilizar el agua suministrada y el servicio de alcantarillado para los fines contratados.8. Instalar equipos de reciclaje de agua en aquellas unidades que impliquen un alto consumo de agua tales como piscinas, frigoríficos, calderos u otros que establezca la normativa sectorial, entre otros y comunicarlo a la EMPRESA PRESTADORA.9. Seguir las instrucciones de LA EMPRESA PRESTADORA sobre el uso de los servicios en situaciones de emergencia.10. Asumir el costo del medidor de consumo, cuando corresponda, según lo establecido en las normas sectoriales y las que establezca la Sunass.11. Proteger la infraestructura sanitaria interna.12. Cumplir con las disposiciones del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y en el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.13. Otras que señale la normativa vigente. <p>Prohibiciones</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vender agua potable.2. Manipular las redes exteriores de agua potable y alcantarillado.3. Manipular la caja de la conexión domiciliaria, el medidor y la caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario.4. Impedir las inspecciones que realice la EMPRESA PRESTADORA sobre la infraestructura de saneamiento.5. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio o a las redes que no han sido previstas para distribución, o emplear cualquier mecanismo que extraiga directamente agua de las redes de distribución.6. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.7. Rehabilitar el servicio suspendido por la EMPRESA PRESTADORA.8. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.9. Obstruir, interrumpir o destruir tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.10. Otras que establezca la normativa.	<p>Derechos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recibir el Certificado de Verificación Inicial que señale que el medidor se encuentra operativo, cuando se le instale un medidor.2. Si se le viene facturando por asignación de consumo o se le retira el medidor por más de 12 meses, al instalar el medidor se aplicará un régimen de gradualidad para la facturación.3. Recibir el comprobante de pago en su domicilio o por medio electrónico, por lo menos diez (10) días antes del vencimiento.4. Recibir la prestación de los servicios de saneamiento conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento, así como en las condiciones y niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.5. Ser atendidos por problemas operativos dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.6. Recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de los medios de comunicación idóneos para cada localidad.7. Recibir información de manera permanente sobre la normativa relacionada con los servicios de saneamiento, la regulación económica y otros que afecten o modifiquen sus derechos o la calidad del servicio que recibe.8. Recibir información detallada sobre las condiciones en que recibe el servicio a fin de permitir el ejercicio de sus derechos como usuario.9. Presentar reclamos ante la autoridad competente sobre la prestación de los servicios brindados (calidad del servicio o facturación), sin estar obligado al pago previo del recibo, cuando dichos reclamos tengan relación directa con el monto reclamado.10. Cuando se trate de un problema de alcance general, que afecta a un sector de la población, tiene derecho a solicitar a la Sunass la investigación correspondiente.11. Solicitar el cierre de los servicios con la debida anticipación.12. Solicitar orientación a la EMPRESA PRESTADORA en el uso racional del agua o el mantenimiento adecuado de sus instalaciones internas.13. Percibir compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar la EMPRESA PRESTADORA a su propiedad por negligencia comprobada de ésta, de acuerdo con la normativa de la materia.14. Acceder al expediente de reclamo y a los documentos sobre la conexión que obren en el poder de la EMPRESA PRESTADORA. Así como solicitar copia de dichos documentos, previo pago de la tasa establecida.15. Otros que señale la normativa vigente.

(Reverso)

Obligaciones y Prohibiciones del Titular de la Conexión y Usuarios	Derechos del Titular de la Conexión y Usuarios
<p>Obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Celebrar con la EMPRESA PRESTADORA el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.2. Pagar oportunamente la tarifa por los servicios de saneamiento prestados, de acuerdo a la normativa de la materia.3. Hacer uso adecuado de los servicios de saneamiento, sin dañar la infraestructura correspondiente.4. Permitir la instalación de medidores, la Verificación Posterior como parte del mantenimiento y su correspondiente lectura o su reemplazo, en caso sea necesario.5. Poner en conocimiento de la EMPRESA PRESTADORA, las averías o perturbaciones que pudieran afectar el servicio.6. Comunicar a la EMPRESA PRESTADORA sobre cualquier cambio de uso del predio o variación en el número o tipo de unidades de uso atendidas por la conexión.7. Utilizar el servicio de alcantarillado para los fines contratados.8. Seguir las instrucciones de LA EMPRESA PRESTADORA sobre el uso de los servicios en situaciones de emergencia.9. Proteger la infraestructura sanitaria interna.10. Cumplir con las disposiciones del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y en el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.11. Otras que señale la normativa vigente. <p>Prohibiciones</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vender agua potable.2. Manipular las redes exteriores de agua potable y alcantarillado.3. Manipular la caja de la conexión domiciliaria, el medidor y la caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario.4. Impedir las inspecciones que realice la EMPRESA PRESTADORA sobre la infraestructura de saneamiento.5. 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 directamente de las redes de distribución.6. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.7. Rehabilitar el servicio suspendido por la EMPRESA PRESTADORA.8. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.9. Obstruir, interrumpir o destruir tuberías o instalaciones comunes de alcantarillado al interior o exterior de la conexión.10. Otras que establezca la normativa.	<p>Derechos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recibir el comprobante de pago en su domicilio o por medio electrónico, por lo menos diez (10) días antes del vencimiento.2. Recibir la prestación de los servicios de saneamiento conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento, así como en las condiciones y niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.3. Ser atendidos por problemas operativos dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.4. Recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de los medios de comunicación idóneos para cada localidad.5. Recibir información de manera permanente sobre la normativa relacionada con los servicios de saneamiento, la regulación económica y otros que afecten o modifiquen sus derechos o la calidad del servicio que recibe.6. Recibir información detallada sobre las condiciones en que recibe el servicio a fin de permitir el ejercicio de sus derechos como usuario.7. Presentar reclamos ante la autoridad competente sobre la prestación de los servicios brindados (calidad del servicio o facturación), sin estar obligado al pago previo del recibo, cuando dichos reclamos tengan relación directa con el monto reclamado.8. Cuando se trate de un problema de alcance general, que afecta a un sector de la población, tiene derecho a solicitar a la Sunass la investigación correspondiente.9. Solicitar el cierre de los servicios con la debida anticipación.10. Solicitar orientación a la EMPRESA PRESTADORA en el uso racional del agua o el mantenimiento adecuado de sus instalaciones internas.11. Percibir compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar la EMPRESA PRESTADORA a su propiedad por negligencia comprobada de ésta, de acuerdo con la normativa de la materia.12. Acceder al expediente de reclamo y a los documentos sobre la conexión que obren en el poder de la EMPRESA PRESTADORA. Así como solicitar copia de dichos documentos, previo pago de la tasa establecida.13. Otros que señale la normativa vigente.

(Texto según el Anexo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD)

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

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

Cláusula Primera.- Datos Generales				
I. DATOS DEL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA				
Apellidos y Nombres / Razón Social	<input style="width: 95%;" type="text"/>			
N° D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad	<input style="width: 95%;" type="text"/>			
N° de RUC	<input style="width: 95%;" type="text"/>			
Domicilio				
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lt	
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia		
Representante Legal				
<input style="width: 95%;" type="text"/>				
N° D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad	<input style="width: 95%;" type="text"/>			
N° de RUC	<input style="width: 95%;" type="text"/>			
Domicilio				
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lt	
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia		
Poder inscrito en:				
	Ciudad	Fecha	Ficha N°	
II. DATOS DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA				
Lugar de instalación				
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lt	
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia		
Servicios Contratados				
(Marcar con una X)	Agua Potable	<input type="checkbox"/>	Diámetro de la conexión (mm)	
	Alcantarillado sanitario	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
		Temporal	<input type="checkbox"/>	N° de meses
		Permanente	<input type="checkbox"/>	
Existen puntos de agua y/o alcantarillado				
Si <input type="checkbox"/>				
No <input type="checkbox"/>				
Indicar el número de unidades de uso y clase				
	Residencial	N° de unidades de uso que serán atendidas	No Residencial	N° de unidades de uso que serán atendidas
	Doméstico	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Comercial y Otros	<input style="width: 95%;" type="text"/>
	Social	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Industrial	<input style="width: 95%;" type="text"/>
			Estatál	<input style="width: 95%;" type="text"/>
N° Suministro		<input style="width: 95%;" type="text"/>		
Fecha de emisión de facturaciones		<input style="width: 95%;" type="text"/>		
Forma de Pago de instalación				
Contado	<input type="checkbox"/>	Monto	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Cuotas	<input type="checkbox"/>	Plazo	<input style="width: 95%;" type="text"/>	N° de cuotas
		Cuota mensual S/	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Interés %
			<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
(SOLO para servicios temporales)				
Fondo de Garantía	Monto	<input style="width: 95%;" type="text"/>		
Penalidad	Monto	<input style="width: 95%;" type="text"/>		

Cláusula Segunda.- Objeto

Constituye objeto del presente contrato la prestación de los servicios de.....
..... (Agua Potable o Alcantarillado Sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final, según lo solicitado).

