



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL



N° 073 -2008-SUNASS-GG

Lima, 30 JUL. 2008

VISTOS:

El Oficio N° 191-2007-GG/EPS SEDACAJ S.A, mediante el cual la "Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A." - EPS SEDACAJ S.A., remite el proyecto de Reglamento de Prestación de Servicios, conforme lo dispone la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.

CONSIDERANDO:

Que, mediante el documento del Visto, de fecha 27 de junio de 2008, el Gerente General de la EPS SEDACAJ S.A., solicita a la SUNASS la revisión y, de estar conforme a la normativa, la aprobación del Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A.;

Que, luego de efectuada la evaluación al proyecto de Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento remitido por la EPS SEDACAJ, se ha determinado que éste se encuentra conforme a las disposiciones legales vigentes del sector, correspondiendo que sea aprobado por esta Superintendencia;

De conformidad con lo señalado por la Ley N° 26338 - Ley General de Servicios de Saneamiento; el Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA, que aprobó el TUO del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento; y la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento;

SE RESUELVE:


Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la "Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A", por los motivos expuestos en la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Disponer que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A publique el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado aprobado, conforme a lo dispone la Ley N° 29091.

Regístrese, comuníquese y archívese.


FERNANDO LACA BARRERA
Gerente General (e)



TRAMITE DOCUMENTARIO	
EPS SEDACAJ S.A.	
04 AGO. 2008	
HORA: 3:53 P.M	
FOLIOS:.....	FIRMA: 
N° DOC:.....	

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento





APROBADO CON RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 073-2008-SUNASS-GG DEL 30-07-2008

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.- Obligación de brindar el acceso a los servicios.
- Artículo 7.- Instalación de conexiones domiciliarias.
- Artículo 8.- Conexión domiciliar de agua potable.
- Artículo 9.- Conexión domiciliar de alcantarillado.

CAPÍTULO 2: PROCEDIMIENTO DE ACCESO

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

CAPÍTULO 3: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

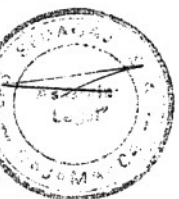
CAPÍTULO 4: PILETAS PÚBLICAS

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

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

CAPÍTULO 1: OBLIGACIONES GENERALES DE LA EPS SEDACAJ S.A. Y DE LOS USUARIOS

- Artículo 36.- Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.
- Artículo 37.- Uso adecuado y racional de los servicios.
- Artículo 38.- Presentación de reclamos.
- Artículo 39.- Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos.
- Artículo 40.- Uso de agua potable para riego de parques y jardines.
- Artículo 41.- Manipulación de los Sistemas.
- Artículo 42.- Descargas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- Artículo 43.- Denegatoria de servicios para riego agrícola.
- Artículo 44.- Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas.
- Artículo 45.- Acceso al predio.





Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Cajamarca - EPS SEDACAJ S.A.

- Artículo 46.- Instalación de equipos.
- Artículo 47.- Inspecciones y reparaciones.
- Artículo 48.- Instrucciones vinculantes.
- Artículo 49.- Prohibiciones Generales para los usuarios.
- Artículo 50.- Limitación de uso.

CAPÍTULO 2: CALIDAD DEL AGUA POTABLE

- Artículo 51.- Calidad sanitaria del agua potable.

SUBCAPÍTULO 1: EL CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

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



SUBCAPÍTULO 2: EL PROCESO DE TRATAMIENTO

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

SUBCAPÍTULO 3: EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA

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



CAPÍTULO 3: CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO

- Artículo 68.- Aspectos Generales.

SUBCAPÍTULO 1: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

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



CAPÍTULO 4: CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS

SUBCAPÍTULO 1: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y RECLAMOS

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



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

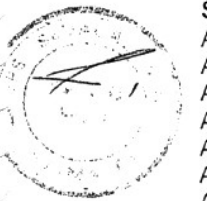
- Artículo 76.- Abastecimiento en caso de interrupciones.
- Artículo 77.- Comunicación sobre interrupciones.
- Artículo 78.- Trato al cliente.
- Artículo 79.- Información a usuarios.
- Artículo 80.- Medios de interacción con usuarios.
- Artículo 81.- Consejo y orientación al usuario.
- Artículo 82.-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



CAPÍTULO 5: CALIDAD EN LA FACTURACIÓN Y COMPROBANTES DE PAGO

SUBCAPÍTULO 1: SOBRE LA FACTURACIÓN

- Artículo 83.- Objetivos Generales.
- Artículo 84.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios.
- Artículo 85.- Determinación del importe a facturar.
- Artículo 86.- Unidad de Uso y su clasificación.
- Artículo 87.- Consideraciones a tomarse en la facturación basada en Diferencia de Lecturas.
- Artículo 88.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas.
- Artículo 89.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable.





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

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

Artículo 92.- Prestación de servicios colaterales.

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

Artículo 94.- Sobre la Responsabilidad de Pago.

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

Artículo 96.- Recupero del consumo no facturado.

Artículo 97.- Cobro de intereses.

Artículo 98.- Incentivos y financiamiento.

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



SUBCAPÍTULO 2: MEDICIÓN Y LECTURA

Artículo 100.- Medidor de Conexión Domiciliaria.

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

Artículo 102.- Retiro de medidor instalado y reposición.

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

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

Artículo 105.- Condiciones técnicas para instalación de medidores.

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



SUBCAPÍTULO 3: SOBRE EL COMPROBANTE DE PAGO

Artículo 107.- Conceptos Facturables.

Artículo 108.- Modelo Referencial de Comprobante de Pago.

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

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

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

Artículo 112.- Registro de modificaciones en temas tarifarios.



TÍTULO CUARTO - DEL CIERRE DE LOS SERVICIOS

Artículo 113.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS SEDACAJ S.A.

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

Artículo 115.- Plazo para el cierre.

Artículo 116.- Suspensión de la emisión de facturación.

Artículo 117.- Facturación de conexiones cerradas.

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

Artículo 119.- Reapertura de los servicios.



TÍTULO QUINTO - DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 120.- Régimen aplicable a las EPS SEDACAJ S.A.

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

Artículo 122.- Aplicación Restrictiva.

Artículo 123.- Procedimiento para aplicación de sanciones.

Artículo 124.- Infracciones leves.

Artículo 125.- Infracciones graves.

Artículo 126.- Sanciones.

Artículo 127.- Costo de las medidas impuestas como sanción.

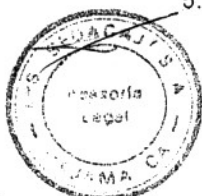
Artículo 128.- Registro de amonestaciones y sanciones.



DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

ANEXOS

1. Solicitud de acceso a los servicios de saneamiento.
2. Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.
3. Solicitud de Atención de Problema de Alcance General.
4. Formato referencial de comprobante de pago .
5. Glosario de Términos.





APROBADO CON RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 073-2008-SUNASS-GG DEL 30-07-2008

TÍTULO PRIMERO - DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.- Objetivo.

El presente Reglamento tiene como objetivo regular las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento bajo el ámbito de competencia de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Cajamarca - EPS SEDACAJ S.A., que en adelante denominaremos EPS SEDACAJ S.A., empezando por el acceso, e incluyendo aspectos técnicos, comerciales, de facturación, medición de consumo, hasta el cierre de los servicios, así como los derechos y las obligaciones de la EPS SEDACAJ S.A. y sus usuarios y, las consecuencias de sus incumplimientos.

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



Artículo 2.- Alcances.

La presente norma es de aplicación obligatoria para:

a). La EPS SEDACAJ S.A, a través de sus provincias y localidades del ámbito de su jurisdicción siguiente:

Provincia de Cajamarca	:	Distrito Cajamarca.
Provincia de San Miguel	:	Distrito San Miguel.
Provincia de Contumazá	:	Distrito Contumazá.



b). Los titulares de conexiones, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios.

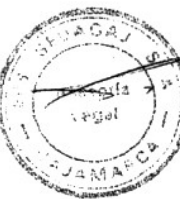
c). Entidades Contrastadoras, en cuanto a las actividades que afectan directamente la prestación de los servicios de saneamiento.



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

Artículo 3.- Base Legal.

- Ley N° 26338 -Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM -Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA -Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444
- Decreto Legislativo N° 716, Normas de Protección al Consumidor y sus complementarias.
- Reglamento Nacional de Edificaciones: Título II. Habilitaciones Urbanas II.3. Obras de Saneamiento y Título III. Edificaciones III.3. Instalaciones Sanitarias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD; Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD; Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD; Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- Ley 29128, "Ley que Establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común".
- Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA "Aprobación de normas reglamentarias de la Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Saneamiento para Inmuebles de Uso Común."
- El Estatuto Social de la EPS SEDACAJ S.A.



Artículo 4.- Calidad del Servicio.

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



TÍTULO SEGUNDO : CALIDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO.

CAPÍTULO 1: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 5.- Acceso a los Servicios de Saneamiento.

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

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

Artículo 6.- Obligatoriedad de Brindar el Acceso a los Servicios.

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

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

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

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

Artículo 7.- Instalación de Conexiones Domiciliarias.

Las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario se concederán conjuntamente y se instalarán de manera separada e independiente para cada predio, salvo que las condiciones técnicas no lo permitan.

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

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

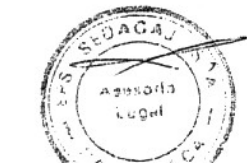
Artículo 8.- Conexión Domiciliar de Agua Potable.

