



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO  
DIRECTIVO QUE APRUEBA  
LA “MODIFICACIÓN DEL  
REGLAMENTO DE LA CALIDAD  
DE LA PRESTACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE SANEAMIENTO”**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 061-2018-SUNASS-CD**

**NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 061-2018-SUNASS-CD**

Lima, 31 de diciembre de 2018

**VISTO:**

El Informe N° 020-2018-SUNASS-100 de las gerencias de Políticas y Normas, Supervisión y Fiscalización y Asesoría Jurídica, el cual contiene la propuesta de modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, así como del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, su correspondiente exposición de motivos y la evaluación de los comentarios recibidos.

**CONSIDERANDO:**

Que el literal c) del artículo 3.1 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por la Ley N° 27332 y modificada por la Ley N° 27631, faculta a los organismos reguladores para dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Que, conforme al artículo 19 del Reglamento General de la SUNASS, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, la función normativa permite a la SUNASS dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las empresas prestadoras o actividades bajo su ámbito o de sus usuarios.

Que, en ejercicio de dicha función normativa, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Calidad), el cual ha sido modificado por las resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 100-2008-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD, 034-2010-SUNASS-CD, 061-2010-SUNASS-CD, 025-2011-SUNASS-CD, 041-2011-SUNASS-CD, 042-2011-SUNASS-CD, 008-2012-SUNASS-CD, 028-2013-SUNASS-CD, 016-2016-SUNASS-CD, 004-2017-SUNASS-CD y 045-2017-SUNASS-CD.

Que, asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD se aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual ha sido modificado por las resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD y 004-2017-SUNASS-CD.

Que, a través del Decreto Legislativo N° 1280 se aprobó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA se aprobó su Reglamento.

Que, adicionalmente, se han recibido consultas por parte de las empresas prestadoras e instituciones públicas y de los usuarios, respecto de los alcances de algunas disposiciones del Reglamento de Calidad y del Reglamento de Reclamos, solicitando en algunos casos precisiones a dichas disposiciones, así como presentando propuestas de modificación de diversos artículos.

Que, conforme se señala en el informe de vistos, luego de la revisión y evaluación realizada al Reglamento de Calidad y al Reglamento de Reclamos, se ha determinado que es necesario efectuar algunas precisiones y modificaciones a las referidas normas, así como la inclusión de un nuevo enfoque sobre acceso a los servicios, lo que redundará en una mejor prestación de los servicios de saneamiento.

Que, el artículo 5 del Reglamento General de la SUNASS contempla el Principio de Transparencia, en virtud del cual las decisiones normativas o regulatorias,

para su aprobación, deben ser previamente publicadas, a fin de que los interesados tengan la oportunidad de expresar su opinión.

Que, de conformidad con lo anterior, la SUNASS aprobó, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2018-SUNASS-CD, la publicación de la propuesta normativa correspondiente, otorgando un plazo de quince días calendario para recibir comentarios de los interesados.

Que, evaluados los comentarios recibidos, corresponde aprobar el texto definitivo de la norma.

Según lo dispuesto por el artículo 20 del Reglamento General de la SUNASS y con la conformidad de las gerencias de Políticas y Normas, Supervisión y Fiscalización, Asesoría Jurídica y la Gerencia General.

El Consejo Directivo en su sesión del 30 de noviembre de 2018.

**HA RESUELTO**

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

**“Artículo 1.- Objetivo**

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

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

**“Artículo 2.- Alcances**

La presente norma es de aplicación obligatoria a:

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

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

**“Artículo 3.- Base Legal**

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

- Ley N° 28687, Ley de Desarrollo y Complementaria de Formalización de la Propiedad Informal, Acceso al Suelo y Dotación de Servicios Básicos.
- Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Ley Marco).
- Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para inmuebles de Uso Común.
- Ley N° 27157, Ley de Regularización de Edificaciones, del Procedimiento para la Declaratoria de Fábrica y del Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento del Decreto Legislativo 1280, Ley Marco de la

Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de la Ley Marco).

- Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA, Aprueban normas reglamentarias de la Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común.

- Decreto Supremo N° 006-2017-VIVIENDA, Texto Único Ordenado de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de las Habilitaciones Urbanas y Edificaciones.

- Decreto Supremo N° 011-2017-VIVIENDA, Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación.”

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

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

#### “Artículo 5.- Acceso a los servicios de saneamiento

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

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

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

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

1. Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley Marco, su reglamento y la presente norma.

2. El predio materia de Solicitud de Acceso a los servicios se encuentre ubicado dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora.

3. Exista factibilidad de servicio y, de ser el caso, se cumplan los condicionamientos técnicos y/o administrativos a los que se refiere el artículo 16 del presente reglamento.

4. Se suscriba el respectivo Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.

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

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

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

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

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

##### 12.1 Solicitud

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

asumiendo las responsabilidades y compromisos que correspondan.

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

##### 12.2 Requisitos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### 12.3 Calificación de la solicitud

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

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

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

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

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

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

a) Los montos a pagar por concepto de tasas por servicios administrativos correspondientes a la autorización municipal.

b) El plazo que la empresa prestadora tiene para determinar la factibilidad del servicio.

c) La obligación de contar al menos con un punto de agua al interior del predio lo cual será verificado por la empresa prestadora a efectos de la instalación de la conexión domiciliaria, caso contrario se aplicará lo establecido en el artículo 23 del presente reglamento."

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **16.2 Condicionamientos administrativos y/o técnicos**

Los condicionamientos que establezca la empresa prestadora deben ser justificados en el Informe de

Factibilidad del Servicio, bajo responsabilidad; debiendo señalar de forma clara y precisa las obras que se requiere y sus características, así como el plazo para su cumplimiento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**“Artículo 26.- Características del Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento**

26.1 El Contrato tiene las siguientes características:

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

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

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

**“Artículo 29.- Causales de terminación**

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

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

En estos casos, la empresa prestadora liquidará la deuda que se haya generado hasta el término del contrato,

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

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

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

2) A iniciativa de la empresa prestadora, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 115 de la presente norma.”

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

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

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

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

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

Los usuarios se encuentran prohibidos de:

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

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

La empresa prestadora deberá proveer información relevante y oportuna a los usuarios en caso de ocurrencia de interrupciones de los servicios de agua potable o alcantarillado, así como de las precauciones que tomará en los casos de desastres, caso fortuito o fuerza mayor. La información se difundirá a través de los medios de comunicación idóneos para cada localidad.

a) Interrupciones programadas:

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

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

La comunicación a la SUNASS deberá realizarse por lo menos con 48 horas de antelación al correo electrónico [gsf@sunass.gob.pe](mailto:gsf@sunass.gob.pe) o al que indique la SUNASS.

## b) Interrupciones imprevistas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**"Artículo 100.- Medidor de la conexión domiciliaria**

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

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

100.2 El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá adquirir de la empresa prestadora o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con el Certificado de Verificación Inicial emitido por una UVM y con el Certificado de Aprobación de Modelo o con la

Homologación del Certificado de Aprobación de Modelo, según corresponda, emitido por el INACAL. La adquisición del medidor por el Titular de la Conexión Domiciliaria se da en los siguientes casos:

- De manera obligatoria, en aplicación del artículo 104 del presente reglamento.

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

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

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

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

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

## a) Mantenimiento operativo de medidores

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

## b) Frecuencia del control del parque de medidores

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

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

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

## d) Registro de verificación de medidores

La empresa prestadora deberá llevar un registro del parque de medidores, debiendo contener como mínimo lo siguiente por cada medidor: número de suministro, dirección del predio, categoría de uso, número de serie del medidor, marca y modelo, diámetro nominal, número de certificado de aprobación de modelo u homologación, fecha de instalación, fecha de verificación, tipo de verificación (Inicial, Periódica y Posterior), solicitante (empresa prestadora o usuario), UVM, errores obtenidos en los diferentes caudales de prueba y el resultado de la verificación (operativo, subregistra o sobrerregistra). Dicho registro debe ser remitido a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS de forma anual o en la oportunidad que esta lo solicite."

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

## 102.1 Retiro del medidor

Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado - previa comunicación escrita

al usuario por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación- por las siguientes razones: (i) para realizar la Verificación Posterior en laboratorio, (ii) por encontrarse dañado, (iii) por reemplazo, y (iv) por mantenimiento de medidores.