Cláusula Tercera.- Obligaciones de las partes

La EMPRESA PRESTADORA se obliga a la prestación de los servicios señalados en la cláusula anterior, en las condiciones de calidad establecidas en el contrato de (explotación o concesión según el caso), en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD (en adelante Reglamento de Calidad) y en concordancia con el informe de factibilidad elaborado por la EMPRESA PRESTADORA en el procedimiento de acceso al servicio y que forma parte integrante del presente contrato.

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

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

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

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

- a) Modificaciones no comunicadas por la EMPRESA PRESTADORA: el cambio no se aplica a la facturación.
- b) Modificaciones no comunicadas por el TITULAR DE LA CONEXIÓN: en caso de cambio en el tipo y número de unidades de uso o condiciones del predio se aplica lo dispuesto en el literal d) del artículo 95 del Reglamento de Calidad.

Cláusula Quinta.- Responsabilidad por infraestructura y bienes instalados

La infraestructura y los demás bienes instalados por LA EMPRESA PRESTADORA para la prestación de los servicios hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable y/o Alcantarillado, incluidas estas últimas, son de su responsabilidad y forman parte de la red pública.

La EMPRESA PRESTADORA 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, conforme a lo establecido en el párrafo 8.2 del artículo 8 del Reglamento de Calidad.

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

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

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

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

Los comprobantes de pago por los servicios de saneamiento deberán ser entregados en el domicilio señalado por el TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, o por medio electrónico, siempre que se cuente con la aceptación expresa del TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, con una anticipación no menor de diez (10) días antes de la fecha de vencimiento.

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA es el responsable del pago de dichos comprobantes.

La falta de entrega del comprobante no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la EMPRESA PRESTADORA y conocidas por el TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA.

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

La EMPRESA PRESTADORA tiene el derecho de iniciar las acciones administrativas, operativas, legales y judiciales que sean necesarias para la cobranza de los montos adeudados, asumiendo EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA los gastos y costos que se originen de dichas acciones.

Cláusula Séptima.- Cierre de los servicios

La empresa prestadora podrá cerrar los servicios, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de:

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

Adicionalmente, podrá cerrar los servicios en los otros supuestos previstos en el artículo 113 del Reglamento de Calidad.

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA tiene derecho a solicitar el cierre de los servicios en cualquier momento, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario, conforme al artículo 114 del Reglamento de Calidad.

Cláusula Octava.- Resolución del contrato

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA puede resolver el presente contrato mediante comunicación escrita dirigida a LA EMPRESA PRESTADORA conforme a lo señalado en el artículo 29 del Reglamento de Calidad.

En los casos de Servicios Temporales EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA podrá ponerle fin al Contrato antes del plazo estipulado, en cuyo caso la garantía referida en el artículo 32 del Reglamento de Calidad será devuelta previo pago de las deudas existentes por la prestación de los servicios, servicios colaterales y cualquier otro concepto adeudado.

La EMPRESA PRESTADORA podrá resolver el contrato de prestación de servicios en los casos que corresponda el levantamiento de la conexión, de acuerdo a lo establecido en el artículo 115 del Reglamento de Calidad.

Cláusula Novena.- Jurisdicción

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

Cláusula Décima.- Otros derechos y obligaciones de las partes

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

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



LA EMPRESA PRESTADORA

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA

(*) **NOTA:** La numeración utilizada en el presente anexo corresponde a la del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, toda vez que las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios de saneamiento provienen del referido reglamento y no del presente Texto Único Ordenado.

(Texto según el Anexo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD y la correspondiente Fe de Erratas de ésta última)

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL USUARIO / CÓDIGO		 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> RAZÓN SOCIAL, DIRECCIÓN, TELÉFONO Y DEMÁS DATOS DE LA EMPRESA PRESTADORA. </div>																					
NÚMERO DE COMPROBANTE DE PAGO	CÓDIGO DE INFORMACIÓN DEL USUARIO																						
N° DE SUMINISTRO: XXXXXXXX																							
DATOS DEL SUMINISTRO		DETALLE DEL CONSUMO	DETALLE DE LOS IMPORTES FACTURADOS																				
-SERVICIOS PRESTADOS -N° DE UNIDADES DE USO SEGÚN CATEGORÍA. -HORARIO DE SUMINISTRO -N° MEDIDOR -PERIODO CORRESPONDIENTE AL VOLUMEN DETERMINADO DE AGUA POTABLE	-LECTURA ACTUAL Y FECHA DE LECTURA -LECTURA ANTERIOR Y FECHA DE LECTURA -DIFERENCIA DE LECTURAS -CONSUMO EN M ³ (SEGÚN MODALIDAD DE DETERMINACIÓN DEL VOLUMEN DE AGUA POTABLE)	<table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">DESCRIPCIÓN</th> <th style="text-align: right;">PRECIO UNITARIO</th> <th style="text-align: right;">IMPORTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td style="text-align: right;">00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td style="text-align: right;">00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td style="text-align: right;">00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td style="text-align: right;">00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td style="text-align: right;">00000000</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td style="text-align: right;">00000000</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE	XXXXXXXXXX		00000000	XXXXXXXXXX		00000000	XXXXXXXXXX		00000000	XXXXXXXXXX		00000000	XXXXXXXXXX		00000000	Total		00000000
DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE																					
XXXXXXXXXX		00000000																					
XXXXXXXXXX		00000000																					
XXXXXXXXXX		00000000																					
XXXXXXXXXX		00000000																					
XXXXXXXXXX		00000000																					
Total		00000000																					
HISTORIA DE CONSUMO 	ESTRUCTURA TARIFARIA CORRESPONDIENTE A LAS CATEGORÍAS A LAS QUE PERTENECEN LAS UNIDADES DE USO	LOS CONCEPTOS A FATURAR SON LOS SIGUIENTES: - SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIO DE ALCANTARILADO - SE DEBE SEÑALAR EN FORMA DISGREGADA EL MONTO A PAGAR POR MRSE (LEY N° 30215) FIJADO EN LA RESOLUCIÓN TARIFARIA - SERVICIO COLATERAL - OTRO CONCEPTO AUTORIZADO POR LA SUNASS, EL USUARIO O QUE EMANE DE DISPOSICIÓN LEGAL EXPRESA. - IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS - IGV																					
MENSAJES AL CLIENTE																							
MENSAJES INDIVIDUALES: INFORMACIÓN SOBRE LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL COMPROBANTE, NÚMERO DE RECIBOS IMPAGOS Y SU MONTO, FECHA PROBABLE DE CORTE DEL SERVICIO, DE SER EL CASO; CENTRO DE SERVICIO CORRESPONDIENTE A LA ZONA DE RESIDENCIA DEL USUARIO, FRECUENCIA DE FACTURACIÓN.																							
FECHA DE EMISIÓN		FECHA DE VENCIMIENTO																					
XX-XXX-XXXX	XX-XXX-XXXX	TOTAL A PAGAR S/	00000000																				
MENSAJES GENERALES: RECOMENDACIÓN GENERAL AL USUARIO SOBRE EL USO DEL SERVICIO, INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN O COBRANZA Y CONDICIONES PARA EL CIERRE DE LA CONEXIÓN. INFORMACIÓN GENERAL: EL MONTO POR MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTÉMICOS – MRSE (LEY N° 30215) TIENE COMO FIN PERMITIR LA CONSERVACIÓN, RESTAURACIÓN O USO SOSTENIBLE DE LOS ECOSISTEMAS QUE PROVEEN DE AGUA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO.																							
ÚLTIMO DÍA DE PAGO XX-XXX-XXXX TARIFA XXXX SUMINISTRO XXXXXXXXXXXX CUENTA XXXXXXXXXXXX TOTAL ****00000000		TOTAL A PAGAR S/ *****00000000																					

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



SIGNIFICADO DE LOS CONCEPTOS FACTURABLES

-SERVICIO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO: Servicio de abastecimiento de agua apta para el consumo humano, de acuerdo con los requisitos fisicoquímicos y microbiológicos establecidos por la normatividad vigente, y recolección de desechos líquidos provenientes de las descargas por el uso de agua en actividades domésticas o de otra índole.

-SERVICIO COLATERAL: Prestaciones ocasionales directamente relacionadas con los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y disposición sanitaria de excretas, que solo pueden ser efectuadas por quienes prestan los servicios de saneamiento, salvo que bajo su responsabilidad sean encargados a terceros.

-IGV: IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS.