8.1. Las Conexiones Domiciliarias de Agua Potable son de uso obligatorio e individual para todos los predios con frente a la red de distribución administrada por la EPS SEDACAJ S.A., debiendo ser conectadas a ella en forma independiente y exclusiva.

8.2. Siempre que la infraestructura se encuentre bajo su administración, la EPS SEDACAJ S.A. es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliar de Agua Potable inclusive, que termina en la caja del medidor.

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

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





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

Artículo 9.- Conexión Domiciliaria de Alcantarillado.

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

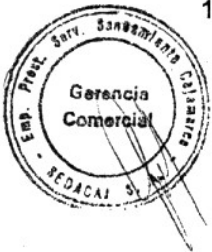


CAPÍTULO 2: PROCEDIMIENTO DE ACCESO.

Artículo 10.- Sujeto que puede Solicitar el Acceso a los Servicios.

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

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



Artículo 11.- Representación del Solicitante.

- En caso el solicitante sea una persona natural, podrá designar a un representante mediante poder simple con firma legalizada, donde además del nombre e identificación del apoderado deberá establecerse expresamente las facultades que le son conferidas.
- En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder expedido por la Oficina de Registros





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

Artículo 12.- Presentación de Solicitud de Acceso a los Servicios.

12.1 Solicitud.

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

12.2 Documentos Complementarios.

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

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

12.3 Errores en la Presentación.

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

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

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

Artículo 13.- Información al Solicitante.

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

Artículo 14.- Factibilidad del Servicio.

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



Artículo 15.- Plazo para Determinar la Factibilidad del Servicio.

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

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

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



Artículo 16.- Información Sobre el Resultado de la Factibilidad del Servicio.

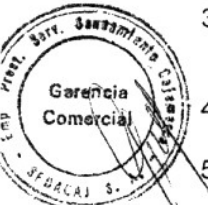
- a) En la solicitud de acceso (Anexo 1), el Solicitante deberá indicar un domicilio para comunicaciones, ubicado dentro del área urbana de la localidad donde se presenta la solicitud.
- b) La comunicación sobre la factibilidad del servicio deberá realizarse en forma personal al Solicitante, pudiendo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



Artículo 17.- Contenido Mínimo del Informe de Factibilidad del Servicio.

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

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

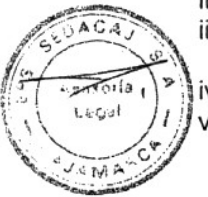


Artículo 18.- Contenido Adicional del Informe de Factibilidad del Servicio.

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

18.1. Para Conexiones de Agua Potable:

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





18.2. Para Conexiones de Alcantarillado Sanitario:

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

Artículo 19.- Casos Especiales de Factibilidad.

19.1 Usuarios de Tipo Comercial o Industrial.

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

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

19.2 Edificaciones en Propiedad Horizontal.

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

19.3 Independizaciones.

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

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

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

19.4 Subdivisión de la Propiedad.

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

19.5 Acumulación de Predios.

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





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

19.6 Solicitud de Dos Conexiones o Más.

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

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



19.7 Ampliación de Diámetro de las Conexiones.

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



19.8 Nuevas Habilitaciones Urbanas.

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

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

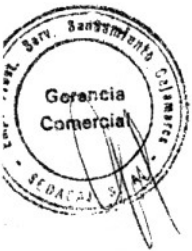


Artículo 20.- Vigencia de la Factibilidad.

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

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

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



Artículo 21.- Plazo para Instalar la Conexión Domiciliaria.

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

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

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



Artículo 22.- Trámites ante la Municipalidad.

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





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

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

Artículo 23.- Verificación de Existencia de Instalaciones Sanitarias Internas.

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



Artículo 24.- Reubicación o Ampliación del Diámetro de la Conexión Domiciliaria.

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

CAPÍTULO 3: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

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

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

Artículo 26.- Características del Contrato.

El Contrato tiene las siguientes características:

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

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

Artículo 27.- Modificación del Contrato.

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

27.1. Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria:

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

La EPS SEDACAJ S.A. deberá aceptar o denegar el cambio de Titular dentro de los diez (10) días hábiles de presentada la solicitud con los respectivos documentos adjuntos. La denegatoria podrá basarse únicamente en defectos de los documentos adjuntos. Transcurrido el plazo sin pronunciamiento de la EPS SEDACAJ S.A. se aplicará el silencio administrativo positivo.

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





27.2. Cambio de EPS:

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

27.3. Modificación del Tipo o Número de Unidades de Uso:

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

27.4. Otras Modificaciones al Contrato:

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

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



Artículo 28.-Terminación del Contrato.

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

Artículo 29.- Causales de Terminación.

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

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

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

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

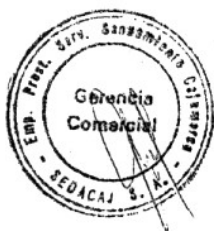
En el caso de los servicios temporales cuyo contrato es resuelto antes del plazo pactado a solicitud del Titular de la Conexión, la garantía referida en el artículo 32 será devuelta previo pago de las deudas existentes por prestación de los servicios, servicios colaterales, y cualquier otro concepto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

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

Artículo 30.- Conexiones Instaladas por Iniciativa de la EPS.

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

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





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

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

Artículo 32.- Servicios Temporales.

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

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



CAPÍTULO 4: PILETAS PÚBLICAS.

Artículo 33.- Piletas Públicas.

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

Artículo 34.- Mantenimiento de Piletas Públicas.

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

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



Artículo 35.- Disposiciones Aplicables.

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

TÍTULO TERCERO : CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN SEDACAJ S.A.



CAPÍTULO 1: OBLIGACIONES GENERALES DE LA EPS SEDACAJ S.A. Y USUARIOS.

Artículo 36.- Condiciones de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

La EPS SEDACAJ S.A. se encuentra obligada a prestar los servicios de saneamiento en las mejores condiciones de calidad y de acuerdo a los niveles establecidos en las disposiciones contractuales y normativas vigentes.

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



Artículo 37.- Uso Adecuado y Racional de los Servicios.

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



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



Artículo 38.- Presentación de Reclamos.

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

Artículo 39.- Comunicación a Usuarios sobre Obligaciones y Derechos.

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

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

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

Artículo 40.- Uso de Agua Potable para Riego de Parques y Jardines.

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

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

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

Artículo 41.- Manipulación de los Sistemas.

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

Artículo 42.- Descargas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario.

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

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

Artículo 43.- Denegatoria de Servicios para Riego Agrícola.

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

Artículo 44.- Responsabilidad de Instalaciones Sanitarias Internas.

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

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

Artículo 45.- Acceso al Predio.

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





Artículo 46.- Instalación de Equipos.

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

Artículo 47.- Inspecciones y Reparaciones.

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

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

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

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

Artículo 48.- Instrucciones Vinculantes.

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

Artículo 49.- Prohibiciones Generales para los Usuarios.

Los usuarios se encuentran prohibidos de:

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

Artículo 50.- Limitación de Uso.

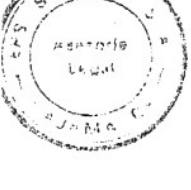
Es obligación de los usuarios utilizar el agua suministrada y el servicio de alcantarillado para los fines contratados.

CAPÍTULO 2: CALIDAD DEL AGUA POTABLE.

Artículo 51.- Calidad Sanitaria del Agua Potable.

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

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





SUBCAPÍTULO 1: CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE.

Artículo 52.- Obligaciones de las EPS SEDACAJ S.A. con Relación al Control de la Calidad del Agua.

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

La EPS SEDACAJ S.A. deberá realizar el control de calidad en las etapas del tratamiento, desinfección y distribución del agua.

Artículo 53.- Del Control de la Calidad del Agua Potable.

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

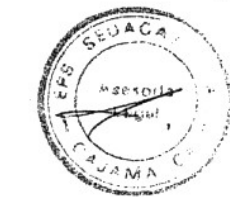
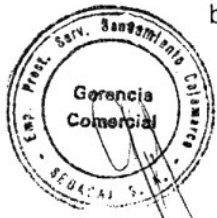
Artículo 54.- Registro e Información.

- a) La EPS SEDACAJ S.A. debe contar con un registro de todas las actividades del control de la calidad del agua en formatos propios, en los que se indicará la frecuencia de control de los parámetros, los resultados obtenidos, las incidencias presentadas y las acciones correctivas adoptadas.
- b) Los registros de control de calidad que deben llevar la EPS SEDACAJ S.A. serán, como mínimo, los siguientes:
 - i) Control de cloro residual a la salida de las plantas potabilizadoras, fuentes subterráneas, reservorios y redes, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del presente Reglamento.
 - ii) Control de parámetros microbiológicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes.
 - iii) Control de parámetros físicos y químicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes.

SUBCAPÍTULO 2: EL PROCESO DE TRATAMIENTO

Artículo 55.- Tratamiento del Agua.

- a) La EPS SEDACAJ S.A. deberá implementar las acciones necesarias para ejercer el control del proceso de tratamiento del agua.
- b) En las plantas de tratamiento de agua cuyos procesos unitarios tengan como objetivo principal la remoción de sólidos, tales como partículas y coloides, la EPS SEDACAJ S.A. deberán realizar como mínimo el control de la turbiedad y/o color según fuera el caso, pH, y de los elementos que se agreguen en los procesos de tratamiento que puedan dejar elemento residual.