### 102.2 Reinstalación del medidor

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

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

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

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

### 102.3. Reemplazo del medidor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

la Verificación Inicial, pudiéndole otorgar facilidades de pago.

Adicionalmente, la comunicación deberá precisar lo siguiente:

(i) Las características del medidor (diámetro, tipo de medidor y la relación  $Q_2/Q_1$ ).

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

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

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

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

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

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

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

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

Adicionalmente, la comunicación deberá precisar lo siguiente:

(i) Las características del medidor (diámetro, tipo de medidor y la relación  $Q_2/Q_1$ ).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

113.1 Cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado

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

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

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

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

iii) Se oponga por dos (2) meses o más a la instalación del medidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 89A del presente reglamento.

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

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

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

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

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

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

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

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

113.2 Cierre del servicio de alcantarillado para usuarios con fuente de agua propia

Se aplica en los siguientes casos:

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

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

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

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

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

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

a) Se verifique instalaciones no autorizadas por la empresa prestadora destinadas a burlar el consumo de una conexión domiciliaria a las que se refiere el literal b) del artículo 95 del presente reglamento, por segunda vez.

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

c) No solicitar la rehabilitación del servicio transcurridos doce (12) meses de haberse realizado el cierre simple por los supuestos de los numerales i) y ii) del literal a) del párrafo 113.1 del artículo 113 del presente reglamento.

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

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

f) Se verifique la venta de agua potable.

g) Cuando el Titular de la Conexión Domiciliaria, transcurrido el plazo de su solicitud de cierre temporal,

no haya solicitado la reapertura del servicio conforme lo señalado en el artículo 114.1 del presente reglamento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### "Artículo 8.- Conexión domiciliaria de agua potable

(...)

8.4 Toda conexión domiciliaria de agua potable debe instalarse con su respectivo medidor de consumo, según lo establecido en el artículo 100 del presente reglamento. La empresa prestadora deberá entregar al usuario copia del Certificado de Verificación Inicial que indique que el medidor cumple con los errores máximos permisibles establecidos en las normas metrológicas vigentes."

#### "Artículo 19.- Casos especiales

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19.5 Acumulación de Predios

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

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

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

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

**"Artículo 80.- Medios de interacción con usuarios**

(...)

b) Línea telefónica de emergencia.-

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

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

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

(...)

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

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

**"Artículo 86.- Unidad de Uso y su clasificación**

(...)

86.2 Clasificación de Unidades de Uso

(...)

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

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

..."

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

(...)

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

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

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

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

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

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

(...)

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

El recupero de consumos se calculará aplicando la asignación de consumo, de acuerdo al número de unidades de uso y categoría que se verifique en el predio, y por un periodo máximo de doce (12) meses. En caso se verifique unidades de uso de las Categorías Comercial y Otros e Industrial, el recupero se calculará aplicando el volumen de 40 m<sup>3</sup> y 80 m<sup>3</sup>, respectivamente, y por un periodo máximo de doce (12) meses.

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

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

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

**Artículo 3.- Modificar los Capítulos 2 "Calidad del Agua Potable" y 3 "Confiabilidad Operativa del Servicio" del**

Título Tercero "Calidad en la Prestación de los Servicios de Saneamiento" del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, bajo los siguientes términos:

### "TÍTULO TERCERO

#### CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

(...)

#### CAPÍTULO 2: CALIDAD DEL AGUA POTABLE Y RESIDUAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Elaborar el programa de control de procesos que permita asegurar las diferentes fases de la producción del agua potable.
- Determinación de la dosis y concentración óptima de los insumos químicos utilizados.

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

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

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

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

- Turbiedad y/o color, según fuera el caso.
- Alcalinidad, pH y parámetros críticos, en caso corresponda.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Esta evaluación comprenderá como mínimo lo siguiente:

- Descripción de la PTAP.
- Caracterización y análisis de la calidad de agua cruda.
- Resultados de la evaluación de procesos (mezcla rápida, floculación, decantación, filtración, desinfección, entre otros).

- d) Resultados de evaluación del equipamiento de laboratorio para control de procesos.
- e) Número y nivel de instrucción de los operadores y jefes de PTAP o jefes de producción.
- f) Condiciones hidráulicas de cada una de las unidades de tratamiento y de las estructuras de interconexión.
- g) Análisis de la calidad de agua tratada.
- h) Eficiencia de remoción de contaminantes.
- i) Identificación de medidas para mejorar la eficiencia de la PTAP.
- j) Costos estimados de inversión para la implementación de las mejoras identificadas.
- k) Conclusiones.

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

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

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

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

#### Artículo 60.- De la desinfección

- 60.1. La empresa prestadora debe cumplir con el proceso de desinfección como etapa final al proceso de tratamiento del agua.
- 60.2. El agua no debe contener cloro o cualquier otro desinfectante en una concentración que por sí mismo o en conjunción con cualquier otro elemento, organismo o sustancia en él contenida, cause el rechazo del agua o resulte peligroso a la salud pública.
- 60.3. El desinfectante empleado debe tener las características siguientes:
  - a) Capacidad de destruir aquellos microorganismos causantes de enfermedades, para los cuales está destinado, a la temperatura ambiental y en el período que

transcurre desde el punto de dosificación del desinfectante hasta el primer punto de la red.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Artículo 63.- Muestreo de agua potable para análisis de coliformes termotolerantes

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

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

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

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

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

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

La empresa prestadora debe:

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

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

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

#### **Artículo 67.- Surtidores**

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

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

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

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

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

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

69.1 Con la finalidad de asegurar el proceso de tratamiento de las plantas de tratamiento de aguas

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

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

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

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

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

Las empresas prestadoras deben:

- a) Cumplir con las condiciones básicas y requisitos de operación y mantenimiento de la infraestructura sanitaria establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- b) Operar y mantener la infraestructura con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil.
- c) Cumplir con los niveles de continuidad y presión establecidos en las metas de gestión, aprobadas por la SUNASS, salvo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor. La calificación del evento como caso fortuito o de fuerza mayor está a cargo de la SUNASS.
- d) Contar con sistemas de dosificación para la aplicación continua de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua potable, que aseguren la aplicación de una dosis exacta y/o carga constante por unidad de tiempo.

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

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

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

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

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

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

- a) Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de control, válvulas de aire, válvulas de purga y grifos contra incendios.
- b) Programa de mantenimiento de colectores de alcantarillado y buzones, principalmente de las zonas con mayor número de atoros.
- c) Programa de reposición y/o renovación de redes de agua y alcantarillado.
- d) Programa de mantenimiento y reposición de conexiones de agua y alcantarillado.
- e) Programa de mantenimiento de los motores y bombas, para lo cual deberá contar con equipos de funcionamiento alterno y/o reserva que sean necesarios; así como, con grupos electrógenos, en caso exista riesgo de falla del suministro de energía eléctrica que alimenta estaciones de bombeo de agua y alcantarillado.
- f) Programa de verificación del funcionamiento de las acometidas eléctricas, sensores, condensadores, y en general todo aquel dispositivo que forma parte de los tableros eléctricos.

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

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

i) Programa de mantenimiento de las unidades de desinfección.

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

k) Programas de detección de conexiones ilegales y clandestinas.

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

m) Programa de purga de redes de distribución.

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

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

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

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

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

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

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

**Artículo 4°.-** Incorporar los artículos 16A y 89A al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, conforme el siguiente texto:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En los casos que, por primera vez, corresponda instalar el medidor en una conexión domiciliaria existente y el usuario se oponga a dicha instalación, se considerará un VAF equivalente al doble de la asignación correspondiente, según su categoría y horario de abastecimiento. Si transcurridos dos (2) meses el usuario continúa oponiéndose a la instalación del medidor, la empresa prestadora podrá efectuar el cierre simple de acuerdo a lo previsto en el artículo 113 del presente reglamento."

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

**Artículo 6.-** Modificar el Anexo N° 7 "Glosario de Términos" del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, eliminando las definiciones: 10 Caudal de transición, 11 Caudal mínimo, 12 Caudal permanente, 18 Contrastación, 19 Contrastación en campo, 20 Contrastación en laboratorio, 21 Empresa contrastadora, 22 INDECOP y 24 Medidor inoperativo.