-OTROS CONCEPTOS

INFORMACIÓN AL USUARIO SOBRE EL REAJUSTE DE TARIFAS POR EFECTO DE LA INFLACIÓN EN EL MOMENTO DE SU PRIMERA APLICACIÓN

INFORMACIÓN SOBRE OBLIGACIONES Y DERECHOS DE USUARIOS

DERECHOS:

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

OBLIGACIONES:

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

EL RECLAMO PUEDE PRESENTARSE DE LAS SIGUIENTES FORMAS:

- **POR ESCRITO:** FACULTAD DEL TITULAR DEL SERVICIO, O DE AQUEL QUE ACREDITE SU CONDICIÓN DE USUARIO EFECTIVO.
- **POR TELÉFONO:** FACULTAD DEL TITULAR DEL SERVICIO.
- **RECLAMO POR WEB:** SOLO EN CASO DE QUE LA EMPRESA PRESTADORA HAYA IMPLEMENTADO EL RECLAMO POR PÁGINA WEB, SERÁ FACULTAD DEL TITULAR DEL SERVICIO INTERPONERLO.

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

SI DESEA RECIBIR MAYOR ORIENTACIÓN:

FONOSUNASS: 264-6464 Ó 264-6262

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

ESPACIO RESERVADO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE LA EMPRESA PRESTADORA CONSIDERE PERTINENTE INCORPORAR

Procedimiento para la Verificación Posterior de los medidores de agua**1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos a seguir para la Verificación Posterior de los medidores de agua, que garanticen un proceso confiable y transparente para las partes involucradas.

2. VERIFICACIÓN POSTERIOR POR INICIATIVA DEL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA O DEL USUARIO

Esta sección se aplica en caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario solicite a la empresa prestadora la Verificación Posterior del medidor de agua, dentro de un procedimiento de reclamo o fuera de éste.

2.1. Procedimiento para la Verificación Posterior dentro de un procedimiento de reclamo

2.1.1. La empresa prestadora publica en un lugar visible de todas sus oficinas comerciales, para conocimiento del público, la lista de las Unidades de Verificación Metroológica (UVM) autorizadas para realizar la Verificación Posterior de los medidores, ordenada en forma creciente en función al precio, indicando el alcance autorizado por la Dirección de Metrología del INACAL, el que incluye: diámetros nominales, caudales de los medidores, modalidad de verificación (campo y/o laboratorio) y sede autorizada; así como, el precio de la verificación y, de ser el caso, el costo del traslado del medidor en caso el usuario elija una UVM domiciliada fuera de la localidad donde se encuentra instalado el medidor.

Para asegurar la imparcialidad e independencia de los resultados, en dicha lista solo se incluirá las UVM que hayan sido acreditadas como Organismos de Inspección Tipo A.

2.1.2. El Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario presenta su solicitud de Verificación Posterior, de acuerdo al Formato N° 7 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, señalando la UVM seleccionada y precisando si requiere la verificación en campo o en laboratorio.

2.1.3. Solo en el caso que el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario seleccione una UVM cuya sede autorizada se encuentre domiciliada fuera de la localidad donde se encuentra instalado el medidor, la empresa prestadora debe realizar el retiro y la reinstalación del medidor, de acuerdo a lo establecido en los acápite 2.3 y 2.4. del presente anexo.

2.1.4. El Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario declarará en la solicitud su obligación de asumir el costo de la Verificación Posterior en caso el resultado de esta verificación certifique que el medidor no sobrerregistra. Adicionalmente, en caso se seleccione una UVM domiciliada fuera de la localidad donde se encuentra instalado el medidor, asumirá el costo del traslado del medidor.

2.1.5. La empresa prestadora, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha establecida para la reunión de conciliación a que se refiere el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento o máximo al día siguiente de la presentación del recurso de reconsideración, requerirá a la UVM seleccionada la ejecución de la verificación correspondiente, remitiendo como mínimo los siguientes datos:

- a) Número de suministro;
- b) Dirección del predio donde se encuentra instalado el medidor;
- c) Nombre del usuario que solicitó la verificación o del titular del servicio;
- d) Teléfono del usuario si lo tuviera;
- e) Número de serie del medidor;
- f) Marca del medidor;
- g) Modelo del medidor;
- h) Clase metroológica del medidor o alcance de medición (relación Q3/Q1);
- i) Diámetro nominal del medidor;
- j) Tipo de medidor;
- k) Horario de abastecimiento; y
- l) Fecha de instalación del medidor.

2.1.6. Para cumplir con el plazo establecido en el procedimiento de atención de reclamos, la UVM debe considerar un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de recibido el requerimiento de la empresa prestadora para realizar la Verificación Posterior, debiendo seguir las siguientes instrucciones:

A. En caso la UVM seleccionada tenga alguna sede autorizada en la misma localidad donde se encuentra instalado el medidor:

A.1. Notificar a la empresa prestadora, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación, la fecha, hora y lugar en que efectuará el retiro del medidor y la Verificación Posterior, invitándola a presenciar la prueba. La empresa prestadora notificará al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación, la programación de la UVM y lo invitará a presenciar la prueba.

A.2. Realizar el retiro del medidor (Formulario N° 1A) y la Verificación Posterior, en la fecha, hora y lugar notificado.

A.3. Realizar la Verificación Posterior el mismo día del retiro del medidor o al siguiente día hábil, en caso la verificación se realice en laboratorio.

B. En caso la UVM seleccionada no tenga alguna sede autorizada en la misma localidad donde se encuentra instalado el medidor, la UVM deberá realizar lo siguiente:

B.1. Coordinar con la empresa prestadora la fecha del retiro del medidor y las instrucciones a seguir para trasladarlo hasta el laboratorio de la UVM; el traslado del medidor deberá ir acompañado del Formulario N° 1B.

B.2. Notificar a la empresa prestadora, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación, la fecha, hora y lugar en que efectuará la Verificación Posterior, invitándola a presenciar la prueba.

B.3. Realizar la Verificación Posterior en la fecha, hora y lugar notificado.

B.4. Luego de realizada la Verificación Posterior, procederá a trasladar el medidor hasta las instalaciones de la empresa prestadora, conforme las instrucciones acordadas con la empresa prestadora.

C. En caso la UVM seleccionada no tenga alguna sede autorizada en la misma localidad donde se encuentra instalado el medidor, la empresa prestadora deberá realizar lo siguiente:

C.1. Notificar al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación, la fecha, hora y lugar en que se efectuará la Verificación Posterior, invitándolo a presenciar la prueba. Adicionalmente, notificará la fecha y hora en que se realizará el retiro del medidor de la conexión domiciliaria.

C.2. Retirar el medidor de la conexión domiciliaria en la fecha y hora notificada (Formulario N° 1B).

C.3. Trasladar el medidor hasta la sede de la UVM, conforme las instrucciones que para tal efecto establezca la UVM.

C.4. Reinstalar el medidor en la conexión domiciliaria (Formulario N° 2B).

2.1.7. Si el resultado de la verificación en campo indica que el medidor sobrerregistra, la UVM lo entregará a la empresa prestadora en un plazo máximo de dos (2) días posteriores a su retiro. La empresa prestadora deberá reemplazar el medidor según lo establecido en el artículo 107 del Reglamento de Calidad.

2.1.8. Si el resultado de la verificación en laboratorio indica que el medidor está operativo, éste será reinstalado en la conexión domiciliaria por la UVM o la empresa prestadora según lo establecido en el numeral 2.1.6, en el plazo que indica el artículo 107 del Reglamento de Calidad. Para el caso del literal C del numeral 2.1.6, el plazo antes señalado se computará a partir del día siguiente hábil que recibe el medidor la empresa prestadora.

2.1.9. Realizada la Verificación Posterior, la UVM emitirá el certificado de Verificación Posterior, conforme lo dispuesto por la Dirección de Metrología del INACAL. El certificado será entregado al representante de la empresa prestadora y una copia al usuario. En caso no se encuentren presentes durante la realización de la prueba, la UVM remitirá dichos documentos a sus respectivos domicilios dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización de la prueba.

Adicionalmente, la UVM entregará a la empresa prestadora la siguiente información:

a) Documentos generados por la UVM durante la Verificación Posterior, en caso corresponda;

b) Acta de retiro del medidor, según Formulario N.º 1A, en caso corresponda;

c) Acta de reinstalación del medidor, según Formulario N.º 2A, en caso corresponda.

2.2. Procedimiento para la Verificación Posterior fuera de un procedimiento de reclamo

2.2.1. En caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario solicite la Verificación Posterior del medidor de agua fuera de un procedimiento de reclamo, la empresa prestadora requerirá a la UVM seleccionada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, la realización de la verificación, continuándose con el procedimiento establecido en el acápite 2.1 del presente anexo.

2.2.2. El resultado de la verificación puede ser ofrecido como medio probatorio en un procedimiento de reclamo, siempre que se ofrezca dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se realizó la verificación.