- c) Los parámetros referidos en el artículo 53 literal a, podrán utilizarse en el control del proceso de tratamiento; asimismo se podrá aplicar lo referido en el artículo 53 literal b.
- d) Cuando se advierta variaciones en la calidad del agua cruda que excedan los parámetros de diseño de máxima capacidad que, como consecuencia, no permita obtener una calidad de agua acorde con las normas, la EPS SEDACAJ S.A. deberá tomar todas las previsiones necesarias para evitar deteriorar la calidad del agua suministrada a los usuarios.

Artículo 56.- Monitoreo, Frecuencia y Análisis de los Parámetros de Control.

Los puntos de muestreo obligatorio, conformados por un grifo de uso exclusivo y fácil accesibilidad, estarán situados uno antes del primer proceso unitario (mezcla rápida) y otro antes del proceso de desinfección de la planta potabilizadora.

Complementariamente podrá instalar puntos de muestreo entre cada proceso unitario para determinar la eficacia del mismo.

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



Artículo 57.- Registro de la Información.

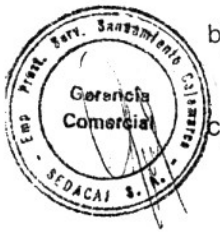
- a) La EPS SEDACAJ S.A. deberá mantener en el registro la información indicada hasta los cinco (5) años de haberla registrado por primera vez.
- b) La EPS SEDACAJ S.A. deberá mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos. Dicho registro también deberá incluir fecha de instalación, renovación y/o rehabilitación de sus componentes.
- c) La EPS SEDACAJ S.A. deberá contar con los manuales de operación y mantenimiento actualizados de cada una de las plantas de tratamiento, cuya copia estará permanentemente accesible al personal de operaciones y control de calidad y ser de conocimiento de los supervisores de operación de planta. Dichos manuales deberán contener como mínimo las acciones de operación en condiciones normales, especiales y de emergencia a fin de alcanzar los estándares que establece la normativa vigente.
- d) La EPS SEDACAJ S.A. deberá registrar en un Cuaderno de Ocurrencias, las incidencias que se presentan en el proceso de tratamiento, así como de las medidas adoptadas en su atención y las que se encuentren pendientes.



SUBCAPÍTULO 3: EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA.

Artículo 58.- De la Desinfección.

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



Artículo 59.- Proceso de Desinfección con Cloro y sus Derivados.

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



Artículo 60.- Monitoreo del Cloro Residual.

- a) Para determinar si el agua satisface lo estipulado en el artículo 59, la EPS SEDACAJ S.A. debe tomar y analizar muestras de agua en puntos fijos y variables ubicados después de la etapa de desinfección en el sistema de abastecimiento.
- b) Los puntos de muestreo fijos están conformados por grifos de uso exclusivo para tal fin, y de fácil acceso, instalados en puntos determinados de la red de distribución primaria, a la salida de la planta potabilizadora, fuentes de agua subterránea que abastezcan





directamente a la población, reservorios previos al abastecimiento de la red de distribución y en los puntos más alejados de la red de distribución.

- c) Los puntos de muestreo variables se ubican a nivel de la red secundaria y podrán estar conformados por grifos o cualquier tipo de accesorio que esté conectado directamente a la red de distribución y libre de la influencia del almacenamiento intradomiciliario (cisterna, tanque elevado u otro).
- d) La EPS SEDACAJ S.A. debe determinar para cada zona de abastecimiento el número y ubicación de los puntos de muestreo fijos y variables que asegure que el análisis de las muestras obtenidas de estos puntos produzcan valores representativos de la calidad del agua suministrada a la zona de abastecimiento, con su debido sustento técnico de la determinación del número de muestras, para ello tomará las siguientes consideraciones mínimas:
 - Ser proporcional al número de habitantes en cada zona de abastecimiento.
 - Estar uniformemente distribuidos en toda la zona de abastecimiento.
- e) El número de puntos de muestreo variables a ser identificados dentro de cada zona de abastecimiento de agua, debe ser entre dos a tres veces el número de muestras requerido, de tal manera que permita una selección aleatoria de los puntos de muestreo.



Artículo 61.- Frecuencia de Muestreo del Nivel de Cloro Residual Libre.

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

- i) Cada seis (6) horas a la salida de plantas de tratamiento y fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población.
- ii) Cada seis (6) horas a la salida de reservorios o cisternas de más de 4,000 m³ de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.
- iii) Cada veinticuatro (24) horas a la salida de reservorios o cisternas de menos de 4,000 m³ de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.
- iv) En redes de distribución, la frecuencia de muestreo por cada punto variable será la siguiente:
 - iv.1) Una muestra diaria en zonas de abastecimiento con población menor a 20,000 habitantes.
 - iv.2) Dos muestras diarias en zonas de abastecimiento con población mayor a 20,000 habitantes.



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

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

Artículo 62.- Muestreo del Agua Potable para Análisis Bacteriológico.

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



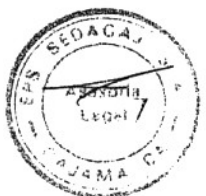
Artículo 63.- Determinación de los Análisis Bacteriológicos.

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

Artículo 64.- Equipamiento y Procedimiento para Control de Desinfección.

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

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





Artículo 65.- Registro e Información.

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



Artículo 66.- Situaciones de Emergencia.

La EPS SEDACAJ S.A. debe seguir los lineamientos y orientaciones establecidos por la SUNASS en relación a las situaciones de emergencia, y adoptar las medidas que les permitan asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en tales casos. Dichas medidas se encuentran precisadas en el anexo 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD

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



Artículo 67.- Surtidores.

La EPS SEDACAJ S.A. es responsable del buen funcionamiento de los surtidores de su propiedad o bajo su administración. La EPS SEDACAJ S.A. debe garantizar que el agua suministrada a través de ellos cumpla con los requisitos establecidos por la autoridad de salud.



CAPÍTULO 3: CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO.

Artículo 68.- Aspectos Generales.

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



SUBCAPÍTULO 1: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.

Artículo 69.- Confiabilidad Operativa del Servicio.

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





Artículo 70.- Mantenimiento de los Sistemas.

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

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

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



Artículo 71.- Válvulas de Aire para Programas de Micromedición.

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

Artículo 72.- Control y Mantenimiento de Grifos contra Incendios.

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



CAPÍTULO 4: CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS.

SUBCAPÍTULO 1: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y RECLAMOS.

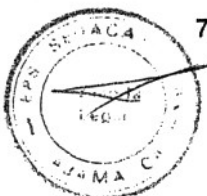
Artículo 73.- Solicitudes de Atención de Problemas.

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

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



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





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

Artículo 74.- Plazos Máximos de Respuesta.

74.1. Solicitudes de Atención de Problema de Alcance General:

Presentada la Solicitud de Atención de Problema de Alcance General, conforme al Anexo 3 del presente Reglamento, la EPS SEDACAJ S.A. tiene la obligación de cumplir con los siguientes plazos máximos de solución de problemas:

a) Problemas Operacionales de Alcance General en la EPS SEDACAJ S.A.

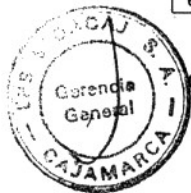


Problemas Operacionales	Plazo Maximo de Solución
1. Obras inconclusas 48 horas 1.1 Vereda pendiente. 1.2 Calzada pendiente.	48 horas
2. Fugas en la red de agua potable 48 horas 2.1 No atender o solucionar desbordes de reservorios. 2.2 Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria. 2.3 Fuga de agua en vereda o en calzada.	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.	48 horas
4. Atoro en conexión de alcantarillado: 48 horas 4.2 Taponamiento de conexiones en una zona. 4.3 Taponamiento con desborde en la calle.	48 horas
5. Cortes del servicio 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	24 horas
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 actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas con la prestación de los servicios de saneamiento.	24 horas
7. Seguridad 7.1 Emanaciones del sistema de alcantarillado en la EPS SEDACAJ S.A.	48 horas
8. Negativa de la EPS SEDACAJ S.A. de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector.	48 horas
*La EPS SEDACAJ S.A. podrá utilizar provisionalmente la colocación de medidas de seguridad por un plazo máximo de dos (02) días. Nota: La EPS SEDACAJ S.A. deberá contar con un registro de incidencias operacionales en el cual se indiquen la fecha y hora de recepción de la solicitud de atención, así como la fecha y hora de solución del problema. En caso que se supere el plazo máximo de solución deberá registrarse dicha circunstancia, justificando las causas que originaron el incumplimiento, para fines de verificación por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.	



b) Problemas Comerciales No Relativos a la Facturación de Alcance General

No relativos a la facturación	Plazo Máximo de Solución
A. Problemas relativos al acceso al servicio en un sector de la población no atendida.	2 días
B. Problemas relativos a medidores no instalados oportunamente en conexiones del sector	10 días
C. Problemas relativos a retiros indebidos de medidores en conexiones del sector	1 día
D. Problemas relativos a cortes indebidos en conexiones del sector	1 día
E. Falta de entrega de recibo en las conexiones de la EPS SEDACAJ S.A.	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 EPS SEDACAJ S.A. toma conocimiento de éste o a través de una "solicitud de atención de problema de alcance general" presentada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73° del presente Reglamento.