**Artículo 7.-** Modificar las siguientes definiciones del Anexo N° 7 "Glosario de Términos" del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, conforme lo siguiente:

#### **"Anexo 7.- Glosario de Términos**

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

**26. Medidor que sobrerregistra.-** Medidor que por lo menos en uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua mayor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error mayor que el máximo permisible.

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**INACAL.-** Instituto Nacional de Calidad

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

**Verificación Inicial.-** Verificación de un instrumento de medición que no ha sido verificado previamente.

Nota: Verificación realizada al instrumento de medición luego de su fabricación y antes de ser usado.

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

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

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

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

(...)

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

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

## “DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Décima Octava.-** Las empresas prestadoras deberán cumplir con la disposición señalada en el párrafo 6.3 del

artículo 6 del presente reglamento, conforme el siguiente plazo:

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

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

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

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

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

**Artículo 11.-** Modificar los artículos 15 y 16, así como el numeral 2 del Rubro A del acápite referido a los Problemas Comerciales No Relativos a la facturación del Anexo 1 "Problemas de Alcance Particular y Problemas de Alcance General" del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, en los siguientes términos:

#### "Artículo 15.- Verificación Posterior de medidores

15.1. La Verificación Posterior del medidor como medio de prueba se aplica únicamente para el caso de reclamos por consumo elevado y se realiza luego de que la empresa prestadora haya acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo 3 del presente reglamento. Caso contrario, no deberá ejecutarse.

15.2. En caso se presuma que el medidor ha sido dañado o alterado, la empresa prestadora o el reclamante podrán solicitar que complementariamente a la Verificación Posterior se verifique el estado de los mecanismos internos del medidor.

En caso de daños externos al medidor que impidan su correcto funcionamiento, no se requerirá de esta prueba adicional.

El costo de la prueba adicional estará a cargo del solicitante.

15.3. Al momento de presentarse el reclamo, la empresa prestadora deberá informar al reclamante acerca de su derecho a solicitar la Verificación Posterior del medidor y del alcance de las Unidades de Verificación Metrológica (Formato N° 7).

15.4. La Verificación Posterior se realizará de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

15.5. El reclamo será declarado fundado cuando la Verificación Posterior determine que el medidor sobrerregistra.

El reclamo será declarado infundado cuando la Verificación Posterior determine que el medidor no sobrerregistra, es decir, resulta operativo o subregistra"

#### "Artículo 16.- Costo de la Verificación Posterior

El costo de la Verificación Posterior y, de ser el caso, del traslado del medidor serán asumidos por la empresa prestadora o el reclamante, de acuerdo al resultado de la verificación, según lo establecido en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento."

## "ANEXO 1

### PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR Y PROBLEMAS DE ALCANCE GENERAL

Problemas de Alcance Particular ante los cuales corresponde interponer un reclamo

Comerciales

(...)

No Relativos a la Facturación

A. Problemas relativos al acceso al servicio

(...)

2. Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el Informe de Factibilidad.

..."

**Artículo 12.-** Modificar el Formato N° 7 "Solicitud de contrastación de medidor de agua potable" del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, el cual se presenta en el Anexo N° 6 de la presente resolución.

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

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

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**PRIMERA.-** Para efectos de lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, y en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, reemplácese el término "EPS" por "empresa prestadora", conforme a lo establecido en el artículo 15 del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

**SEGUNDA.-** Para efectos de lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, reemplácese los términos "contrastación" y "aferición inicial" por "Verificación Posterior" y "Verificación Inicial", respectivamente.

### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

**ÚNICA.-** Con la siguiente facturación que se emita luego de publicada la presente resolución, las empresas prestadoras deberán informar a los usuarios las modificaciones de los siguientes artículos del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento:

- Artículo 29.- Causales de Terminación

- Artículo 49.- Prohibiciones Generales para los Usuarios

- Artículo 96.- Recupero del Consumo no Facturado por manipulación del medidor

- Artículo 100.- Medidor de Conexión domiciliaria

- Artículo 113.- Cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado por iniciativa de la empresa prestadora

- Artículo 115.- Levantamiento de la Conexión

### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

**ÚNICA.-** Derogar la Primera, Segunda, Tercera, Quinta y Sexta Disposición Transitoria y Final del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Regístrese, publíquese y difúndase.

IVÁN LUCICH LARRAURI  
Presidente del Consejo Directivo



(Reverso)

<p align="center"><b>Obligaciones y Prohibiciones del Titular de la Conexión y Usuarios</b></p>	<p align="center"><b>Derechos del Titular de la Conexión y Usuarios</b></p>
<p><b>Obligaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Celebrar con la EMPRESA PRESTADORA el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.</li> <li>2. Pagar oportunamente la tarifa por los servicios de saneamiento prestados, de acuerdo a la normativa de la materia.</li> <li>3. Hacer uso adecuado de los servicios de saneamiento, sin dañar la infraestructura correspondiente.</li> <li>4. Permitir la instalación de medidores, la Verificación Posterior como parte del mantenimiento y su correspondiente lectura o su reemplazo, en caso sea necesario.</li> <li>5. Poner en conocimiento de la EMPRESA PRESTADORA, las averías o perturbaciones que pudieran afectar el servicio.</li> <li>6. Comunicar a la EMPRESA PRESTADORA sobre cualquier cambio de uso del predio o variación en el número o tipo de unidades de uso atendidas por la conexión.</li> <li>7. Utilizar el agua suministrada y el servicio de alcantarillado para los fines contratados.</li> <li>8. Instalar equipos de reciclaje de agua en aquellas unidades que impliquen un alto consumo de agua tales como piscinas, frigoríficos, calderos u otros que establezca la normativa sectorial, entre otros y comunicarlo a la EMPRESA PRESTADORA.</li> <li>9. Seguir las instrucciones de LA EMPRESA PRESTADORA sobre el uso de los servicios en situaciones de emergencia.</li> <li>10. Asumir el costo del medidor de consumo, cuando corresponda, según lo establecido en las normas sectoriales y las que establezca la SUNASS.</li> <li>11. Proteger la infraestructura sanitaria interna.</li> <li>12. Cumplir con las disposiciones del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y en el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.</li> <li>13. Otras que señale la normativa vigente.</li> </ol> <p><b>Prohibiciones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vender agua potable.</li> <li>2. Manipular las redes exteriores de agua potable y alcantarillado.</li> <li>3. Manipular la caja de la conexión domiciliaria, el medidor y la caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario.</li> <li>4. Impedir las inspecciones que realice la EMPRESA PRESTADORA sobre la infraestructura de saneamiento.</li> <li>5. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio o a las redes que no han sido previstas para distribución, o emplear cualquier mecanismo que extraiga directamente agua de las redes de distribución.</li> <li>6. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.</li> <li>7. Rehabilitar el servicio suspendido por la EMPRESA PRESTADORA.</li> <li>8. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.</li> <li>9. Obstruir, interrumpir o destruir tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.</li> <li>10. Otras que establezca la normativa.</li> </ol>	<p><b>Derechos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir el Certificado de Verificación Inicial que señale que el medidor se encuentra operativo, cuando se le instale un medidor.</li> <li>2. Si se le viene facturando por asignación de consumo o se le retira el medidor por más de 12 meses, al instalar el medidor se aplicará un régimen de gradualidad para la facturación.</li> <li>3. Recibir el comprobante de pago en su domicilio o por medio electrónico, por lo menos diez (10) días antes del vencimiento.</li> <li>4. Recibir la prestación de los servicios de saneamiento conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento, así como en las condiciones y niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.</li> <li>5. Ser atendidos por problemas operativos dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.</li> <li>6. Recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de los medios de comunicación idóneos para cada localidad.</li> <li>7. Recibir información de manera permanente sobre la normativa relacionada con los servicios de saneamiento, la regulación económica y otros que afecten o modifiquen sus derechos o la calidad del servicio que recibe.</li> <li>8. Recibir información detallada sobre las condiciones en que recibe el servicio a fin de permitir el ejercicio de sus derechos como usuario.</li> <li>9. Presentar reclamos ante la autoridad competente sobre la prestación de los servicios brindados (calidad del servicio o facturación), sin estar obligado al pago previo del recibo, cuando dichos reclamos tengan relación directa con el monto reclamado.</li> <li>10. Cuando se trate de un problema de alcance general, que afecta a un sector de la población, tiene derecho a solicitar a la SUNASS la investigación correspondiente.</li> <li>11. Solicitar el cierre de los servicios con la debida anticipación.</li> <li>12. Solicitar orientación a la EMPRESA PRESTADORA en el uso racional del agua o el mantenimiento adecuado de sus instalaciones internas.</li> <li>13. Percibir compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar la EMPRESA PRESTADORA a su propiedad por negligencia comprobada de ésta, de acuerdo con la normativa de la materia.</li> <li>14. Acceder al expediente de reclamo y a los documentos sobre la conexión que obren en el poder de la EMPRESA PRESTADORA. Así como solicitar copia de dichos documentos, previo pago de la tasa establecida.</li> <li>15. Otros que señale la normativa vigente.</li> </ol>