2.3. Retiro del medidor de la conexión domiciliaria

2.3.1. La UVM retirará el medidor de la conexión domiciliaria sin que ésta sea dañada, en presencia del Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario y/o de la empresa prestadora, levantando un acta según el Formulario N.º 1A, verificando su estado a fin de descartar visualmente que este no haya sido alterado y registrará dicha información. En caso de ausencia del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, la UVM dejará constancia del retiro del medidor en el domicilio del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario por debajo de la puerta y anotará las características de la fachada del predio visitado.

2.3.2. Se debe verificar que la información sobre la conexión domiciliaria contenga los datos establecidos en el numeral 2.1.5 del presente anexo.

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

2.3.4. En caso la empresa prestadora haya instalado medios de seguridad adicionales en la conexión domiciliaria (distintos a precintos de seguridad) que dificulten el retiro del medidor, la empresa prestadora deberá facilitar las herramientas y los equipos necesarios para su retiro, a solicitud de la UVM.

2.3.5. La UVM se abstendrá de realizar el retiro del medidor y la Verificación Posterior cuando:

a) El medidor haya sido alterado externamente.

b) La lectura sea imposible a causa del estado en que se encuentra el visor.

La UVM deberá señalar en el Acta de Retiro del Medidor las causas del impedimento y enviarla a la empresa prestadora, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de haber constatado tal suceso, debiendo acreditar dicha situación.

2.3.6. Retirado el medidor, la UVM colocará un niple en su reemplazo, a fin que el usuario disponga del servicio mientras se realiza la Verificación Posterior en laboratorio. La UVM dispondrá de niples de dimensiones normalizadas para cada diámetro de medidor. La empresa prestadora devolverá el niple o asumirá su costo, en caso el medidor no sea reinstalado en la conexión domiciliaria.

2.3.7. El medidor retirado será asegurado adecuadamente en un medio apropiado que lo proteja contra golpes y manipulación, luego será trasladado al laboratorio para realizar la verificación. En caso que la verificación haya sido programada para un día distinto al de retiro del medidor, la UVM debe contar con medios de seguridad, transporte y de almacenamiento adecuados que aseguren la inviolabilidad del medidor hasta su ensayo y posterior reinstalación de ser el caso.

2.3.8. En caso sea la empresa prestadora quien retire el medidor en acuerdo a lo previsto en el numeral 2.1.3 del presente anexo, las acciones que están a cargo de la UVM establecidas en el presente acápite serán realizadas por la empresa prestadora, correspondiendo levantar el acta del retiro del medidor según el Formulario N° 1B. La empresa prestadora trasladará el medidor a la UVM seleccionada por el usuario siguiendo las instrucciones que para tal fin establezca dicha UVM.

2.4. Reinstalación del medidor en la conexión domiciliaria

2.4.1. En caso corresponda, la UVM reinstalará el medidor, sin que la conexión domiciliaria sea dañada, levantando un acta según el Formulario N.º 2A. En caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario se oponga a dicha instalación, se dejará constancia en el acta.

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

2.4.3. La UVM es responsable de dejar la Caja del Medidor, que incluye la conexión domiciliaria, en las mismas condiciones en la que fue encontrada antes del retiro del medidor.

2.4.4. La empresa prestadora facilitará a la UVM los materiales y equipos para colocar los dispositivos de seguridad del medidor en la conexión domiciliaria.

2.4.5. En caso sea la empresa prestadora quien reinstale el medidor en la conexión domiciliaria, según lo previsto en el numeral 2.1.3 del presente anexo, las acciones que están a cargo de la UVM establecidas en el presente acápite serán realizadas por la empresa prestadora, correspondiendo levantar el acta de reinstalación según el Formulario N° 2B.

3. VERIFICACIÓN POSTERIOR POR INICIATIVA DE LA EMPRESA PRESTADORA

3.1. La Verificación Periódica del medidor a solicitud de la empresa prestadora, en aplicación del artículo 106 del Reglamento de Calidad, debe ser realizada por una UVM que haya sido acreditada como Organismo de Inspección Tipo A.

3.2. Procedimiento para la Verificación Posterior

3.2.1. La UVM realizará la verificación en campo o en laboratorio, según lo indicado en los numerales 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8 y 2.1.9 del presente anexo.

3.2.2. Para el retiro y reinstalación del medidor de agua, la UVM seguirá lo establecido en los acápites 2.3 y 2.4, respectivamente, del presente anexo.

3.2.3. La empresa prestadora asumirá el costo de la Verificación Posterior independientemente del resultado de la prueba.

4. SOBRE EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA VERIFICACIÓN POSTERIOR

4.1. La Verificación Posterior del medidor se realizará de acuerdo al procedimiento técnico que emita la Dirección de Metrología del INACAL.

4.2. El medidor resulta operativo si el error calculado para cada caudal de ensayo se encuentra dentro de los errores máximos permisibles establecidos en la norma metroológica peruana con la que fue aprobado el respectivo modelo.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES

5.1. El Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, o su representante designado con carta poder simple, y la empresa prestadora tienen derecho a presenciar el retiro y la Verificación Posterior, en campo o en laboratorio, sin que la UVM pueda limitar el ejercicio de tal derecho.

5.2. La presencia en la verificación del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, así como de la empresa prestadora, siempre que hayan sido debidamente notificados, será potestativa. En este caso, la no participación de la empresa prestadora o Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario no invalidará la verificación.

5.3. La empresa prestadora deberá solicitar a las UVM la capacidad operativa mensual y diaria para realizar el procedimiento de Verificación Periódica de medidores de agua por cada modalidad de verificación. Esta capacidad será considerada como un compromiso formal de atender dicha demanda.

5.4. La empresa prestadora abonará a la UVM el costo de las verificaciones realizadas. De acuerdo al resultado de la verificación, en caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario deba asumir el costo de la verificación y el traslado, de ser el caso, la empresa prestadora cargará dicho costo en la facturación.

5.5. En caso el medidor subregistre, la empresa prestadora podrá mantener el medidor en la conexión domiciliaria o reemplazarlo con uno nuevo, de acuerdo a lo previsto en el párrafo 107.3.1. del artículo 107 del Reglamento de Calidad.

5.6. La empresa prestadora deberá entregar al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario copia del certificado de la Verificación Posterior realizada.

5.7. La empresa prestadora debe llevar un registro actualizado de todas las Verificaciones Posteriores realizadas, conforme lo señalado en el literal d) del artículo 106 del Reglamento de Calidad.

6. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

6.1. Los resultados de la verificación que indiquen que el medidor está operativo tendrán una vigencia de seis (6) meses contados a partir del día en que se realizó la verificación.

6.2. Excepcionalmente, si dentro del ámbito de la empresa prestadora no se cuenta con alguna UVM (con sede autorizada en dicha jurisdicción) acreditada como Organismo de Inspección Tipo A, la Verificación Posterior podrá ser efectuada por cualquier UVM.

FORMULARIO N° 1A
Acta de Retiro del Medidor de Agua Potable
(realizado por la UVM)

Siendo las horas del día, la Unidad de Verificación Metrológica ha procedido a retirar el medidor de la conexión domiciliaria, a solicitud de:

Empresa prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

Motivo del retiro del medidor

<input type="checkbox"/> Verificación en laboratorio	<input type="checkbox"/> Medidor sobrerregistra en verificación de campo
--	--

Información del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario

Nombre:
Dirección:
N° de Suministro:

Información del medidor

N° de serie de medidor:	Tipo:	
Marca de medidor:	Diámetro nominal (mm):	
Modelo de medidor:	Año de fabricación:	Q ₃ (m ³ /h):
Fabricante:	Alcance (Q ₃ /Q ₁)	
Procedencia:	PMA (bar):	TMA(°C):
Estado del Registro: el medidor registra, antes de la verificación, un volumen de m ³		
Para el traslado se colocó una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		

Reporte visual del medidor:

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

Reporte visual del filtro de medidor:

El medidor tiene filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
El filtro está en buen estado de conservación:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Existen sólidos retenidos en el filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Información de la caja del medidor: (Señalar el estado actual de la caja del medidor)

.....
.....
.....
.....

Observaciones:

.....
.....
.....

Firma de la UVM

Firma de la Empresa Prestadora

Firma del Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario

Nombre:
DNI:

Nombre:
DNI:

Nombre:
DNI:

FORMULARIO N° 1B
Acta de Retiro del Medidor de Agua Potable
(realizado por la empresa prestadora)

Siendo las horas del día, la empresa prestadora ha procedido a retirar el medidor de la conexión domiciliaria, a fin de trasladarlo a la UVM para realizar la verificación en laboratorio.