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

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

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



74.2. Solicitudes de Atención de Problema de Alcance Particular:

Los problemas operacionales y comerciales no relativos a facturación de alcance particular deberán atenderse en los plazos establecidos en el Anexo 2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y su modificatoria (Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD)

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



Artículo 75.- Registro de Solicitudes de Atención de Problemas de Alcance General.

La EPS SEDACAJ S.A. deberá contar con un registro de solicitudes de atención de problema de alcance general presentadas. La EPS SEDACAJ S.A. deberá asegurar la disponibilidad de la información por un periodo de cinco (5) años desde su registro.



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

Artículo 76.- Abastecimiento en Caso de Interrupciones.

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

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





Artículo 77.- Comunicación Sobre Interrupciones.

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

a) Interrupciones programadas:

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

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

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

b) Interrupciones imprevistas:

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

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

Artículo 78.- Trato al Cliente.

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

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

Artículo 79.- Información a Usuarios.

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

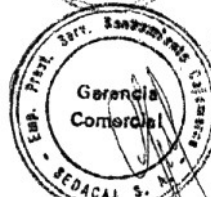
Artículo 80.- Medios de Interacción con Usuarios.

a) Áreas para Atención de Usuarios.-

Contar, en las oficinas comerciales, con áreas para atención de usuarios y público en general, en horarios correspondientes a la actividad comercial de cada localidad, y con un mínimo de personal capacitado. Dichas áreas deberán respetar la normatividad vigente sobre atención preferente a mujeres embarazadas, niños y niñas, adultos mayores y personas con discapacidad.

b) Línea Telefónica de Emergencia.-

Contar con una línea telefónica de emergencia, dedicada exclusivamente a este uso y disponible durante las 24 horas del día, a fin de que los usuarios puedan reportar ocurrencias operacionales a la EPS SEDACAJ S.A. (anegados, fugas, desbordes; en red o en conexiones; etc.).





Artículo 81.- Consejo y Orientación al Usuario.

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

Artículo 82.- Seguros por Daños a Personas y Bienes.

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

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

CAPÍTULO 5: CALIDAD EN LA FACTURACIÓN Y COMPROBANTES DE PAGO.

SUBCAPÍTULO 1: SOBRE LA FACTURACIÓN.

Artículo 83.- Objetivos Generales.

Las obligaciones de la EPS SEDACAJ S.A. 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.
- (iii) Cumplir obligaciones relativas a los contenidos mínimos del recibo de pago y a su entrega oportuna a los Titulares de Conexiones.

Artículo 84.- Criterios a Tomarse en el Proceso de Determinación del Importe a Facturar por los Servicios.

- a) Sólo se aplicará el procedimiento de facturación a los servicios prestados mediante conexiones domiciliarias en condición de activas.
- b) Si un usuario sólo cuenta con uno de los dos servicios básicos (agua potable y alcantarillado), se le deberá facturar sólo por el servicio con que cuenta.
- c) La base de facturación de ambos servicios es el volumen consumido de agua (medido a través de la diferencia de lecturas de un medidor), el promedio histórico de consumos, o el volumen asignado debidamente autorizado por la SUNASS.

Artículo 85.- Determinación del Importe a Facturar.

85.1. Metodología.

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

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

85.2. Situaciones que Pueden Presentarse.

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

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



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

Artículo 86.- Unidad de Uso y su Clasificación.

86.1 Unidad de Uso.

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

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

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

86.2 Clasificación de Unidades de Uso.

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

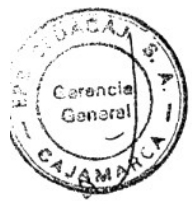
100 Clase Residencial	200 Clase No Residencial
101 Categoría Social	201 Categoría Comercial y Otros
102 Categoría Doméstica	202 Categoría Industrial
	203 Categoría Estatal

- b.1. Serán consideradas dentro de la Clase Residencial: aquellas unidades de uso que son regularmente utilizadas como viviendas o casa-habitación.

La Clase Residencial comprende dos categorías: Categoría Social y la Categoría Doméstica.

b.1.1 **Categoría Social:** aquellas unidades de uso (i) que se encuentren a cargo de instituciones de servicio social, (ii) en las que se albergan personas en situación de abandono o en extrema pobreza o, (iii) en las que residen personas que prestan apoyo a la sociedad. Para dichos casos, se requiere el reconocimiento por la autoridad correspondiente como institución de apoyo social. Adicionalmente, están comprendidos dentro de esta categoría, los solares, callejones y quintas abastecidas mediante un servicio común, y piletas públicas, así como los Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos, las Iglesias de diferentes credos, Parroquias, Monasterios, Conventos e Internados."

b.1.2. **Categoría Doméstica:** las casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación, en forma permanente y sin fines de lucro. En estos casos, el





uso del agua potable es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias.

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

b.2.1. **Categoría Comercial y Otros:** Aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan las actividades de comercialización de bienes que aparecen consignadas en la Sección G de la CIUU, o en cuyo interior se prestan los servicios comprendidos en las Secciones H, I, J, K, M, N, O, Q de la CIUU, excepto el Grupo 923 de la Sección O de dicha Clasificación, así como la prestación de servicios de educación y salud a cargo del Estado. Las panaderías, pastelerías y bagueterías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor serán considerados dentro de esta Categoría. Corresponde la categoría comercial a todas las unidades de uso utilizadas para el funcionamiento de instituciones civiles con fin social o no lucrativo y organizaciones y asociaciones de la División 91 de la Sección O de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme cuando éstas realicen alguna actividad comercial o cuando en todo o parte del predio se realicen actividades clasificadas en la mencionada categoría.

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

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

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

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

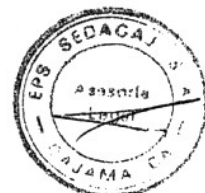
Artículo 87.- Consideraciones a Tomarse en Cuenta en la Facturación Basada en Diferencia de Lecturas.

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

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

- i) Primera etapa: en el caso que se instale el medidor en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación, desde la instalación del medidor hasta que se inicie el siguiente ciclo de facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumo.
- ii) Primera facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumo, salvo que la diferencia de lecturas sea menor en cuyo caso se aplicará ésta última.
- iii) Segunda facturación, el VAF corresponderá a la diferencia de lecturas.

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





La EPS SEDACAJ S.A. no podrá usar las diferencias de lecturas dejadas de lado por aplicación de éste régimen, para incorporarlas al promedio histórico de consumo. La aplicación de este régimen de facturación gradual se realizará sólo a aquellas conexiones que se encuentren clasificadas dentro de la clase residencial."

- c) Facturación para conexiones con medidor no reinstalado (retirado de acuerdo al artículo 102° del presente Reglamento, excepto en los casos de daños al medidor contemplado en el artículo 102.3 y sustracción del medidor o de alteración de sus mecanismos de registro que se rigen por el artículo 104): la EPS SEDACAJ S.A. deberá facturar el 50% que corresponda al promedio histórico de consumos.
- d) Para el cálculo del promedio histórico de consumos, no se incluye la facturación reclamada, siempre que el reclamo esté en trámite o haya sido declarado fundado y se refiera al VAF por agua.
- e) Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas: La EPS SEDACAJ S.A. que instalará medidores en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente:
 1. Informar al usuario, mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS.
 2. Dentro de los quince (15) días anteriores a la instalación del medidor en la conexión, la EPS SEDACAJ S.A. realizará inspecciones internas y externas a fin de descartar fugas en las instalaciones. De existir éstas, deberán ser reparadas por el usuario de acuerdo con el artículo 44° del presente Reglamento. Asimismo, la EPS SEDACAJ S.A. realizará una segunda inspección y lectura del medidor diez (10) días calendario después de iniciado el ciclo de facturación, informando al usuario sobre el resultado.
 3. El resultado de las inspecciones podrá servir como medio de prueba en los procedimientos de reclamos que se originen.
 4. La omisión de la EPS SEDACAJ S.A. de las obligaciones descritas en el presente artículo postergará la aplicación del régimen de diferencia de lecturas.
- f) Diferencia de lecturas válida.- Para efectos de facturar consumos, la lectura del medidor será mensual y el período entre las lecturas no será menor a veintiocho (28) ni mayor a treinta y dos (32) días calendario, para ser considerada como diferencia de lecturas válida.

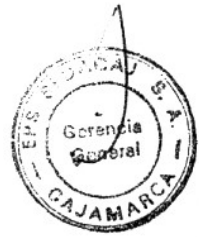
Artículo 88.- Control de Calidad de Facturaciones Basadas en Diferencia de Lecturas.

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

Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.
- 88.2. Ante una diferencia de lecturas atípica, se procederá de la siguiente forma:
 - i) En primer lugar, deberá verificarse si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.
 - ii) En caso de no existir error en la toma de lecturas, la EPS SEDACAJ S.A. en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47° del presente Reglamento.
- 88.3. En caso que la inspección revele la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del predio, la EPS SEDACAJ S.A. facturará según la diferencia de lecturas.

En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, la EPS SEDACAJ S.A. requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de





quince (15) días calendario, comunicándoles que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la EPS SEDACAJ S.A. facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos.

En caso que la inspección no revele la existencia de fugas, la EPS SEDACAJ S.A. facturará el promedio histórico de consumos.