(Reverso)

<b>Obligaciones y Prohibiciones del Titular de la Conexión y Usuarios</b>	<b>Derechos del Titular de la Conexión y Usuarios</b>
<p><b>Obligaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Celebrar con la EMPRESA PRESTADORA el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.</li> <li>2. Pagar oportunamente la tarifa por los servicios de saneamiento prestados, de acuerdo a la normativa de la materia.</li> <li>3. Hacer uso adecuado de los servicios de saneamiento, sin dañar la infraestructura correspondiente.</li> <li>4. Permitir la instalación de medidores, la Verificación Posterior como parte del mantenimiento y su correspondiente lectura o su reemplazo, en caso sea necesario.</li> <li>5. Poner en conocimiento de la EMPRESA PRESTADORA, las averías o perturbaciones que pudieran afectar el servicio.</li> <li>6. Comunicar a la EMPRESA PRESTADORA sobre cualquier cambio de uso del predio o variación en el número o tipo de unidades de uso atendidas por la conexión.</li> <li>7. Utilizar el servicio de alcantarillado para los fines contratados.</li> <li>8. Seguir las instrucciones de LA EMPRESA PRESTADORA sobre el uso de los servicios en situaciones de emergencia.</li> <li>9. Proteger la infraestructura sanitaria interna.</li> <li>10. Cumplir con las disposiciones del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y en el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.</li> <li>11. Otras que señale la normativa vigente.</li> </ol> <p><b>Prohibiciones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vender agua potable.</li> <li>2. Manipular las redes exteriores de agua potable y alcantarillado.</li> <li>3. Manipular la caja de la conexión domiciliaria, el medidor y la caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario.</li> <li>4. Impedir las inspecciones que realice la EMPRESA PRESTADORA sobre la infraestructura de saneamiento.</li> <li>5. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio o a las redes que no han sido previstas para distribución, o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.</li> <li>6. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.</li> <li>7. Rehabilitar el servicio suspendido por la EMPRESA PRESTADORA.</li> <li>8. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.</li> <li>9. Obstruir, interrumpir o destruir tuberías o instalaciones comunes de alcantarillado al interior o exterior de la conexión.</li> <li>10. Otras que establezca la normativa.</li> </ol>	<p><b>Derechos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir el comprobante de pago en su domicilio o por medio electrónico, por lo menos diez (10) días antes del vencimiento.</li> <li>2. Recibir la prestación de los servicios de saneamiento conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento, así como en las condiciones y niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.</li> <li>3. Ser atendidos por problemas operativos dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.</li> <li>4. Recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de los medios de comunicación idóneos para cada localidad.</li> <li>5. Recibir información de manera permanente sobre la normativa relacionada con los servicios de saneamiento, la regulación económica y otros que afecten o modifiquen sus derechos o la calidad del servicio que recibe.</li> <li>6. Recibir información detallada sobre las condiciones en que recibe el servicio a fin de permitir el ejercicio de sus derechos como usuario.</li> <li>7. Presentar reclamos ante la autoridad competente sobre la prestación de los servicios brindados (calidad del servicio o facturación), sin estar obligado al pago previo del recibo, cuando dichos reclamos tengan relación directa con el monto reclamado.</li> <li>8. Cuando se trate de un problema de alcance general, que afecta a un sector de la población, tiene derecho a solicitar a la SUNASS la investigación correspondiente.</li> <li>9. Solicitar el cierre de los servicios con la debida anticipación.</li> <li>10. Solicitar orientación a la EMPRESA PRESTADORA en el uso racional del agua o el mantenimiento adecuado de sus instalaciones internas.</li> <li>11. Percibir compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar la EMPRESA PRESTADORA a su propiedad por negligencia comprobada de ésta, de acuerdo con la normativa de la materia.</li> <li>12. Acceder al expediente de reclamo y a los documentos sobre la conexión que obren en el poder de la EMPRESA PRESTADORA. Así como solicitar copia de dichos documentos, previo pago de la tasa establecida.</li> <li>13. Otros que señale la normativa vigente.</li> </ol>

## Anexo N° 2

## Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento

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

Cláusula Primera.- Datos Generales			
<b>I. DATOS DEL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA</b>			
Apellidos y Nombres / Razón Social			
N° D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad			
N° de RUC			
<b>Domicilio</b>			
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz Lt
(Urbanización, barrio)		Distrito	Provincia
<b>Representante Legal</b>			
N° D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad			
N° de RUC			
<b>Domicilio</b>			
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz Lt
(Urbanización, barrio)		Distrito	Provincia
<b>Poder inscrito en:</b>			
	Ciudad	Fecha	Ficha N°
<b>II. DATOS DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA</b>			
<b>Lugar de instalación</b>			
Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz Lt
(Urbanización, barrio)		Distrito	Provincia
<b>Servicios Contratados</b>			
(Marcar con una X)		Agua Potable	Diámetro de la conexión (mm)
		Alcantarillado sanitario	
		Temporal	N° de meses
		Permanente	
<b>Existen puntos de agua y/ o alcantarillado</b>			
		Si	
		No	
<b>Indicar el número de unidades de uso y clase</b>			
Residencial		N° de unidades de uso que serán atendidas	
Doméstico			
Social			
No Residencial		N° de unidades de uso que serán atendidas	
Comercial y Otros			
Industrial			
Estatal			
N° Suministro		N° Medidor	
Fecha de emisión de facturaciones			
Forma de Pago de instalación		Monto	
Contado			
Cuotas		Plazo	N° de cuotas
		Cuota mensual S/	Interés %
<b>(SOLO para servicios temporales)</b>			
Fondo de Garantía		Monto	
Penalidad		Monto	

**Cláusula Segunda.- Objeto**

Constituye objeto del presente contrato la prestación de los servicios de..... (Agua Potable o Alcantarillado Sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final, según lo solicitado).

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

La EMPRESA PRESTADORA se obliga a la prestación de los servicios señalados en la cláusula anterior, en las condiciones de calidad establecidas en el contrato de ..... (explotación o concesión según el caso), en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD (en adelante Reglamento de Calidad) y en concordancia con el informe de factibilidad elaborado por la EMPRESA PRESTADORA en el procedimiento de acceso al servicio y que forma parte integrante del presente contrato.

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

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

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

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

- Modificaciones no comunicadas por la EMPRESA PRESTADORA: el cambio no se aplica a la facturación.
- Modificaciones no comunicadas por el TITULAR DE LA CONEXIÓN: en caso de cambio en el tipo y número de unidades de uso o condiciones del predio se aplica lo dispuesto en el literal d) del artículo 95 del Reglamento de Calidad.

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

La infraestructura y los demás bienes instalados por LA EMPRESA PRESTADORA para la prestación de los servicios hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable y/o Alcantarillado, incluidas estas últimas, son de su responsabilidad y forman parte de la red pública.

La EMPRESA PRESTADORA es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable inclusive, conforme a lo establecido en el numeral 8.2 del artículo 2 del Reglamento de Calidad.

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

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

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

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

Los comprobantes de pago por los servicios de saneamiento deberán ser entregados en el domicilio señalado por el TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, o por medio electrónico, siempre que se cuente con la aceptación expresa del TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, con una anticipación no menor de diez (10) días antes de la fecha de vencimiento.

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA es el responsable del pago de dichos comprobantes.

La falta de entrega del comprobante no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la EMPRESA PRESTADORA y conocidas por el TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA.