Información del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario

Nombre:
Dirección:
N° de Suministro:

Información del medidor

N° de serie de medidor:	Tipo:
Marca de medidor:	Diámetro nominal (mm):
Modelo de medidor: Año de fabricación:	Q ₃ (m ³ /h):
Fabricante:	Alcance (Q ₃ /Q ₁):
Procedencia:	PMA (bar): TMA(°C):
Estado del Registro: el medidor registra, antes de la verificación, un volumen de m ³	
Para el traslado se colocó una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

Reporte visual del medidor:

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

Reporte visual del filtro de medidor:

El medidor tiene filtro:	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
El filtro está en buen estado de conservación:	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
Existen sólidos retenidos en el filtro:	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No

Información de la caja del medidor: (Señalar el estado actual de la caja del medidor)

.....

.....

.....

.....

Observaciones:

 Firma de la Empresa Prestadora

 Firma del Titular de la Conexión
 Domiciliaria o Usuario

Nombre:
 DNI:

Nombre:
 DNI:

FORMULARIO N° 2A
Acta de Reinstalación o Entrega a la Empresa Prestadora del Medidor de Agua Potable
(realizado por la UVM)

Siendo las horas del día, la Unidad de Verificación Metrológica ha procedido a:

Reinstalación del medidor Entrega del medidor a la empresa prestadora

el cual fue retirado para realizar la verificación posterior en laboratorio solicitada por:

Empresa prestadora:
Localidad o Centro de Servicio

Motivo del retiro del medidor

Verificación en laboratorio Medidor sobrerregistra en verificación de campo

Información del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario

Nombre:
Dirección:
N° de Suministro:

Información del medidor

N° de serie de medidor:	Tipo:
Marca de medidor:	Diámetro nominal (mm):
Modelo de medidor: Año de fabricación:	Q ₃ (m ³ /h):
Fabricante:	Alcance (Q ₃ /Q ₁):
Procedencia:	PMA (bar): TMA(°C):
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de m ³	
El medidor se trasladó en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

Reporte visual del medidor:

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

Observaciones:

Firma de la UVM	Firma de la Empresa Prestadora	Firma del Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario
Nombre: DNI:	Nombre: DNI:	Nombre: DNI:

FORMULARIO N° 2B
Acta de Reinstalación del Medidor de Agua Potable
(realizado por la empresa prestadora)

Siendo las horas del día, la empresa prestadora ha procedido a reinstalar el medidor entregado por la UVM, luego de realizarse la verificación en laboratorio.

Información del Titular de la Conexión Domiciliaria

Nombre:
Dirección:
N° de Suministro

Información del medidor

N° de serie de medidor:	Tipo:
Marca de medidor:	Diámetro nominal (mm):
Modelo de medidor: Año de fabricación:	Q ₃ (m ³ /h):
Fabricante:	Alcance (Q ₃ /Q ₁):
Procedencia:	PMA (bar): TMA(°C):
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de m ³	
El medidor se trasladó en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

Reporte visual del medidor:

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

Observaciones:

 Firma de la Empresa Prestadora

 Firma del Titular de la Conexión
 Domiciliaria o Usuario

Nombre:
 DNI:

Nombre:
 DNI:

Medidas que deben adoptar las empresas prestadoras para situaciones de emergencia

1. OBJETIVO

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

2. ETAPAS QUE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEBEN CONSIDERAR EN LA ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA

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

Estas medidas se han agrupado en cinco actividades:

2.1. Adopción de la organización necesaria

Comprende las actividades que se realicen para establecer dentro de la empresa prestadora la organización que asumirá la responsabilidad por la atención de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencia.

2.2. Preparación del análisis de vulnerabilidad

Comprende las actividades que se realicen para determinar el grado de vulnerabilidad de los servicios de saneamiento que tiene a su cargo la empresa prestadora.

2.3. Elaboración del plan de medidas de mitigación

Comprende las actividades que se realicen para formular y aprobar el plan de medidas de mitigación.

2.4. Elaboración del plan de emergencia

Comprende las actividades que se realicen para formular y aprobar el plan de emergencia.

2.5. Capacitación y divulgación

Comprende las actividades para capacitar a funcionarios de la empresa prestadora en el manejo de metodologías de análisis de vulnerabilidad, formulación de planes de medidas de mitigación y emergencia y en la implementación de éstos. Incluye actividades para divulgar los planes mencionados a todos los niveles de la empresa prestadora, así como actividades posteriores a efectuarse en base a los escenarios que se planteen.

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

3. ETAPA 1: ADOPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN NECESARIA

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

Se deberán realizar las siguientes actividades:

3.1. Constituir el Comité de Emergencia.

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

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

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

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

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

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

3.3. Constituir Comités operativos de emergencia.

El Comité de Emergencia podrá constituir comités operativos subordinados a él, para coordinar y dirigir la preparación, respuesta y rehabilitación ante situaciones de emergencia en determinados servicios de saneamiento o en determinados componentes de los sistemas.

Adicionalmente, deberá establecerse el centro o los centros operativos de emergencia, donde se reunirá el Comité de Emergencia y el personal clave durante los simulacros de implementación del plan de emergencia, en los períodos de alarma y durante la emergencia hasta que ésta se declara concluida.

4. ETAPA 2: PREPARACION DEL ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

4.1. Generalidades

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

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

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

4.2. Niveles del análisis de vulnerabilidad

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

4.2.1. Primer nivel: análisis detallado

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

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

4.2.2. Segundo nivel: análisis especializado

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

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

4.2.3. Tercer nivel: análisis de evaluación

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

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

4.3. Actividades básicas del análisis de vulnerabilidad

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

4.3.1. Conocer la organización y legislación vigentes

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

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

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

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

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

4.3.3. Estimar la vulnerabilidad operativa de los servicios de saneamiento

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

4.3.4. Estimar la vulnerabilidad física e impacto en los servicios

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

a) Identificación de las amenazas

- Originadas por fenómenos naturales, tales como fenómenos meteorológicos (sequías, marejadas); fenómenos de geodinámica externa (inundaciones, aluviones, huacos o lloclas, deslizamientos y derrumbes), y fenómenos telúricos y tectónicos (terremotos, erupciones volcánicas y tsunamis).

- Originadas por la actividad humana, tales como explosiones e incendios; contaminación (fuentes, agua de consumo humano); epidemias; guerras, y desórdenes civiles (vandalismo, terrorismo y huelgas).

- Originadas por la operación de los servicios de saneamiento, tales como roturas de tuberías de gran diámetro.

b) Características de cada amenaza

Se indicarán los valores que caracterizan la amenaza.

c) Prioridad relativa

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

d) Sistemas de información y de alerta

Para cada amenaza se indicarán los sistemas de información y de alerta hacia la empresa prestadora, dentro de la empresa prestadora y hacia los servicios de saneamiento. Se indicarán los sistemas de información después del desastre, incluidos los medios de comunicación masiva y la información a los clientes.

e) Áreas de impacto

Se indicarán las áreas de impacto directo.

f) Componentes expuestos

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

g) Características del impacto

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

h) Impacto en el servicio de saneamiento

Se indicarán las áreas y población que puede quedar total o parcialmente sin servicio y los servicios prioritarios de esas áreas, como hospitales, centros que serán utilizados para refugios, etc.

4.3.5. Estimar la vulnerabilidad administrativa de la empresa prestadora y su capacidad de respuesta.

Se deberá preparar una matriz que comprenderá:

a) Organización institucional

Se indicará la existencia de planes de mitigación y de emergencia, del comité de emergencia, de comisiones y comités operativos, de coordinación con el Sistema Nacional de Defensa Civil y la existencia del sistema de información y alerta.

b) Operación y mantenimiento

Se indicará la existencia de programas de operación y de mantenimiento preventivo y correctivo, de coordinación con otras instituciones prestatarias de servicios como energía y teléfonos, de personal capacitado, de repuestos, de equipo y maquinaria propia o de otras instituciones.

c) Apoyo administrativo

Se indicará la disponibilidad y manejo de presupuesto en situaciones de emergencia, de apoyo logístico de personal, almacenes y transportes, y la capacidad de contratar empresas privadas para apoyar las medidas de mitigación y de rehabilitación.

d) Capacidad de respuesta

Se indicará la capacidad de respuesta institucional para implementar medidas de mitigación y para atender el impacto de las amenazas si se presentaran. Esta evaluación será el resultado de las tres evaluaciones anteriores.

4.3.6. Plantear las medidas de mitigación y de emergencia

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

a) Vulnerabilidad operativa

Se indicarán las medidas de mitigación y de emergencia para los aspectos operativos identificados como vulnerables en la estimación de la vulnerabilidad operativa.

b) Vulnerabilidad física

Se indicarán las medidas de mitigación y de emergencia para los componentes físicos de los servicios identificados como vulnerables en la estimación de la vulnerabilidad física.

c) Vulnerabilidad administrativa

Se indicarán las medidas de mitigación y de emergencia para los aspectos administrativos identificados como vulnerables en la estimación de la vulnerabilidad administrativa.