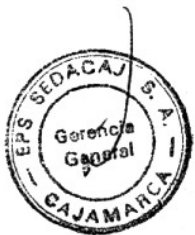
88.4. En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la EPS SEDACAJ S.A. se facturará dicho mes por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

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

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

88.6. La EPS SEDACAJ S.A. deberá llevar un registro de las facturaciones atípicas y elaborar el informe operacional correspondiente, incluyendo las acciones dispuestas por el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.

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



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

La determinación del volumen a facturar (VAF) por Agua Potable, se efectúa mediante diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo. Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de un (01) año. La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se empleará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

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

La EPS SEDACAJ S.A. deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento, comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS SEDACAJ S.A. podrá dejarla bajo la puerta.

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

Asimismo, la EPS SEDACAJ S.A. deberá consignar las causas de dicho impedimento en sus registros, sin perjuicio de iniciar las acciones pertinentes a efectos de cesar las causas de impedimento de lectura.



89.1. Predio con una Sola Unidad de Uso, Servido por una Conexión de Agua Potable con Medidor.

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

89.2. Predio con una Sola Unidad de Uso, Servido por una Conexión de Agua Potable sin Medidor.

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





Si existe una mejora de las referidas restricciones, la EPS SEDACAJ S.A. podrá elevar el monto facturado hasta el máximo de la Asignación de Consumo establecida por la SUNASS, previa notificación al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, señalando cuál es la mejora en las restricciones que amerita el incremento, con una anticipación no menor de diez (10) días antes de la emisión de la facturación en la que se incluirá el incremento.

89.3. Predio con Varias Unidades de Uso, Servido por una Conexión de Agua Potable con Medidor.

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

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

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

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



89.4. Predio con Varias Unidades de Uso, Servido por una Conexión de Agua Potable sin Medidor.

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



89.5. Predio con una Unidad de Uso, Servido por más de una Conexión de Agua Potable, con o sin Medidor.

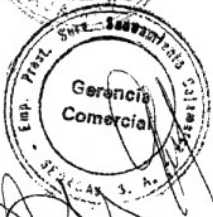
En este caso, el VAF por agua correspondiente a dicha unidad de uso equivaldrá a la suma de los VAF que sean determinados de manera independiente para cada conexión de agua potable, de acuerdo a lo señalado en los artículos 89.1 y 89.2, según sea el caso.



89.6. Predio con Varias Unidades de Uso Servido por más de una Conexión de Agua Potable.

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

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



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

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

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

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





dicha unidad de uso. Sin embargo, la SUNASS podrá establecer una metodología distinta al aprobar una estructura tarifaria.

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

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

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

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

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

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

91.3. Para el caso de las conexiones en las que se cierra el servicio de agua potable, manteniéndose activo el servicio de alcantarillado sanitario, se determinará el importe a facturar por este último tomando en cuenta el promedio del importe facturado por agua potable en los últimos seis (6) meses anteriores al corte de este servicio.

Para el cálculo de este promedio de facturación se tomará como mínimo dos (2) meses, y no se tomará en cuenta los importes materia de reclamos declarados fundados en segunda instancia.

Artículo 92.- Prestación de Servicios Colaterales.

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

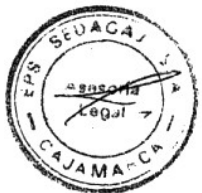
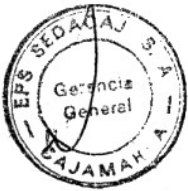
La EPS SEDACAJ S.A. puede fijar libremente las tarifas a cobrar por los servicios colaterales cuyos procedimientos no hayan sido establecidos por la SUNASS.

Artículo 93.- Comunicación del Cambio de Uso del Predio y Variación en el Número o Tipo de Unidades de Uso.

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

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

1. Cambio comunicado por el Titular de la Conexión Domiciliaria: transcurrido el plazo para la verificación por la EPS SEDACAJ S.A., haya sido o no realizada, el cambio se aplica a partir del siguiente ciclo de facturación. En caso que la verificación no haya sido realizada,





se presume cierta la información proporcionada por el Titular de la Conexión Domiciliaria, debiendo plasmarse en la facturación.

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

Artículo 94.- Sobre la Responsabilidad de Pago.

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

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

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

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

Artículo 95.- Cobro por uso Indevido de los Servicios.

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

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

- i) En caso de conexiones que contaran con medidor de consumo, aplicando el mayor valor que resulte de comparar la diferencia de lecturas registrada y la asignación de consumos aplicable.
- ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumos, de acuerdo a la tarifa y unidades de uso aplicadas a la conexión domiciliaria.

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

- i) En caso de instalaciones indebidas anexas a una conexión registrada que cuenta con medidor de consumo, el consumo a recuperar se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o asignación de consumo de la conexión registrada, lo que resulte mayor. La facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al número de unidades de uso y la categoría tarifaria de la conexión registrada.
- ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumos y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.

Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".

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

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

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

Artículo 96.- Recupero del Consumo no Facturado.

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





- i) El medidor subregistra según lo establecido en el Anexo 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, sobre Procedimientos para la Contrastación.
- ii) El resultado del Acta de Contrastación, (ver Anexo 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD), establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor.
- iii) La Contrastación o el Acta de Constatación deben ser realizadas por una Entidad Contrastadora, o por la EPS SEDACAJ S.A. en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD,

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



Artículo 97.- Cobro de Intereses.

La EPS SEDACAJ S.A. tiene derecho al cobro de intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento. Los intereses moratorios que la EPS SEDACAJ S.A. cargará al usuario por falta oportuna del pago de sus obligaciones contractuales, serán los que fije el Banco Central de Reserva del Perú para las obligaciones en moneda nacional (Tasa Activa en Moneda Nacional).



Artículo 98.- Incentivos y Financiamiento.

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

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

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



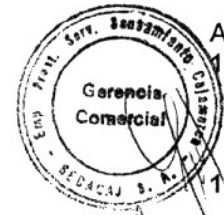
SUBCAPÍTULO 2: MEDICIÓN Y LECTURA.

Artículo 100.- Medidor de Conexión Domiciliaria.

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

100.2. El Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario efectivo del servicio, podrán adquirir de la EPS SEDACAJ S.A. o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con certificado de aferición inicial (o el certificado de calibración) a que hace referencia el numeral 6.5.11 del Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, sobre Procedimientos para la Contrastación, en los siguientes casos:

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





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

Artículo 101.- Control de Operatividad y Mantenimiento del Parque de Medidores.

- a) Mantenimiento operativo de medidores.
Es responsabilidad de la EPS SEDACAJ S.A. mantener operativos sus medidores, como parte de la obligación de mantener un permanente control de calidad de los servicios que presta, según lo establecido por el artículo 59 del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- b) Frecuencia del control del parque de medidores.
Cada medidor del parque de la EPS SEDACAJ S.A. deberá pasar un control de calidad, como mínimo una vez cada cinco (5) años.
- c) Criterios de selección de los medidores sujetos a control.
En la selección de los medidores efectuada por la EPS SEDACAJ S.A., deberá tomarse en cuenta los siguientes criterios:
1. Fecha del último control.
2. Intensidad de uso (volumen registrado durante su vida útil).
3. La antigüedad de su instalación.
- e) Normas para el control de operatividad y el mantenimiento de medidores.
El control de operatividad deberá ser efectuado de acuerdo a lo previsto por las normas vigentes emitidas por el INDECOPI. Si resulta que un medidor no se encuentra operativo por sobregistro, éste debe ser reemplazado, en el plazo señalado en el artículo 102 del presente Reglamento.
- f) Registro de contraste de medidores.
La EPS SEDACAJ S.A. deberá llevar un registro del parque de medidores, incluyendo la fecha del último control de operatividad y su resultado.

Artículo 102.- Retiro de Medidor Instalado y Reposición.

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

102.1. Retiro por Inoperatividad.

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

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

102.2. Retiro para Contrastación.

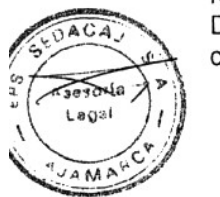
En este caso el medidor se reinstalará como máximo al día hábil siguiente de realizada la contrastación.

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

102.3. Retiro por Medidor Dañado.

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

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





102.4. Retiro para Reemplazo.

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

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

102.5. Retiro por Mantenimiento de Medidores.

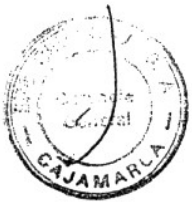
Si la EPS SEDACAJ S.A. decide retirar el medidor por mantenimiento, deberá reinstalarlo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.

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

Artículo 103.- Información para el Usuario en Caso de Retiro de Medidor.

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

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



Artículo 104.- Reposición de Medidor en caso Sustracción o Mal Funcionamiento por Daños de Terceros.

104.1. En los casos de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo o de alteración de sus mecanismos de registro, la EPS SEDACAJ S.A. deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contados a partir de la constatación del hecho. En estos casos, la EPS SEDACAJ S.A. podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros.

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

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

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

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

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

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





que subregistre, el titular de la conexión asumirá el costo de la reparación o reposición del medidor.

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

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

Artículo 105.- Condiciones Técnicas para Instalación de Medidores.

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

Artículo 106.- Mecanismos que Permitan la Lectura del Medidor.

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

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



SUBCAPÍTULO 3: SOBRE EL COMPROBANTE DE PAGO.

Artículo 107.- Conceptos Facturables.