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

La EMPRESA PRESTADORA tiene el derecho de iniciar las acciones administrativas, operativas, legales y judiciales que sean necesarias para la cobranza de los montos adeudados, asumiendo EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA los gastos y costos que se originen de dichas acciones.

**Cláusula Séptima.- Cierre de los servicios**

La empresa prestadora podrá cerrar los servicios, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de:

- Dos (2) facturaciones mensuales vencidas.
- Una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.

Adicionalmente, podrá cerrar los servicios en los otros supuestos previstos en el artículo 113 del Reglamento de Calidad.

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA tiene derecho a solicitar el cierre de los servicios en cualquier momento, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario, conforme al artículo 114 del Reglamento de Calidad.

**Cláusula Octava.- Resolución del contrato**

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA puede resolver el presente contrato mediante comunicación escrita dirigida a LA EMPRESA PRESTADORA conforme a lo señalado en el artículo 29 del Reglamento de Calidad.

En los casos de Servicios Temporales EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA podrá ponerle fin al Contrato antes del plazo estipulado, en cuyo caso la garantía referida en el artículo 32 del Reglamento de Calidad será devuelta previo pago de las deudas existentes por la prestación de los servicios, servicios colaterales y cualquier otro concepto adeudado.

La EMPRESA PRESTADORA podrá resolver el contrato de prestación de servicios en los casos que corresponda el levantamiento de la conexión, de acuerdo a lo establecido en el artículo 115 del Reglamento de Calidad.

**Cláusula Novena.- Jurisdicción**

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

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

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

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

## Anexo N° 3

**Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad  
Procedimiento para la Verificación Posterior  
de los medidores de agua****1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos a seguir para la Verificación Posterior de los medidores de agua, que garanticen un proceso confiable y transparente para las partes involucradas.

**2. VERIFICACIÓN POSTERIOR POR INICIATIVA DEL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA O DEL USUARIO**

Esta sección se aplica en caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario solicite a la empresa prestadora la Verificación Posterior del medidor de agua, dentro de un procedimiento de reclamo o fuera de éste.

**2.1. Procedimiento para la Verificación Posterior dentro de un procedimiento de reclamo**

**2.1.1.** La empresa prestadora publica en un lugar visible de todas sus oficinas comerciales, para conocimiento del público, la lista de las Unidades de Verificación Metrológica (UVM) autorizadas para realizar la Verificación Posterior de los medidores, ordenada en forma creciente en función al precio, indicando el alcance autorizado por la Dirección de Metrología del INACAL, el que incluye: diámetros nominales, caudales de los medidores, modalidad de verificación (campo y/o laboratorio) y sede autorizada; así como, el precio de la verificación y, de ser el caso, el costo del traslado del medidor en caso el usuario elija una UVM domiciliada fuera de la localidad donde se encuentra instalado el medidor.

Para asegurar la imparcialidad e independencia de los resultados, en dicha lista solo se incluirá las UVM que hayan sido acreditadas como Organismos de Inspección Tipo A.

**2.1.2.** El Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario presenta su solicitud de Verificación Posterior, de acuerdo al Formato N° 7 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, señalando la UVM seleccionada y precisando si requiere la verificación en campo o en laboratorio.

**2.1.3.** Solo en el caso que el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario seleccione una UVM cuya sede autorizada se encuentre domiciliada fuera de la localidad donde se encuentra instalado el medidor, la empresa prestadora debe realizar el retiro y la reinstalación del medidor, de acuerdo a lo establecido en los acápite 2.3 y 2.4. del presente anexo.

**2.1.4.** El Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario declarará en la solicitud su obligación de asumir el costo de la Verificación Posterior en caso el resultado de esta verificación certifique que el medidor no sobrerregistra. Adicionalmente, en caso se seleccione una UVM domiciliada fuera de la localidad donde se encuentra instalado el medidor, asumirá el costo del traslado del medidor.

**2.1.5.** La empresa prestadora, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha establecida para la reunión de conciliación a que se refiere el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento o máximo al día siguiente de la presentación del recurso de reconsideración, requerirá a la UVM seleccionada la ejecución de la verificación correspondiente, remitiendo como mínimo los siguientes datos:

- a) Número de suministro;
- b) Dirección del predio donde se encuentra instalado el medidor;
- c) Nombre del usuario que solicitó la verificación o del titular del servicio;
- d) Teléfono del usuario si lo tuviera;
- e) Número de serie del medidor;
- f) Marca del medidor;
- g) Modelo del medidor;
- h) Clase metrológica del medidor o alcance de medición (relación Q3/Q1);
- i) Diámetro nominal del medidor;
- j) Tipo de medidor;
- k) Horario de abastecimiento; y
- l) Fecha de instalación del medidor.

**2.1.6.** Para cumplir con el plazo establecido en el procedimiento de atención de reclamos, la UVM debe considerar un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de recibido el requerimiento de la empresa prestadora para realizar la Verificación Posterior, debiendo seguir las siguientes instrucciones:

**A.** En caso la UVM seleccionada tenga alguna sede autorizada en la misma localidad donde se encuentra instalado el medidor:

A.1. Notificar a la empresa prestadora, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación, la fecha, hora y lugar en que efectuará el retiro del medidor y la Verificación Posterior, invitándola a presenciar la prueba. La empresa prestadora notificará al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación, la programación de la UVM y lo invitará a presenciar la prueba.

A.2. Realizar el retiro del medidor (Formulario N° 1A) y la Verificación Posterior, en la fecha, hora y lugar notificado.

A.3. Realizar la Verificación Posterior el mismo día del retiro del medidor o al siguiente día hábil, en caso la verificación se realice en laboratorio.

**B.** En caso la UVM seleccionada no tenga alguna sede autorizada en la misma localidad donde se encuentra instalado el medidor, la UVM deberá realizar lo siguiente:

B.1. Coordinar con la empresa prestadora la fecha del retiro del medidor y las instrucciones a seguir para trasladarlo hasta el laboratorio de la UVM; el traslado del medidor deberá ir acompañado del Formulario N° 1B.

B.2. Notificar a la empresa prestadora, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación, la fecha, hora y

lugar en que efectuará la Verificación Posterior, invitándola a presenciar la prueba.

B.3. Realizar la Verificación Posterior en la fecha, hora y lugar notificado.

B.4. Luego de realizada la Verificación Posterior, procederá a trasladar el medidor hasta las instalaciones de la empresa prestadora, conforme las instrucciones acordadas con la empresa prestadora.

C. En caso la UVM seleccionada no tenga alguna sede autorizada en la misma localidad donde se encuentra instalado el medidor, la empresa prestadora deberá realizar lo siguiente:

C.1. Notificar al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación, la fecha, hora y lugar en que se efectuará la Verificación Posterior, invitándolo a presenciar la prueba. Adicionalmente, notificará la fecha y hora en que se realizará el retiro del medidor de la conexión domiciliaria.

C.2. Retirar el medidor de la conexión domiciliaria en la fecha y hora notificada (Formulario N° 1B).

C.3. Trasladar el medidor hasta la sede de la UVM, conforme las instrucciones que para tal efecto establezca la UVM.

C.4. Reinstalar el medidor en la conexión domiciliaria (Formulario N° 2B).

2.1.7. Si el resultado de la verificación en campo indica que el medidor sobrerregistra, la UVM lo entregará a la empresa prestadora en un plazo máximo de dos (2) días posteriores a su retiro. La empresa prestadora deberá reemplazar el medidor según lo establecido en el artículo 102 del Reglamento de Calidad.

2.1.8. Si el resultado de la verificación en laboratorio indica que el medidor está operativo, éste será reinstalado en la conexión domiciliaria por la UVM o la empresa prestadora según lo establecido en el numeral 2.1.6, en el plazo que indica el artículo 102 del Reglamento de Calidad. Para el caso del literal C del numeral 2.1.6, el plazo antes señalado se computará a partir del día siguiente hábil que recibe el medidor la empresa prestadora.

2.1.9. Realizada la Verificación Posterior, la UVM emitirá el certificado de Verificación Posterior, conforme lo dispuesto por la Dirección de Metrología del INACAL. El certificado será entregado al representante de la empresa prestadora y una copia al usuario. En caso no se encuentren presentes durante la realización de la prueba, la UVM remitirá dichos documentos a sus respectivos domicilios dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización de la prueba.