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

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

6. ETAPA 4: ELABORACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA

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

El Plan de Emergencia tendrá la siguiente estructura básica:

I. INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes

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

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

III. OBJETIVOS

IV. AREAS PRIORITARIAS

V. SISTEMA DE RESPUESTA

1. Fase 1: Predesastre: Medidas preventivas

2. Fase 2: Período de alerta

3. Fase 3: Respuesta: Medidas de emergencia; Medidas inmediatas; Medidas de restablecimiento

4. Fase 4: Rehabilitación: Medidas de rehabilitación

5. Fase 5: Evaluación del plan

VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

1. Comité de emergencias

2. Comisiones de formulación, control y evaluación del plan de emergencia

3. Comités operativos de emergencia

4. Centros operativos de emergencia

5. Relación con el Plan Nacional de Defensa Civil y coordinación con las instituciones públicas y privadas.

VII. ANEXOS

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

7. ETAPA 5: CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN

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

7.1. Divulgar la síntesis del Plan de Emergencia ante las autoridades locales y regionales y el público en general.

7.2. Divulgar y capacitar al personal técnico y administrativo de la Entidad en todo lo necesario para la implementación del Plan de Emergencia.

7.3. Realizar simulacros periódicos e identificar las debilidades del Plan.

7.4. Actualizar el plan para incorporar los cambios que se hicieran aconsejables como consecuencia de los ejercicios periódicos.

7.5. Actualizar el plan para incorporar las mejoras que se hicieran aconsejables después de la ocurrencia de una situación de emergencia o desastre.

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

7.7. Elaborar y difundir directivas entre el personal de las empresas prestadoras.

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

8. RESPONSABILIDADES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS

8.1. Dar estricto cumplimiento a las medidas contempladas en el presente Anexo.

8.2. Contar con una política general de la empresa prestadora para afrontar situaciones de emergencia.

8.3. Constituir un Comité de Emergencia, presidido por el Gerente General de la empresa prestadora e integrado por representantes de las áreas técnicas y administrativas, con las responsabilidades contempladas en el presente anexo.

8.4. Poner en conocimiento de la Sunass las necesidades de apoyo técnico o capacitación para elaborar los planes de medidas de mitigación y de emergencia.

8.5. Informar al Instituto Nacional de Defensa Civil y a la Sunass, después de acontecida una situación de emergencia real o de simulacro y cada vez que se actualicen los planes de medidas de mitigación y de emergencia.

8.6. El Comité de Emergencia deberá proponer los planes de medidas de mitigación y de emergencia. La empresa prestadora deberá aprobar dichos planes, disponiendo su inmediata divulgación y aplicación.

8.7. A través del Comité de Emergencia, poner los planes de medidas de mitigación y de emergencia en conocimiento de las autoridades locales y regionales, a fin de coordinar su viabilidad y aplicación.

8.8. A través del Comité de Emergencia, coordinar con las entidades del Sistema Nacional de Defensa Civil a fin de que los planes de medidas de mitigación y de emergencia de la empresa prestadora se incorporen al referido sistema.

8.9. Identificar los recursos necesarios para el cumplimiento de las medidas contenidas en el presente anexo, que no puedan ser atendidos en sus presupuestos (materiales, equipos, asistencia técnica, etc.).

8.10. Coordinar con el Gobierno Local y Regional la gestión y obtención de los recursos que se requieran para la aplicación de las medidas contenidas en el presente anexo.

8.11. A través del Comité de Emergencia declarar en situación de alerta y de emergencia los servicios de saneamiento cuando sea el caso.

9. DEFINICIONES

9.1. Amenaza

Es un factor de riesgo externo, representado por el potencial destructivo latente de un fenómeno natural u ocasionado por el hombre, y produzca efectos adversos a los servicios de saneamiento.

9.2. Análisis de vulnerabilidad

Es el proceso para determinar o estimar el grado en que un servicio de saneamiento puede ser afectado por el impacto de una amenaza.

9.3. Comité de emergencia

Es el comité ejecutivo que debe constituir la empresa prestadora, que tendrá la responsabilidad de la planificación, organización y dirección de las actividades que deben realizarse antes, durante y después de una emergencia, para asegurar el funcionamiento de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencias.

9.4. Desastre

Es el fenómeno natural o provocado por el hombre que se presenta en forma imprevista en un espacio y tiempo limitados, dando origen a una situación catastrófica, en la que súbitamente se desorganizan los patrones cotidianos de vida, la infraestructura, la economía y el ambiente y el ser humano se ve expuesto a efectos adversos a su salud y su vida.

9.5. Emergencia

Situación inesperada que se presenta por el impacto de una amenaza.

9.6. Estado de alerta

Situación preparatoria declarada ante el riesgo todavía no inminente, del impacto de una amenaza.

9.7. Estado de emergencia

Situación declarada ante la inminencia del impacto de una amenaza o después que ésta ha ocurrido.

9.8. Medidas de emergencia

Son aquellas orientadas a superar las consecuencias del impacto de una determinada amenaza en un servicio de saneamiento. Incluyen las siguientes:

a) Medidas inmediatas: que se deben tomar luego de producida la emergencia. Están orientadas a la activación del comité o comités operativos de emergencia y la organización para afrontar la emergencia.

b) Medidas de restablecimiento: que se toman después de haber sido puestas en práctica las medidas inmediatas. Están orientadas a poner en funcionamiento, en el más corto plazo posible, el servicio de saneamiento afectado por un desastre, sin que necesariamente se haya reconstruido las partes afectadas.

9.9. Medidas de rehabilitación o reconstrucción

Son aquellas orientadas a reestablecer los servicios de saneamiento afectados por los desastres en las condiciones que tenían antes de producido el hecho.

9.10. Plan de medidas de mitigación

Es el documento que presenta el conjunto de medidas y obras de reforzamiento que deben implementarse antes del impacto de las amenazas y que están dirigidas reducir o disminuir la vulnerabilidad de los componentes de los sistemas que integran los servicios de saneamiento frente a los desastres.

9.11. Plan de emergencia

Es el documento que presenta el conjunto de acciones con las que la empresa prestadora podrá enfrentar organizadamente una emergencia. Comprende la organización, procedimientos, instructivos e informaciones necesarios para que la empresa prestadora se prepare, movilice y actúe, antes, durante y después de la emergencia.

9.12. Riesgo

Es la medida de la probabilidad de que se produzcan daños sobre un componente específico de un servicio de saneamiento, que tiene una vulnerabilidad intrínseca frente a ciertas amenazas cuando se presentan con determinada intensidad.

9.13. Vulnerabilidad

Es la susceptibilidad o factor de riesgo interno de un componente de un servicio de saneamiento, o de éste como un todo, de ser dañado total o parcialmente por el impacto de una amenaza. A la magnitud del daño cuantificado o métrico se le denomina grado de vulnerabilidad.

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

(*) **NOTA:** Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento derogado mediante la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N.º 019-2017-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Anexo N.º 6
Solicitud de Atención de Problema de Alcance General

CÓDIGO DE SOLICITUD N°

N.º DE SUMINISTRO

MODALIDAD DE ATENCIÓN DE LA SOLICITUD (ESCRITO/TELEFÓNICO/WEB)

MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD

FECHA

HORA

NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

DATOS DEL SOLICITANTE

(Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia	
Teléfono			

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

Tipo de problema	
------------------	--

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO

PROBLEMAS OPERACIONALES	
Op-1	Obras inconclusas (vereda pendiente, calzada pendiente)
Op-2	Fugas en la red de agua potable e inundaciones (roturas de tuberías en redes matriz y secundaria, fuga de agua en vereda o en calzada)
Op-3	Desbordes en la red de alcantarillado (rotura de tubería).
Op-4	Atoro en conexión de alcantarillado e inundaciones (tajonamiento de conexiones en una zona, taponamiento con desborde en la calle)
Op-5	Cortes del servicio (efectuar cortes del servicio no programados, no cumplir con horario de abastecimiento injustificadamente, no informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor)
Op-6	Falta de accesorios de seguridad (mantener por más de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa de registro, falta de tapa de medidor; falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas a la prestación de los servicios.
Op-7	Seguridad: Emanaciones del sistema de alcantarillado

NOTA: Lista de problemas es referencial

CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE

Mediante el presente, yo identificado con DNI N.º declaro estar conforme con la solución de la empresa prestadora al problema presentado, descrito en la presente solicitud.