- a) Los conceptos que pueden ser facturados son los siguientes:
 - Importe a Facturar por Servicio de agua potable.
 - Importe a Facturar por Servicio de alcantarillado sanitario.
 - Servicios colaterales.
 - Otros conceptos autorizados por la SUNASS o que emanen de disposición legal expresa.
 - Impuesto General a las Ventas (I.G.V.).
- b) Los conceptos facturados deberán estar debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente, y podrán incluir acumulativamente los adeudos no cancelados.



Artículo 108.- Modelo Referencial de Comprobante de Pago.

El modelo de comprobante de pago debe considerar el contenido mínimo de información que exige las normas de SUNASS, precisado en el Anexo 4 del presente Reglamento.

Artículo 109.- De la Emisión del Comprobante de Pago.

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



Artículo 110.- De la Entrega del Comprobante de Pago.

- a) Domicilio y plazo.
La EPS SEDACAJ S.A. deberá entregar el comprobante en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión con no menos de diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento.
- b) Falta de entrega.
Cuando de manera excepcional y justificada no fuera entregado el comprobante, la EPS SEDACAJ S.A. pondrá éste a disposición del Titular de la Conexión en la oficina autorizada para tal efecto. La falta de entrega del comprobante no suspende la obligación de pagar





por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la EPS SEDACAJ S.A. y conocidas por el Titular de la Conexión.

c) Entrega y pago.

La facilidad otorgada de efectuar el pago en lugares distintos a las oficinas de la EPS SEDACAJ S.A., como bancos o agencias autorizadas, no eximirá a la EPS SEDACAJ S.A. de su obligación de entregar el comprobante de pago en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión.

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

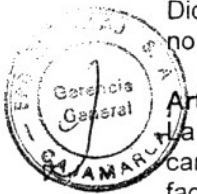
Artículo 111.- Facturación por Servicios o Conceptos no Facturados Oportunamente.

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

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

Artículo 112.- Registro de Modificaciones en Temas Tarifarios.

La EPS SEDACAJ S.A. tiene el deber de registrar el sustento técnico y legal que motive el cambio de las clasificaciones del uso del agua, de la modificación de las categorías o de la facturación por los consumos de agua potable y/o alcantarillado sanitario.



TÍTULO CUARTO : DEL CIERRE DE LOS SERVICIOS.

Artículo 113º.- Cierre de los Servicios por Iniciativa de la EPS SEDACAJ S.A.

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

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

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

Artículo 114.- Cierre de los Servicios por Solicitud del Titular.

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

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

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

Artículo 115.- Plazo para el Cierre.

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

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

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





Artículo 116.- Suspensión de la Emisión de Facturación.

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

Artículo 117.- Facturación de Conexiones Cerradas.

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

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

Artículo 118.- Cierre y Anulación de Conexiones no Autorizadas.

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

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

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

Artículo 119.- Reapertura de los Servicios.

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

TÍTULO QUINTO : DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 120.- Régimen Aplicable a la EPS SEDACAJ S.A.

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

Artículo 121.- Régimen Aplicable a los Titulares de Conexión Domiciliaria y Usuarios.

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

Artículo 122.- Aplicación Restrictiva.

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

Artículo 123.- Procedimiento para Aplicación de Sanciones.

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

Artículo 124.- Infracciones Leves.

Constituyen infracciones leves:

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



4. Para propietarios de predios con fuente propia, no comunicar a la EPS SEDACAJ S.A. todo cambio relacionado con el uso de fuentes de agua propia.

Artículo 125.- Infracciones Graves.

Constituyen infracciones graves:

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



Artículo 126.- Sanciones.

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

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

La presente sanción tendrá una duración máxima de quince (15) días calendario. En los casos de los numerales 4), 10), 11), 14), 16) y 17) del artículo 125 del presente Reglamento, el servicio deberá ser rehabilitado cuando cese la causal que originó el cierre.
- c) Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable.
Implica la interrupción del servicio de agua potable mediante el retiro de una porción de la tubería que llega a la caja del medidor y el uso de algún elemento de obturación. Se aplica en los siguientes casos:
 - (i) Comisión reiterada de infracciones que hayan sido sancionadas con el cierre simple del servicio.
 - (ii) Los descritos en los numerales 7) y 8) del artículo 125° de la presente norma.
 - (iii) Cualquier impedimento imputable al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario que, por dos veces, no permita a la EPS SEDACAJ S.A. el cierre simple del servicio





cuando corresponda su aplicación de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

d) Cierre del Servicio de Alcantarillado Sanitario.

Implica la interrupción del servicio de alcantarillado sanitario a través de un elemento de obturación entre la caja de registro y el colector. Se aplica en los siguientes casos:

- (i) Los descritos en los numerales 2), 9) y 15) del artículo 125° de la presente norma.
- (ii) El descrito en el numeral 14) del artículo 125° de la presente norma, solo para usuarios de alcantarillado sanitario con fuente de agua propia.
- (iii) Comisión reiterada del numeral 2) del artículo 124° y numeral 8) del artículo 125° de la presente norma."

e) Levantamiento de las Conexiones.

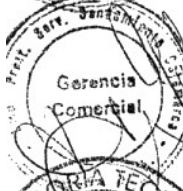
El levantamiento de la conexión implica el retiro de la Conexión Domiciliaria de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario que parte desde la red de distribución o recolección, respectivamente.

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

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

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

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



Artículo 127.- Costo de las Medidas Impuestas como Sanción.

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

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

Artículo 128.- Registro de Amonestaciones y Sanciones.

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

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES.

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

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

Tercera.- Para el caso de las conexiones domiciliarias que hubieran sido instaladas con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, será reconocido como Titular de la Conexión Domiciliaria quien figure como tal en el Catastro de la respectiva EPS SEDACAJ



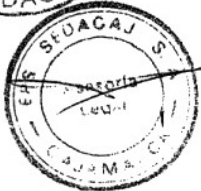
S.A., con cargo a regularizar su situación mediante la celebración del contrato de prestación de servicios de saneamiento, conforme al modelo que se propone en el Anexo 2 de la presente norma.

La EPS SEDACAJ S.A. deberá realizar la actualización de su Catastro, así como regularizar la suscripción de contratos de prestación de servicio y el respectivo registro, de acuerdo a los artículos 25° y 31° del presente Reglamento, a más tardar en UN (01) año.

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



Obelise A. Lezama Abanto
Gerente General
E.P.S. SEDACAJ S.A.





Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Cajamarca - EPS SEDACAJ S.A.

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

(Anverso)

Lugar		
Fecha		
EPS		
I. DATOS DEL SOLICITANTE		
Nombre	DNI	Nº de Partida Registral de inscripción del predio (si aplica)
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz. Lt.
(Urbanización/barrio)	Provincia	Distrito
II. DATOS DEL REPRESENTANTE		
Nombre	DNI	
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz. Lt.
(Urbanización/barrio)	Provincia	Distrito
III. DATOS DEL PREDIO (marcar con "X")		
<input type="checkbox"/>	En construcción	
<input type="checkbox"/>	Habitado	
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar):	
Ubicación (Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz. Lt.
Referencia		
Mediante la presente solicitud el solicitante manifiesta su voluntad de acceder a la prestación de los siguientes servicios:		
[Marque con una "x" indicando el tipo de servicio]		
<input type="checkbox"/>	SERVICIO DE AGUA POTABLE	
<input type="checkbox"/>	SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO	
<input type="checkbox"/>	SERVICIO EN CONDICIONES ESPECIALES	
[Marque con una "x" indicando el uso del servicio] Número de unidades de uso que serán atendidas:		
<input type="checkbox"/>	DOMESTICO	
<input type="checkbox"/>	COMERCIAL	
<input type="checkbox"/>	INDUSTRIAL	
<input type="checkbox"/>	ESTATAL	
<input type="checkbox"/>	SOCIAL	
<input type="checkbox"/>	TEMPORAL	
<input type="checkbox"/>	PILETA PUBLICA	
La conexión se solicita para ser instalada en el predio ubicado en el numeral III. Por lo cual adjunto los documentos siguientes:		
<input type="checkbox"/>	Documento que acredite la propiedad o posesión.	
<input type="checkbox"/>	Copia simple del documento de identidad del solicitante o los documentos que acrediten la representación	
<input type="checkbox"/>	Plano de ubicación o croquis del predio.	
<input type="checkbox"/>	Recibo de pago por derecho de factibilidad.	
<input type="checkbox"/>	Resumen del sistema de tratamiento y evacuación de los desechos, destacando el punto de muestreo, los análisis físicos, químicos y bacteriológicos del efluente (en caso de uso intensivo del agua de tipo comercial o industrial)	
<input type="checkbox"/>	Plano de diseño de salidas de alcantarillado sanitario (para casos de edificaciones en propiedad exclusiva y común)	
<input type="checkbox"/>	Descripción de la sanidumbre pactada o legal entre las partes por donde pasarían las tuberías de agua potable y/o alcantarillado sanitario (en caso de independizaciones)	
<input type="checkbox"/>	Otros	
Atentamente,		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;"> FIRMA DEL SOLICITANTE o su representante </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;"> SELLO DE RECEPCIÓN DE EPS </div>
Nota: Este formato tiene carácter de Declaración Jurada.		