Adicionalmente, la UVM entregará a la empresa prestadora la siguiente información:

a) Documentos generados por la UVM durante la Verificación Posterior, en caso corresponda;

b) Acta de retiro del medidor, según Formulario N° 1A, en caso corresponda;

c) Acta de reinstalación del medidor, según Formulario N° 2A, en caso corresponda.

## 2.2. Procedimiento para la Verificación Posterior fuera de un procedimiento de reclamo

2.2.1. En caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario solicite la Verificación Posterior del medidor de agua fuera de un procedimiento de reclamo, la empresa prestadora requerirá a la UVM seleccionada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, la realización de la verificación, continuándose con el procedimiento establecido en el acápite 2.1 del presente anexo.

2.2.2. El resultado de la verificación puede ser ofrecido como medio probatorio en un procedimiento de reclamo, siempre que se ofrezca dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se realizó la verificación.

## 2.3. Retiro del medidor de la conexión domiciliaria

2.3.1. La UVM retirará el medidor de la conexión domiciliaria sin que ésta sea dañada, en presencia del Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario y/o de la empresa prestadora, levantando un acta según el Formulario N° 1A, verificando su estado a fin de descartar visualmente que este no haya sido alterado y registrará dicha información. En caso de ausencia del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, la UVM dejará constancia del retiro del medidor en el domicilio del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario por debajo de la puerta y anotará las características de la fachada del predio visitado.

2.3.2. Se debe verificar que la información sobre la conexión domiciliaria contenga los datos establecidos en el numeral 2.1.5 del presente anexo.

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

2.3.4. En caso la empresa prestadora haya instalado medios de seguridad adicionales en la conexión domiciliaria (distintos a precintos de seguridad) que dificulten el retiro del medidor, la empresa prestadora deberá facilitar las herramientas y los equipos necesarios para su retiro, a solicitud de la UVM.

2.3.5. La UVM se abstendrá de realizar el retiro del medidor y la Verificación Posterior cuando:

a) El medidor haya sido alterado externamente.

b) La lectura sea imposible a causa del estado en que se encuentra el visor.

La UVM deberá señalar en el Acta de Retiro del Medidor las causas del impedimento y enviarla a la empresa prestadora, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de haber constatado tal suceso, debiendo acreditar dicha situación.

2.3.6. Retirado el medidor, la UVM colocará un niple en su reemplazo, a fin que el usuario disponga del servicio mientras se realiza la Verificación Posterior en laboratorio. La UVM dispondrá de niples de dimensiones normalizadas para cada diámetro de medidor. La empresa prestadora devolverá el niple o asumirá su costo, en caso el medidor no sea reinstalado en la conexión domiciliaria.

2.3.7. El medidor retirado será asegurado adecuadamente en un medio apropiado que lo proteja contra golpes y manipulación, luego será trasladado al laboratorio para realizar la verificación. En caso que la verificación haya sido programada para un día distinto al de retiro del medidor, la UVM debe contar con medios de seguridad, transporte y de almacenamiento adecuados que aseguren la inviolabilidad del medidor hasta su ensayo y posterior reinstalación de ser el caso.

2.3.8. En caso sea la empresa prestadora quien retire el medidor, de acuerdo a lo previsto en el numeral 2.1.3 del

presente anexo, las acciones que están a cargo de la UVM establecidas en el presente acápite serán realizadas por la empresa prestadora, correspondiendo levantar el acta del retiro del medidor según el Formulario N° 1B. La empresa prestadora trasladará el medidor a la UVM seleccionada por el usuario siguiendo las instrucciones que para tal fin establezca dicha UVM.

#### **2.4 Reinstalación del medidor en la conexión domiciliaria**

**2.4.1.** En caso corresponda, la UVM reinstalará el medidor, sin que la conexión domiciliaria sea dañada, levantando un acta según el Formulario N° 2A. En caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario se oponga a dicha instalación, se dejará constancia en el acta.

**2.4.2.** La firma del Titular de la Conexión Domiciliaria o del usuario sólo acredita haber tomado conocimiento del hecho, debiéndose registrar su negativa a firmar, si ese fuera el caso. La UVM comunicará el hecho a la empresa prestadora y entregará el medidor el mismo día o al siguiente día hábil de ocurrida la negativa.

**2.4.3.** La UVM es responsable de dejar la Caja del Medidor, que incluye la conexión domiciliaria, en las mismas condiciones en la que fue encontrada antes del retiro del medidor.

**2.4.4.** La empresa prestadora facilitará a la UVM los materiales y equipos para colocar los dispositivos de seguridad del medidor en la conexión domiciliaria.

**2.4.5.** En caso sea la empresa prestadora quien reinstale el medidor en la conexión domiciliaria, según lo previsto en el numeral 2.1.3 del presente anexo, las acciones que están a cargo de la UVM establecidas en el presente acápite serán realizadas por la empresa prestadora, correspondiendo levantar el acta de reinstalación según el Formulario N° 2B.

### **3. VERIFICACIÓN POSTERIOR POR INICIATIVA DE LA EMPRESA PRESTADORA**

**3.1** La Verificación Periódica del medidor a solicitud de la empresa prestadora, en aplicación del artículo 101 del Reglamento de Calidad, debe ser realizada por una UVM que haya sido acreditada como Organismo de Inspección Tipo A.

#### **3.2 Procedimiento para la Verificación Posterior**

**3.2.1.** La UVM realizará la verificación en campo o en laboratorio, según lo indicado en los numerales 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8 y 2.1.9 del presente anexo.

**3.2.2.** Para el retiro y reinstalación del medidor de agua, la UVM seguirá lo establecido en los acápites 2.3 y 2.4, respectivamente, del presente anexo.

**3.2.3.** La empresa prestadora asumirá el costo de la Verificación Posterior independientemente del resultado de la prueba.

### **4. SOBRE EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA VERIFICACIÓN POSTERIOR**

**4.1.** La Verificación Posterior del medidor se realizará de acuerdo al procedimiento técnico que emita la Dirección de Metrología del INACAL.

**4.2** El medidor resulta operativo si el error calculado para cada caudal de ensayo se encuentra dentro de los errores máximos permisibles establecidos en la norma metrológica peruana con la que fue aprobado el respectivo modelo.

### **5. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**5.1.** El Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, o su representante designado con carta poder simple, y la empresa prestadora tienen derecho a presenciar el retiro y la Verificación Posterior, en campo o en laboratorio, sin que la UVM pueda limitar el ejercicio de tal derecho.

**5.2.** La presencia en la verificación del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario, así como de la empresa prestadora, siempre que hayan sido debidamente notificados, será potestativa. En este caso, la no participación de la empresa prestadora o Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario no invalidará la verificación.

**5.3.** La empresa prestadora deberá solicitar a las UVM la capacidad operativa mensual y diaria para realizar el procedimiento de Verificación Periódica de medidores de agua por cada modalidad de verificación. Esta capacidad será considerada como un compromiso formal de atender dicha demanda.

**5.4.** La empresa prestadora abonará a la UVM el costo de las verificaciones realizadas. De acuerdo al resultado de la verificación, en caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario deba asumir el costo de la verificación y el traslado, de ser el caso, la empresa prestadora cargará dicho costo en la facturación.

**5.5.** En caso el medidor subregistre, la empresa prestadora podrá mantener el medidor en la conexión domiciliaria o reemplazarlo con uno nuevo, de acuerdo a lo previsto en el párrafo 102.3.1. del artículo 102 del Reglamento de Calidad.

**5.6.** La empresa prestadora deberá entregar al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario copia del certificado de la Verificación Posterior realizada.

**5.7.** La empresa prestadora debe llevar un registro actualizado de todas las Verificaciones Posteriores realizadas, conforme lo señalado en el literal d) del artículo 101 del Reglamento de Calidad.

### **6. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

**6.1.** Los resultados de la verificación que indiquen que el medidor está operativo tendrán una vigencia de seis (6) meses contados a partir del día en que se realizó la verificación.

**6.2.** Excepcionalmente, si dentro del ámbito de la empresa prestadora no se cuenta con alguna UVM (con sede autorizada en dicha jurisdicción) acreditada como Organismo de Inspección Tipo A, la Verificación Posterior podrá ser efectuada por cualquier UVM.