Anexo N.º 7
Glosario de Términos

1. **Abastecimiento.**- Suministro de agua potable que se presta a un predio a través de una conexión o en su caso, el suministro de agua potable que se presta a través de piletas públicas.
2. **Agua cruda.**- El agua tal como se encuentra en las fuentes, en estado natural, sin haber sufrido ningún tratamiento.
3. **Alcantarillado.**- Sistema de canales o tuberías que se utilizan para la recolección, transporte y eliminación de aguas residuales.
4. **Anulación.**- Retiro de las conexiones ilegales de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
5. **Aprobación de modelo.**- Decisión de alcance legal basada en la revisión del informe de evaluación de modelo, según la cual el tipo de instrumento de medición cumple con los requisitos reglamentarios aplicables y que conduce a la emisión del Certificado de Aprobación de Modelo.
6. **Asignación de consumo.**- Volumen de agua (en metros cúbicos) a ser asignado a un usuario que no cuenta con medidor, el cual debe calcularse sobre la base del consumo promedio que tiene un usuario micromedido de la misma categoría, en caso de encontrarse en la primera etapa del reordenamiento tarifario, o clase, en caso de encontrarse en la segunda etapa del reordenamiento tarifario.
7. **Bacterias Coliformes.**- Grupo de microorganismos pertenecientes a la familia Enterobacteriaceae que son de naturaleza bacilar, gramnegativos, aeróbicos o anaeróbicos facultativos. Se caracterizan por no formar esporas. A este grupo pertenecen los géneros *Escherichia*, *Enterobacter*, *Citrobacter* y *Klebsiella*.
8. **Caja de medidor.**- Elemento de albañilería, de concreto u otro material similar, donde se instalan el medidor, sus llaves y accesorios, que incluye la tapa de cierre y protección. Su ubicación en el frente del predio está subordinada a la factibilidad de acceso a la lectura del medidor, mantenimiento o reparación.
9. **Caja de Registro.**- Caja de conexión domiciliaria de alcantarillado más cercana al colector público, ubicado dentro o fuera del área del predio.
10. **Camión Cisterna.**- Vehículo motorizado con tanque cisterna autorizado para transportar agua para consumo desde la estación de surtidores hasta los usuarios.
11. **Caudal (alusivo a medidor).**- Es el cociente del volumen de agua que pasa a través del medidor, y el tiempo que demora en hacerlo.
12. **Certificado de Aprobación de Modelo.**- Documento que certifica que se ha otorgado la Aprobación de modelo.
13. **Certificado de Verificación Inicial.**- Documento que certifica que se ha realizado la verificación de un instrumento de medición luego de su fabricación y antes de ser usado y que se ha constatado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios. Este certificado debe ser emitido por una UVM de acuerdo al modelo establecido por la Dirección de Metrología del INACAL.
14. **Certificado de Verificación Posterior.**- Documento que certifica que se ha realizado la verificación de un instrumento de medición después de una verificación anterior y que se ha constatado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios. Este certificado debe ser emitido por una UVM de acuerdo al modelo establecido por la Dirección de Metrología del INACAL.
15. **Ciclo de facturación:** Es el periodo por el cual se facturan mensualmente los servicios prestados, cuyas fechas de inicio y fin son establecidas por la empresa prestadora considerando como mínimo veintiocho y como máximo treinta y dos días calendario.
16. **Cierre Definitivo.**- Interrupción del servicio de agua potable y/o de alcantarillado de manera definitiva a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria. Se aplicará de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del presente Reglamento.
17. **Cierre del Servicio de Alcantarillado.**- Interrupción del servicio de alcantarillado a través de un elemento de obturación.
18. **Cierre Drástico.**- Interrupción del servicio de agua potable, a través del retiro de una porción de la tubería que llega a la caja del medidor, el uso de algún elemento de obturación u otros mecanismos.
19. **Cierre Simple.**- Interrupción del servicio de agua potable a través de un elemento de obturación dentro de la caja del medidor.
20. **Cierre Temporal.**- Interrupción del servicio de agua potable y/o de alcantarillado a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria por un tiempo determinado, el cual no podrá exceder de un año, pudiéndose renovar por dos (2) años más.
21. **Cloración.**- Aplicación de cloro (gas licuado) o compuestos de cloro (hipocloritos) al agua con el propósito de desinfectarla.
22. **Cloro residual libre.**- Cantidad de cloro remanente en el agua bajo la forma de ácido hipocloroso o ion hipoclorito.
23. **Conexión domiciliaria de Agua Potable:** Comprende la unión física entre la red de agua y el límite del predio a través de un tramo de tubería que incluye la caja del medidor.
24. **Conexión domiciliaria de Alcantarillado:** Comprende la unión física (instalación de tubería) entre el colector público y el límite exterior de la propiedad de cada predio.
25. **Conexión ilegal:** Aquella conexión instalada sin conocimiento de la empresa prestadora, mediante la cual se sustrae agua potable o se vierten aguas residuales a la red de la empresa prestadora.

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

27. INACAL.- Instituto Nacional de Calidad.

28. Levantamiento de la Conexión.-

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

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

29. Medidor con mecanismos alterados.- Medidor que presenta evidencias de haber tenido una intervención maliciosa para alterar su funcionamiento. La alteración es externa cuando el medidor presenta alteraciones visibles en sus características técnicas; la alteración es interna cuando algún mecanismo interno del medidor ha sido manipulado.

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

31. Medidor que sobrerregistra.- Medidor que por lo menos en uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua mayor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error mayor que el máximo permisible.

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

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

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

35. Punto provisional de abastecimiento fijo. - Sistema por el cual se distribuye agua potable para el consumo humano, procedente de fuente subterránea o superficial, que se habilita de forma provisional como fuente pública en caso de emergencias o interrupciones del servicio de agua potable.

36. Reapertura del sistema de agua potable. - Momento en que culminan los trabajos de reparación y/o empalme de tuberías o estructuras intervenidas y/o afectadas y se reanuda el paso del agua potable, para el posterior restablecimiento del servicio.

37. Restablecimiento del servicio de agua potable. - Momento en el que el servicio de agua potable es nuevamente prestado en las condiciones de presión y continuidad en las que se venía prestando antes de la interrupción o afectación.

38. Servicios prestados en condiciones especiales.- Son aquellos que se brindan por medios total o parcialmente distintos a la infraestructura de los Sistemas. Comprenden la prestación de servicios de Agua Potable a través de camión cisterna, reservorio móvil o conexión de agua provisional.

39. Sunass.- Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento.

40. Surtidor.- Punto de abastecimiento de agua para consumo humano autorizado que provee a camiones cisterna, cuya fuente puede ser subterránea o superficial.

41. Titular de la conexión domiciliaria.- Es la persona natural o jurídica identificada y registrada por la empresa prestadora, que suscribe el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento y asume todos los compromisos frente a la empresa prestadora.

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

43. Usuario.- Persona natural o jurídica que, por razón de estipulación contractual o de posesión, hace uso legal del suministro correspondiente.

44. Verificación Inicial.- Verificación de un instrumento de medición que no ha sido verificado previamente.

Nota: Verificación realizada al instrumento de medición luego de su fabricación y antes de ser usado.

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

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

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

47. Zona de abastecimiento.- Área delimitada teniendo en cuenta la influencia del reservorio y otros componentes del sistema de distribución.

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

(Texto según Anexo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 016-2016-SUNASS-CD, 061-2018-SUNASS-CD, 028-2021-SUNASS-CD y 012-2022-SUNASS-CD)

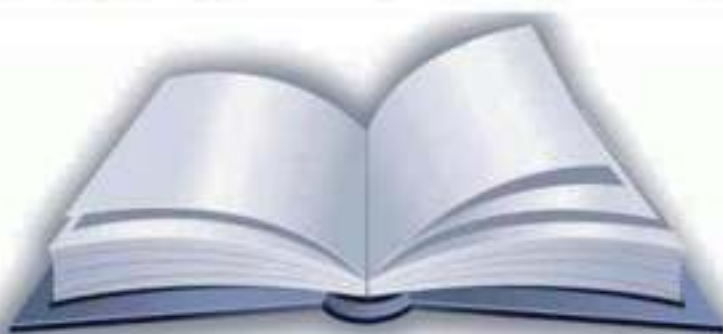
Anexo N.º 8 Formato de Hoja del Libro de Observaciones de Usuarios

LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS				HOJA DE OBSERVACIÓN	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	[N.º 000000001-201X]	
[NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA]					
[DOMICILIO DE LA OFICINA COMERCIAL]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:			
2. DETALLE DE LA OBSERVACIÓN⁽¹⁾ DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE					
				FIRMA DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE	
3. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR LA EMPRESA PRESTADORA					
FECHA DE LA RESPUESTA:		[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
				FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA PRESTADORA	
OBSERVACIÓN: Es la disconformidad o insatisfacción del usuario o posible cliente con el trato brindado por la empresa prestadora, diferente al reclamo o queja contemplados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD.					
* La empresa prestadora deberá dar respuesta a la observación en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.					
Copia del usuario o posible cliente/Copia de la empresa prestadora/Copia de la Sunass, según corresponda.					

(Texto según Anexo 9 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 016-2016-SUNASS-CD y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Anexo N.º 9
Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios

Libro de Observaciones



**Esta oficina comercial cuenta con un Libro de
Observaciones a tu disposición.**

Solicítalo para registrar tu observación.