(Reverso)

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



Anexo 2
Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento

Conste por el presente documento el Contrato de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario que celebran, de una parte la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS SEDACAJ S.A. (en adelante EPS) y de otra parte el (la) señor (a), cuyos datos figuran en la cláusula primera (en adelante en 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									
Nº D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad									
Nº de RUC									
Domicilio									
Cercado (Calle, Jirón, Avenida)			Nº		Mz		Lz		
(Urbanización, barrio)			Distrito			Provincia			
Representante Legal									
Nº D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad									
Nº de RUC									
Domicilio									
Cercado (Calle, Jirón, Avenida)			Nº		Mz		Lz		
(Urbanización, barrio)			Distrito			Provincia			
Puede leerse en:					Ciudad		Fecha		Firma Nº
II. DATOS DE LA CONEXIÓN									
Lugar de Instalación									
Cercado (Calle, Jirón, Avenida)			Nº		Mz		Lz		
(Urbanización, barrio)			Distrito			Provincia			
Servicio Contratado		Agua Potable		Alcantarillado		Diámetro de la conexión (mm)			
Permanente		Piso (Provisional)		Temporal		Usos del Servicio*			
				Nº de Hozas					
Existen puntos de agua		Si		No		Unidades de uso		Tipo	
						Nº		Nº	
Nº Suministro				Nº Medidor					
Fecha de emisión de autorización									
Forma de Pago de instalación		Costado		Cuotas		Monto		Flujo	
						Costo Mensual \$/.		Nº de Cuotas	
								Interés %	
(SOLO para servicios temporales)									
Fondo de Garantía		Monto		Monto					
Penalidad									
*(Según categorías Social, Económica, Comercial y casa, Fedatario y formal.)									

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





Cláusula Tercera.- Obligaciones de las Partes.

La EPS SEDACAJ S.A. se obliga a la prestación de los servicios señalados en la cláusula anterior, en las condiciones de calidad establecidas en el contrato de (explotación o concesión según el caso), en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento emitido por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (en adelante SUNASS), y en concordancia con el informe de factibilidad elaborado por la EPS SEDACAJ S.A. en el procedimiento seguido para el acceso al servicio, y que forma parte integrante del presente contrato. El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA se obliga al pago de los servicios de saneamiento prestados por la EPS, y otros conceptos que se incluyan en el comprobante de pago que la EPS SEDACAJ S.A. emita de acuerdo con la normativa sobre facturación vigente aprobada por la SUNASS.

Cláusula Cuarta.- Modificación de las Condiciones de Prestación del Servicio.

Las partes se comprometen a realizar una comunicación previa de las modificaciones, de ser posible según el caso. El TITULAR DE LA CONEXIÓN y la EPS SEDACAJ S.A. se comprometen a informar a la otra parte acerca de cualquier variación en las condiciones pactadas en el presente contrato, en los plazos establecidos en el Reglamento de la Calidad de Servicios de Saneamiento. En caso de no haber un plazo establecido en dicha norma, deberán comunicar el cambio a la otra parte a más tardar a los tres (3) días hábiles de ocurrida la modificación. En caso una de las partes no comunique a la otra el cambio oportunamente, y el cambio afecte la facturación de los servicios en su favor, se aplicará la siguiente penalidad:

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

Cláusula Quinta.- Responsabilidad por Infraestructura y Bienes Instalados.

La infraestructura y los demás bienes instalados por La EPS SEDACAJ S.A. para la prestación del servicio hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable o Alcantarillado, incluida esta última, son de su responsabilidad y forman parte de la red pública. La EPS SEDACAJ S.A. es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable inclusive. En los casos que la caja del medidor se ubique al interior del predio, la EPS SEDACAJ S.A. es también responsable de la operatividad y mantenimiento del tramo de tubería ubicado al interior del predio hasta la caja del medidor. En los casos de Conjuntos Habitacionales o Quintas, la EPS SEDACAJ S.A. 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, con una anticipación no menor de diez (10 días) antes de la fecha de vencimiento. El TITULAR DE LA CONEXIÓN es el responsable del pago de dichos comprobantes. La falta de entrega del comprobante no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la EPS SEDACAJ S.A. y conocidas por el Titular de la Conexión. La EPS SEDACAJ S.A. podrá cobrar el interés moratorio a partir del día siguiente del plazo de vencimiento. Dicho interés no podrá exceder de la tasa máxima correspondiente fijada por el Banco Central de Reserva del Perú para operaciones que realizan las personas ajenas al sistema financiero nacional en moneda nacional (TAMN). La EPS SEDACAJ S.A. tiene el derecho de iniciar las acciones administrativas, operativas, legales y judiciales que sean necesarias para la cobranza de los montos adeudados, asumiendo EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA los gastos y costos que se originen de dichas acciones.

Cláusula Séptima.- Cierre del Servicio.

La EPS SEDACAJ S.A. podrá suspender la prestación del servicio de agua potable, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (2) meses, así como cobrar el costo de suspensión y reposición del servicio. En caso la EPS SEDACAJ S.A. no suspenda el servicio, no podrá cobrar por el consumo que se realice en adelante. Asimismo, tiene la facultad de cerrar el servicio por la comisión de las infracciones expresamente previstas y de acuerdo con los mecanismos contemplados en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento. El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA tiene derecho a solicitar el cierre del servicio en cualquier momento, con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario.

Cláusula Octava.- Resolución del Contrato.

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA puede resolver el presente contrato mediante comunicación escrita dirigida a La EPS SEDACAJ S.A. conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios. En los casos de Servicios Temporales EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA podrá ponerle fin al Contrato antes del plazo estipulado, en cuyo caso la garantía referida en el artículo 33 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento será devuelta previo pago de las deudas existentes por prestación de los servicios, servicios colaterales, y cualquier otro concepto adeudado. LA EPS SEDACAJ S.A. puede resolver el contrato en los casos que se aplique el levantamiento de la conexión como sanción, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento. No se requerirá comunicación ni trámite adicional a la aplicación de la sanción.





Cláusula Novena.- Jurisdicción.

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

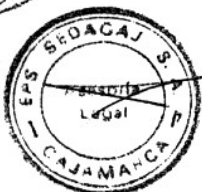
Cláusula Décima.- Otros Derechos y Obligaciones de las Partes.

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

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

POR EPS SEDACAJ S.A.

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN

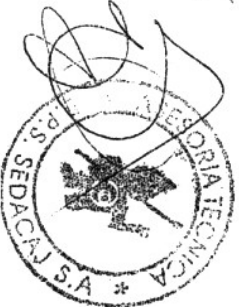




Anexo 3

Solicitud de Atención de Problema de Alcance General.



		CODIGO DE SOLICITUD N°		
N° DE SUMINISTRO				
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO / TELEFONICO / WEB)				
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA	/ /	HORA
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE				
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
RAZÓN SOCIAL				
DATOS DEL SOLICITANTE				
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	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 (taponamiento de conexiones en una zona, taponamiento con desborde en la calle)			
Op-5	Cortes del servicio (efectuar cortes del servicio no programados, no cumplir con horario de abastecimiento injustificadamente no informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor)			
Op-6	Falta de accesorios de seguridad (mantener por más de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa del registro, falta de tapa de medidor; falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas a la prestación de los servicios.			
Op-7	Seguridad: Emanaciones del sistema de alcantarillado			
NOTA: Lista de problemas es referencial				
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE				
Mediante el presente, yo identificado con DNI N° declaro estar conforme con la solución de la EPS al problema presentado, descrito en la presente solicitud.				





Anexo 4

Formato Referencial de Comprobante de Pago (Anverso)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL USUARIO / CÓDIGO		 RAZÓN SOCIAL, DIRECCIÓN, TELÉFONO Y DEMÁS DATOS DE LA EPS.																									
NÚMERO DE COMPROBANTE DE PAGO	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO																										
N° de SUMINISTRO: XXXXXXXX																											
DATOS DEL SUMINISTRO		DETALLE DEL CONSUMO	DETALLE DE LOS IMPORTES FACTURADOS																								
- SERVICIOS PRESTADOS - N° UNIDADES DE USO SEGÚN CATEGORÍA - N° MEDIDOR - PERÍODO DE DETERMINACIÓN DE AGUA POTABLE		- LECTURA ACTUAL Y FECHA DE LECTURA - LECTURA ANTERIOR Y FECHA DE LECTURA - DIFERENCIA DE LECTURAS - CATEGORÍA DE USO (SEGÚN NIVEL DE DETERMINACIÓN DE AGUA POTABLE)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>PRECIO UNITARIO</th> <th>IMPORTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td>00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td>00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td>00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td>00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td>00000000</td> </tr> <tr> <td>XXXXXXXXXX</td> <td></td> <td>00000000</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td>00000000</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE	XXXXXXXXXX		00000000	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																									
XXXXXXXXXX		00000000																									
TOTAL		00000000																									
HISTORIA DE CONSUMO 		ESTRUCTURA TARIFARIA CORRESPONDIENTE A LAS CATEGORÍAS A LAS QUE PERTENECE LAS UNIDADES DE USO	LOS CONCEPTOS QUE SE FACTURAN SON LOS SIGUIENTES: - SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SERVICIO DE ALCANTARILLADO - SERVICIO COLATERAL - OTRO CONCEPTO AUTORIZADO POR LA SUNASS, EL USUARIO O QUE EMANE DE DISPOSICIÓN LEGAL EXPRESA IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS - IGV																								
MENSAJES AL CLIENTE MENSAJES INDIVIDUALES: INFORMACIÓN SOBRE LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL COMPROBANTE, NÚMERO DE RECIBOS IMPAGOS Y SU MONTO, FECHA PROBABLE DE CORTE DE SERVICIO, DE SER EL CASO; CENTRO DE SERVICIO CORRESPONDIENTE A LA ZONA DE RESIDENCIA DEL USUARIO, FRECUENCIA DE FACTURACIÓN.		FECHA DE EMISIÓN: XX-XXX-XXXX FECHA DE VENCIMIENTO: XX-XXX-XXXX																									
MENSAJES GENERALES: RECOMENDACIONES AL USUARIO SOBRE EL USO DEL SERVICIO, INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS AUTORIZADOS DE RECONEXIÓN O CUERANZA Y CONDICIONES PARA EL CIERRE DE LA CONEXIÓN.		CANCELAR SÓLO EN LUGARES AUTORIZADOS INDICADOS AL REVERSO. EN NINGÚN CASO AL MENSAJERO.	TOTAL A PAGAR S/.: 00000000																								
ÚLTIMO DÍA DE PAGO: XX-XXX-XXXX TARIFA: XXXX SUMINISTRO: XXXXXXXXXX CUENTA: XXXXXXXXXX TOTAL: ***0000000		TOTAL A PAGAR S/.: *****00000000																									