**FORMULARIO N° 1A**  
**Acta de Retiro del Medidor de Agua Potable**  
**(realizado por la UVM)**

Siendo las ..... horas del día ....., la Unidad de Verificación Metrológica ..... ha procedido a retirar el medidor de la conexión domiciliaria, a solicitud de:

Empresa prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

**Motivo del retiro del medidor**

<input type="checkbox"/> Verificación en laboratorio	<input type="checkbox"/> Medidor sobreregistra en verificación en campo
--	---

**Información del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario**

Nombre :
Dirección :
N° de Suministro:

**Información del medidor**

N° de serie de medidor:	Tipo:
Marca de medidor:	Diámetro nominal (mm):
Modelo de medidor:                      Año de fabricación:	Q <sub>3</sub> (m <sup>3</sup> /h):
Fabricante:	Alcance (Q <sub>3</sub> /Q <sub>4</sub> )
Procedencia:	PMA (bar):                      TMA(°C):
Estado del Registro: el medidor registra, antes de la verificación, un volumen de ..... m <sup>3</sup>	
Para el traslado se colocó una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

**Reporte visual del medidor:**

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

**Reporte visual del filtro de medidor:**

El medidor tiene filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
El filtro está en buen estado de conservación:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Existen sólidos retenidos en el filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

**Información de la caja del medidor: (Señalar el estado actual de la caja del medidor)**

..... ..... ..... .....
----------------------------------

**Observaciones:**

..... ..... .....
-------------------------

Firma de la UVM	Firma de la Empresa Prestadora	Firma del Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario
Nombre:	Nombre:	Nombre:
DNI:	DNI:	DNI:

**FORMULARIO N° 1B**  
**Acta de Retiro del Medidor de Agua Potable**  
**(realizado por la empresa prestadora)**

Siendo las ..... horas del día ....., la empresa prestadora ..... ha procedido a retirar el medidor de la conexión domiciliaria, a fin de trasladarlo a la UVM ..... para realizar la verificación en laboratorio.

**Información del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario**

Nombre:
Dirección:
N° de Suministro:

**Información del medidor**

N° de serie de medidor:	Tipo:
Marca de medidor:	Diámetro nominal (mm):
Modelo de medidor:                      Año de fabricación:	Q <sub>3</sub> (m <sup>3</sup> /h):
Fabricante:	Alcance (Q <sub>3</sub> /Q <sub>1</sub> )
Procedencia:	PMA (bar):                      TMA(°C):
Estado del Registro: el medidor registra, antes de la verificación, un volumen de ..... m <sup>3</sup>	
Para el traslado se colocó una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

**Reporte visual del medidor:**

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

**Reporte visual del filtro de medidor:**

El medidor tiene filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
El filtro está en buen estado de conservación:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Existen sólidos retenidos en el filtro:	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

**Información de la caja del medidor: (Señalar el estado actual de la caja del medidor)**


**Observaciones:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Firma de la Empresa Prestadora

\_\_\_\_\_  
 Firma del Titular de la Conexión  
 Domiciliaria o Usuario

Nombre:  
 DNI:

Nombre:  
 DNI:

**FORMULARIO N° 2A**

**Acta de Reinstalación o Entrega a la Empresa Prestadora del Medidor de Agua Potable  
(realizado por la UVM)**

Siendo las ..... horas del día ....., la Unidad de Verificación Metrologica ..... ha procedido a:

Reinstalación del medidor  Entrega del medidor a la empresa prestadora

el cual fue retirado para realizar la verificación posterior en laboratorio solicitada por:

Empresa prestadora:
Localidad o Centro de Servicio

**Motivo del retiro del medidor**

<input type="checkbox"/> Verificación en laboratorio	<input type="checkbox"/> Medidor sobrerregistra en verificación en campo
--	--

**Información del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario**

Nombre :
Dirección :
N° de Suministro

**Información del medidor**

N° de serie de medidor:	Tipo:
Marca de medidor:	Diámetro nominal (mm):
Modelo de medidor: Año de fabricación:	Q <sub>3</sub> (m <sup>3</sup> /h):
Fabricante:	Alcance (Q <sub>3</sub> /Q <sub>1</sub> )
Procedencia:	PMA (bar): TMA(°C):
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de ..... m <sup>3</sup>	
El medidor se trasladó en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

**Reporte visual del medidor:**

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

**Observaciones:**

---



---



---

_____ Firma de la UVM	_____ Firma de la Empresa Prestadora	_____ Firma del Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario
Nombre:	Nombre:	Nombre:
DNI:	DNI:	DNI:

## FORMULARIO N° 2B

Acta de Reinstalación del Medidor de Agua Potable  
(realizado por la empresa prestadora)

Siendo las .....horas del día ..... la empresa prestadora ..... ha procedido a reinstalar el medidor entregado por la UVM ..... luego de realizarse la verificación en laboratorio.

## Información del Titular de la Conexión Domiciliaria

Nombre :
Dirección :
N° de Suministro

## Información del medidor

N° de serie de medidor:	Tipo:
Marca de medidor:	Diámetro nominal (mm):
Modelo de medidor:                      Año de fabricación:	Q <sub>3</sub> (m <sup>3</sup> /h):
Fabricante:	Alcance (Q <sub>3</sub> /Q <sub>4</sub> )
Procedencia:	PMA (bar):                      TMA(°C):
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de ..... m <sup>3</sup>	
El medidor se trasladó en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

## Reporte visual del medidor:

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

## Observaciones:

---



---



---

\_\_\_\_\_  
Firma de la Empresa Prestadora

\_\_\_\_\_  
Firma de Titular de la Conexión  
Domiciliaria o Usuario

Nombre:  
DNI:

Nombre:  
DNI:

**Anexo N° 4**

**Anexo N° 11 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento  
Frecuencia Mínima de Monitoreo y Registro de Principales Parámetros de PTAR**

Punto en el proceso de la PTAR	Tecnología PTAR	Parámetro <sup>(1),(2)</sup>	Frecuencia mínima según caudal promedio anual tratado en la PTAR				Valor o rango recomendado
			< 10 L/s	10 – < 100 L/s	100 – < 300 L/s	≥ 300 L/s	
Afluente PTAR	General	Caudal promedio de 24 horas (L/s) <sup>(3)</sup>	trimestral	mensual	diario	cada hora	---
		Temperatura ambiental (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Temperatura del agua (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		pH	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Color del agua cruda	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Demanda bioquímica de oxígeno total (DBO <sub>5</sub> ) [mg/L]	anual	semestral	trimestral	mensual	---
		Demanda química de oxígeno total (DQO) [mg/L]	anual	semestral	mensual	cada 2 semanas	---
Tratamiento secundario	UASB	Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		pH del efluente	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	6,5 - 7,5
		Masa de los sólidos suspendidos totales de la manta de lodos en la zona de digestión (kg/m <sup>3</sup> )	trimestral	cada 2 meses	cada 2 meses	mensual	---
		Masa de los sólidos suspendidos volátiles de la manta de lodos en la zona de digestión (%ST)	trimestral	cada 2 meses	cada 2 meses	mensual	---
	Lagunas (sin aireación mecánica)	Color del agua de la laguna	mensual	cada 2 semanas	semanal	semanal	verde
		Flotantes en la superficie (% de la superficie)	mensual	cada 2 semanas	semanal	semanal	libre
		Temperatura del efluente (°C) <sup>(4)</sup>	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
		pH del efluente <sup>(4)</sup>	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	6,5 - 7,5 <sup>(5)</sup> 7 - 8,5 <sup>(6)</sup>
		Oxígeno disuelto en el efluente (mg/L) <sup>(4),(7)</sup>	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	> 0,5
	Laguna aireada	Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
		Oxígeno disuelto en la laguna (mg/L) <sup>(6)</sup>	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	> 0,5 - 2
	Lodos activados (tanque de aireación)	Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Oxígeno disuelto en el reactor aireado (mg/L)	mensual	mensual	semanal	continuo	1 - 2
		Sólidos suspendidos totales (mg/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	3 - 5
		Volumen del lodo en probeta (ml/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Índice de lodo (ml/g)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	< 150
	MBBR (tanque de aireación)	Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Oxígeno de disuelto en el reactor aireado (mg/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	continuo	1 - 2
	Filtro percolador	Uniformidad de carga	mensual	cada 2 semanas	diario	diario	---
		Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
Sólidos suspendidos totales (mg/L)		anual	semestral	mensual	mensual	---	
Oxígeno disuelto en el efluente (mg/L)		trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	> 1	
Desinfección	Cloración (efluente de cámara de contacto)	Cloro residual (mg/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---