Se precisa que el Aviso del Libro de Observaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase “Libro de Observaciones” deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase “Esta oficina comercial cuenta con un Libro de Observaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar tu observación.” deberá tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

(Texto según Anexo 10 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 016-2016-SUNASS-CD)

Anexo N° 10
Frecuencia Mínima de Monitoreo y Registro de Principales Parámetros de PTAR

Punto en el proceso de la PTAR	Tecnología PTAR	Parámetro ^{(1),(2)}	Frecuencia mínima según caudal promedio anual tratado en la PTAR				Valor o rango recomendado
			< 10 L/s	10 – < 100 L/s	100 – < 300 L/s	≥ 300 L/s	
Afluente PTAR	General	Caudal promedio de 24 horas (L/s) ⁽³⁾	trimestral	mensual	diario	cada hora	---
		Temperatura ambiental (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Temperatura del agua (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		pH	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Color del agua cruda	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Demanda bioquímica de oxígeno total (DBO ₅) [mg/L]	anual	semestral	trimestral	mensual	---
		Demanda química de oxígeno total (DQO) [mg/L]	anual	semestral	mensual	cada 2 semanas	---
Tratamiento secundario	UASB	Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		pH del efluente	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	6,5 - 7,5
		Masa de los sólidos suspendidos totales de la manta de lodos en la zona de digestión (kg/m ²)	trimestral	cada 2 meses	cada 2 meses	mensual	---
		Masa de los sólidos suspendidos volátiles de la manta de lodos en la zona de digestión (%ST)	trimestral	cada 2 meses	cada 2 meses	mensual	---
	Lagunas (sin aireación mecánica)	Color del agua de la laguna	mensual	cada 2 semanas	semanal	semanal	verde
		Flotantes en la superficie (% de la superficie)	mensual	cada 2 semanas	semanal	semanal	libre
		Temperatura del efluente (°C) ⁽⁴⁾	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
		pH del efluente ⁽⁴⁾	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	6,5 - 7,5 ⁽⁵⁾ 7 - 8,5 ⁽⁶⁾
		Oxígeno disuelto en el efluente (mg/L) ^{(4),(7)}	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	> 0,5
	Laguna aireada	Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
		Oxígeno disuelto en la laguna (mg/L) ⁽⁶⁾	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	> 0,5 - 2
	Lodos activados (tanque de aireación)	Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Oxígeno disuelto en el reactor aireado (mg/L)	mensual	mensual	semanal	continuo	1 - 2
		Sólidos suspendidos totales (mg/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	3 - 5
		Volumen del lodo en probeta (ml/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
	MBBR (tanque de aireación)	Índice de lodo (ml/g)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	< 150
		Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Oxígeno de disuelto en el reactor aireado (mg/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	continuo	1 - 2
	Filtro percolador	Uniformidad de carga	mensual	cada 2 semanas	diario	diario	---
		Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
Sólidos suspendidos totales (mg/L)		anual	semestral	mensual	mensual	---	
Oxígeno disuelto en el efluente (mg/L)		trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	> 1	
Desinfección	Cloración (efluente de cámara de contacto)	Cloro residual (mg/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
Efluente PTAR	General	Caudal promedio de 24 horas (L/s) ⁽³⁾	trimestral	mensual	diario	cada hora	---
		Temperatura del agua (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		pH	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Demanda bioquímica de oxígeno (DBO ₅) (mg/L) ⁽⁸⁾	anual	semestral	trimestral	mensual	---
		Demanda química de oxígeno (DQO) (mg/L) ⁽⁸⁾	anual	semestral	mensual	cada 2 semanas	---
		Coliformes termotolerantes en caso de vertimiento a cuerpos naturales (NMP/100mL)	anual	cada 4 meses	cada 2 meses	mensual	---
		Coliformes termotolerantes en caso de reuso autorizado (NMP/100mL)	semestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
		Huevos de helmintos, en caso de reuso autorizado (NMP/100mL)	semestral	trimestral	mensual	mensual	---

(1) La toma de muestra y el análisis de los parámetros puede ser ejecutado por personal de la empresa prestadora.

(2) Para cumplir con la frecuencia indicada, se contabiliza los resultados del monitoreo realizado según los requerimientos de la R. M. N° 273-2013-VIVIENDA para afluente y efluente, debiéndose realizar los muestreos y análisis complementarios necesarios para completar las frecuencias de monitoreo de cada parámetro.

(3) Mínimo: Lecturas horarias por 24 horas. En caso del afluente por bombeo sin medición continua: Medición del caudal promedio de los intervalos de bombeo multiplicado por el tiempo de bombeo en 24 horas.

(4) En caso de lagunas, el monitoreo preferentemente será entre las 6:00 y 11:00 horas. Se debe registrar la hora del monitoreo.

(5) Rango de valores para lagunas anaerobias.

(6) Rango de valores para lagunas facultativas y de pulimento. En todo caso el valor pH del efluente es mayor que el valor del afluente.

(7) El oxígeno disuelto se mide dentro de la laguna delante de turbulencias de la obra de salida (vertedero) en una profundidad de 10 cm.

(8) En caso de lagunas de estabilización, filtrar las muestras de los efluentes (filtro no mayor a 1 micra de porosidad, lo cual debe ser reportado con los resultados del ensayo) para eliminar la interferencia de algas, determinando de este modo la DBO y DQO, soluble o filtrada. (Ver la R. M. N° 273-2013-VIVIENDA).

(Texto según Anexo 11 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD)

Frecuencia Mínima de Principales Actividades de Operación y Mantenimiento de PTAR

Tecnología de tratamiento	Actividad	Frecuencia mínima
Rejas	Limpieza de rejas	Dos veces por día
Desarenador	Limpieza del desarenador	semanal
Tanque Imhoff	Remoción de flotantes de las superficies de agua	semanal
	Remoción de lodo de cámara de digestión	≤ Frecuencia del diseño, mínimo anual
Tanque séptico	Remoción de lodo	anual
Lagunas anaerobias	Batimetría	* Anual * De contar con un historial de acumulación promedio del lodo de por lo menos 2 batimetrías, esta puede realizarse cada 2 años.
	Eliminación de vegetación dentro de la laguna	mensual
	Eliminación de vegetación en taludes y en los bordes con contacto con el agua	mensual (salvo cuenta con revestimiento de geomembrana o losa u otro material)
	Remoción de lodo	* Remoción de lodo por dragado: el dragado se realiza cuando la altura promedio del lodo llegue a 1/3 de la profundidad de la laguna. * Remoción de lodo seco: la limpieza se realiza cuando la altura del lodo sobrepase el 50% del tirante de la laguna o supere el nivel de agua en 0,05 m en las zonas de ingreso y salida. * En caso no se configure alguno de los supuestos anteriores, la remoción de lodo se realiza cada 5 años
Lagunas facultativas primarias	Batimetría	* Cada dos años. * De contar con un historial de acumulación promedio del lodo de por lo menos 2 batimetrías, esta puede realizarse cada 3 años.
	Eliminación de vegetación dentro de la laguna	mensual
	Eliminación de vegetación en taludes y en los bordes con contacto con el agua	mensual (salvo cuenta con revestimiento de geomembrana o losa u otro material)
	Remoción de lodo	* La limpieza se realiza en caso la altura del lodo sobrepase el 50% del tirante de la laguna o supere el nivel de agua en 0,05 m en las zonas de ingreso y salida. * En caso no se configure el supuesto anterior, la limpieza se realiza como máximo cada 10 años.
Lagunas aireadas de mezcla parcial	Batimetría	* Anual. * De contar con un historial de acumulación promedio del lodo de por lo menos 2 batimetrías, esta puede realizarse cada 2 años.
	Remoción de lodo	* Remoción de lodo por dragado: el dragado se realiza cuando la altura promedio del lodo llegue a 1/3 de la profundidad de la laguna. * Remoción de lodo seco: la limpieza se realiza cuando la altura promedio del lodo (batimetría) sobrepase el 50%. * En caso no se configure alguno de los supuestos anteriores, la remoción de lodo se realiza cada 5 años
Lagunas aireadas, Lodos activados, MBBR (con sedimentador secundario)	Mantenimiento (tales como: lubricación, cambio de aceite, filtros, sellos, glándulas, de ser el caso, etc.) a los equipos de aireación (aireadores, sopladores), barredor del sedimentador y otros equipos electromecánicos	trimestral
Filtro percolador (con sedimentador secundario)	Mantenimiento del sistema de distribución del afluente (tales como lubricación, cambio de aceite, sellos y glándulas, limpieza, de ser el caso, etc.), barredor del sedimentador y otros equipos electromecánicos	trimestral
Cloración	Verificación que el equipamiento de seguridad está completo y operativo.	mensual
Luz UV	Limpieza de las lámparas de luz UV	mensual

(Texto según Anexo 12 incorporado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 061-2018-SUNASS-CD y su correspondiente Fe de Erratas)