SEGÚN INDICARÁ LA DIFERENCIACIÓN DEL VOLUMEN DE AGUA POTABLE / INDICAR MODALIDAD





(Reverso)

SIGNIFICADO DE LOS CONCEPTOS FACTURABLES

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

INFORMACIÓN AL USUARIO SOBRE EL REAJUSTE DE TARIFAS POR EFECTO DE LA INFLACIÓN EN EL MOMENTO DE SU PRIMERA APLICACIÓN

INFORMACIÓN SOBRE OBLIGACIONES Y DERECHOS DE USUARIOS

DERECHOS:

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

OBLIGACIONES:

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

EL RECLAMO PUEDE PRESENTARSE DE LAS SIGUIENTES FORMAS:

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

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

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

SI DESEA RECIBIR MAYOR ORIENTACIÓN:

FONOSUNASS: 264-6464 ó 264-6262

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

ESPACIO RESERVADO PARA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE LA EPS CONSIDERE PERTINENTE INCORPORAR

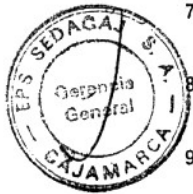




Anexo 5

Glosario de Términos

1. **Abastecimiento.**- Suministro de agua potable que se presta a un predio a través de una conexión o en su caso, el suministro de agua potable que se presta a través de piletas públicas.
2. **Agua Cruda.**- El agua tal como se encuentra en las fuentes, en estado natural, sin haber sufrido ningún tratamiento.
3. **Alcantarillado.**- Sistema de canales o tuberías que se utilizan para la recolección, transporte y eliminación de aguas residuales.
4. **Asignación de Consumo.**- Volumen de agua (en metros cúbicos) a ser asignado a un usuario que no cuenta con medidor, el cual debe calcularse sobre la base del consumo promedio que tiene un usuario micromedido de la misma categoría, en caso de encontrarse en la primera etapa del reordenamiento tarifario, o clase, en caso de encontrarse en la segunda etapa del reordenamiento tarifario.
5. **Bacterias Coliformes.**- Grupo de microorganismos pertenecientes a la familia Enterobacteriaceae que son de naturaleza bacilar, gramnegativos, aeróbicos o anaeróbicos facultativos. Se caracterizan por no formar esporas. A este grupo pertenecen los géneros Excherichia, Enterobacter, Citrobacter y Klebsiella.
6. **Caja de Medidor.**- Elemento de albañilería, de concreto u otro material similar, donde se instalan el medidor, sus llaves y accesorios, que incluye la tapa de cierre y protección. Su ubicación en el frente del predio está subordinada a la factibilidad de acceso a la lectura del medidor, mantenimiento o reparación.
7. **Caja de Registro.**- Caja de conexión domiciliaria de alcantarillado más cercana al colector público, ubicado dentro o fuera del área del predio.
8. **Camión Cisterna.**- Vehículo motorizado con tanque cisterna autorizado para transportar agua para consumo desde la estación de surtidores hasta los usuarios.
9. **Caudal (alusivo a medidor).**- Es el cociente del volumen de agua que pasa a través del medidor, y el tiempo que demora en hacerlo.
10. **Caudal de Transición (qt):** Caudal que divide el rango de caudales en dos zonas, la "zona inferior" y la "zona superior", cada una se caracteriza por un error máximo permisible.
11. **Caudal Mínimo (qmin).**- Caudal a partir del cual el medidor debe funcionar registrando volúmenes de agua dentro del error máximo permisible.
12. **Caudal Permanente (qp).**- Caudal al cual el medidor debe funcionar satisfactoriamente bajo condiciones normales de uso.
13. **Cloración.**- Aplicación de cloro (gas licuado) o compuestos de cloro (hipocloritos) al agua con el propósito de desinfectarla.
14. **Cloro Residual Libre.**- Cantidad de cloro remanente en el agua bajo la forma de ácido hipocloroso o ion hipoclorito.
15. **Conexión Domiciliaria de Agua Potable:** Comprende la unión física entre la red de agua y el límite del predio a través de un tramo de tubería que incluye la caja del medidor.
16. **Conexión Domiciliaria de Alcantarillado;** Comprende la unión física (instalación de tubería) entre el colector público y el límite exterior de la propiedad de cada predio.
17. **Conexión Ilegal:** aquella conexión instalada sin conocimiento de la EPS SEDACAJ S.A., mediante la cual se sustrae agua potable o se vierten aguas residuales a la red de la EPS SEDACAJ S.A.
18. **Contrastación.**- Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a las normas metroológicas vigentes y las recomendaciones establecidas en el presente Reglamento, por comparación con un patrón certificado por el INDECOPI.
19. **Contrastación en Campo.**- Contrastación realizada sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliaria, bajo las condiciones hidráulicas correspondientes al servicio que recibe el usuario.
20. **Contrastación en Laboratorio.**- Contrastación realizada en un laboratorio bajo condiciones hidráulicas controladas que pueden diferir de las condiciones del servicio que recibe el usuario, para lo cual se retirará el medidor de la conexión domiciliaria. El laboratorio puede ser una instalación permanente o móvil, que cumpla con los requisitos establecidos por INDECOPI.
21. **Empresa Contrastadora.**- Empresa especializada en actividades de contrastación que cuenta con autorización de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales del INDECOPI.





22. INDECOPI.- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
23. **Medidor con Mecanismos Alterados.-** Medidor que presenta evidencias de haber tenido una intervención maliciosa para alterar su funcionamiento. La alteración es externa cuando el medidor presenta alteraciones visibles en sus características técnicas; la alteración es interna cuando algún mecanismo interno del medidor ha sido manipulado.
24. **Medidor Inoperativo.-** Medidor de agua potable en servicio, que en las pruebas de contrastación de campo o laboratorio, presenta errores fuera de las tolerancias establecidas en el presente reglamento, en al menos un caudal de ensayo.
25. **Medidor Operativo.-** Medidor de agua potable en servicio cuyos errores, para cada caudal de ensayo de contrastación en campo o laboratorio, se encuentran dentro de las tolerancias establecidas en el presente Reglamento.
26. **Medidor que Sobregregistra.-** Medidor inoperativo que, en por lo menos uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua mayor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error mayor que el máximo permisible.
27. **Medidor que Subregistra.-** Medidor inoperativo que, en al menos uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua menor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error que esta por debajo de la tolerancia establecida, mientras que en los otros caudales de ensayo los resultados están dentro de los límites máximos permisibles.
28. **Normas Metrológicas Peruanas (NMP).-** Son de carácter obligatorio y establecen las características metrológicas de los instrumentos de medición (balanzas, medidores de agua, surtidores de gasolina, etc.) utilizados en transacciones comerciales, salud pública, etc., que afectan directamente a los consumidores finales. También se consideran como Normas Metrológicas Peruanas a aquellas referidas a la información que debe llevar el rotulo o etiqueta de los productos envasados, así como a las tolerancias establecidas al contenido neto declarado de los productos envasados. Estas normas son elaboradas y aprobadas por la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales a propuesta del Servicio Nacional de Metrología.
29. **Servicios Prestados en Condiciones Especiales.-** Son aquellos que se brindan por medios total o parcialmente distintos a la infraestructura de los Sistemas. Comprenden la prestación de servicios de Agua Potable a través de camión cisterna, reservorio móvil o conexión de agua provisional.
30. SUNASS.- Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento.
31. **Surtidor.-** Punto de abastecimiento de agua para consumo humano autorizado que provee a camiones cisterna, cuya fuente puede ser subterránea o superficial.
32. **Titular de la Conexión Domiciliaria.-** Es la persona natural o jurídica identificada y registrada por la EPS SEDACAJ S.A., que suscribe el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento y asume todos los compromisos frente a la EPS SEDACAJ S.A..
33. **Usuario.-** Persona natural o jurídica que, por razón de estipulación contractual o de posesión, hace uso legal del suministro correspondiente.
34. **Zona de Abastecimiento.-** Área delimitada teniendo en cuenta la influencia del reservorio y otros componentes del sistema de distribución.

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