Punto en el proceso de la PTAR	Tecnología PTAR	Parámetro <sup>(1),(2)</sup>	Frecuencia mínima según caudal promedio anual tratado en la PTAR				Valor o rango recomendado
			< 10 L/s	10 – < 100 L/s	100 – < 300 L/s	≥ 300 L/s	
Efluente PTAR	General	Caudal promedio de 24 horas (L/s) <sup>(3)</sup>	trimestral	mensual	diario	cada hora	---
		Temperatura del agua (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		pH	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Demanda bioquímica de oxígeno (DBO <sub>5</sub> ) (mg/L) <sup>(6)</sup>	anual	semestral	trimestral	mensual	---
		Demanda química de oxígeno (DQO) (mg/L) <sup>(6)</sup>	anual	semestral	mensual	cada 2 semanas	---
		Coliformes termotolerantes en caso de vertimiento a cuerpos naturales (NMP/100mL)	anual	cada 4 meses	cada 2 meses	mensual	---
		Coliformes termotolerantes en caso de reuso autorizado (NMP/100mL)	semestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
		Huevos de helmintos, en caso de reuso autorizado (NMP/100mL)	semestral	trimestral	mensual	mensual	---

(1) La toma de muestra y el análisis de los parámetros puede ser ejecutado por personal de la empresa prestadora.

(2) Para cumplir con la frecuencia indicada, se contabiliza los resultados del monitoreo realizado según los requerimientos de la R. M. N° 273-2013-VIVIENDA para afluente y efluente, debiéndose realizar los muestreos y análisis complementarios necesarios para completar las frecuencias de monitoreo de cada parámetro.

(3) Mínimo: Lecturas horarias por 24 horas. En caso del afluente por bombeo sin medición continua: Medición del caudal promedio de los intervalos de bombeo multiplicado por el tiempo de bombeo en 24 horas.

(4) En caso de lagunas, el monitoreo preferentemente será entre las 6:00 y 11:00 horas. Se debe registrar la hora del monitoreo.

(5) Rango de valores para lagunas anaerobias.

(6) Rango de valores para lagunas facultativas y de pulimento. En todo caso el valor pH del efluente es mayor que el valor del afluente.

(7) El oxígeno disuelto se mide dentro de la laguna delante de turbulencias de la obra de salida (vertedero) en una profundidad de 10 cm.

(8) En caso de lagunas de estabilización, filtrar las muestras de los efluentes (filtro no mayor a 1 micra de porosidad, lo cual debe ser reportado con los resultados del ensayo) para eliminar la interferencia de algas, determinando de este modo la DBO y DQO, soluble o filtrada. (Ver la R. M. N° 273-2013-VIVIENDA).

### Anexo N° 5

#### Anexo N° 12 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento

#### Frecuencia Mínima de Principales Actividades de Operación y Mantenimiento de PTAR

Tecnología de tratamiento	Actividad	Frecuencia mínima
Rejas	Limpieza de rejas	2 veces por día
Desarenador	Limpieza del desarenador	semanal
Tanque Imhoff	Remoción de flotantes de las superficies de agua	semanal
	Remoción de lodo de cámara de digestión	≤ Frecuencia del diseño, mínimo anual
Tanque séptico	Remoción de lodo	anual
Lagunas anaerobias	Batimetría	* 1 por año * Una vez contando con experiencia sobre la acumulación promedio del lodo, después de por lo menos 2 batimetrías se puede reducir la frecuencia a cada 2 años.
	Eliminación de vegetación dentro de la laguna	mensual
	Eliminación de vegetación en taludes y en los bordes con contacto con el agua	mensual (salvo cuenta con revestimiento de geomembrana o losa u otro material)

Tecnología de tratamiento	Actividad	Frecuencia mínima
	Remoción de lodo <sup>(1)</sup>	<p>* En caso de remoción de lodo por dragado: Se realiza el dragado siempre cuando la altura promedio del lodo llega a 1/3 de la profundidad de la laguna.</p> <p>* En caso de remoción de lodo seco de la laguna: Se realiza la limpieza cuando la altura del lodo sobrepasa el 50% del tirante de la laguna ó supera el nivel de agua en 0,05 m en las zonas de ingreso y salida.</p> <p>* De todas maneras, se realiza la limpieza cada 5 años.</p>
Lagunas facultativas primarias	Batimetría	<p>* 1 cada dos años</p> <p>* Una vez contando con experiencia sobre la acumulación promedio del lodo, después de por lo menos 2 batimetrías se puede reducir la frecuencia a cada 3 años.</p>
	Eliminación de vegetación dentro de la laguna	mensual
	Eliminación de vegetación en taludes y en los bordes con contacto con el agua	mensual (salvo cuenta con revestimiento de geomembrana o losa u otro material)
	Remoción de lodo <sup>(1)</sup>	<p>* Se realiza la limpieza cuando la altura del lodo sobrepasa el 50% del tirante de la laguna ó supera el nivel de agua en 0,05 m en las zonas de ingreso y salida.</p> <p>* De todas maneras se realiza la limpieza cada 10 años sin haber realizado la limpieza.</p>
Lagunas aireadas de mezcla parcial	Batimetría	<p>* 1 por año</p> <p>* Una vez contando con experiencia sobre la acumulación promedio del lodo, después de por lo menos 2 batimetrías se puede reducir la frecuencia a cada 2 años.</p>
	Remoción de lodo <sup>(1)</sup>	<p>* En caso de remoción de lodo por dragado: Se realiza el dragado siempre cuando la altura promedio del lodo llega a 1/3 de la profundidad de la laguna.</p> <p>* En caso de remoción de lodo seco de la laguna: Se realiza la limpieza cuando la altura promedio del lodo (batimetría) sobrepasa 50% .</p> <p>* De todas maneras se realiza la limpieza cada 5 años.</p>
Lagunas aireadas, Lodos activados, MBBR (con sedimentador secundario)	Mantenimiento (tales como: lubricación, cambio de aceite, filtros, sellos, glándulas, de ser el caso, etc.) a los equipos de aireación (aireadores, sopladores), barredor del sedimentador y otros equipos electromecánicos	trimestral
Filtro percolador (con sedimentador secundario)	Mantenimiento del sistema de distribución del afluente (tales como lubricación, cambio de aceite, sellos y glándulas, limpieza, de ser el caso, etc.), barredor del sedimentador y otros equipos electromecánicos	trimestral
Cloración	Verificación que el equipamiento de seguridad esta completo y operativo.	mensual
Luz UV	Limpieza de las lámparas de luz UV	mensual

## Anexo N° 6

**Formato N° 7 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento**  
**Solicitud de Verificación Posterior de medidor de agua**

	CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 80%;" type="text"/>																											
N° DE SUMINISTRO <input style="width: 80%;" type="text"/>																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA</td> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO</td> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> </table>		NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA	<input style="width: 95%;" type="text"/>	LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>																							
NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA	<input style="width: 95%;" type="text"/>																											
LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%;">Apellido Materno</td> <td style="width: 34%;">Nombres</td> </tr> <tr> <td colspan="3">           NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI) <input style="width: 80%;" type="text"/> </td> </tr> <tr> <td colspan="3">           RAZÓN SOCIAL <input style="width: 95%;" type="text"/> </td> </tr> <tr> <td colspan="3">UBICACIÓN DEL PREDIO</td> </tr> <tr> <td style="width: 60%;">(Calle, Jirón, Avenida)</td> <td style="width: 10%;">N°</td> <td style="width: 10%;">Mz</td> <td style="width: 20%;">Lote</td> </tr> <tr> <td>(Urbanización, barrio)</td> <td>Provincia</td> <td colspan="2">Distrito</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> <td>N° Medidor</td> <td colspan="2">Diámetro de la conexión (mm)</td> </tr> </table>		NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE			Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI) <input style="width: 80%;" type="text"/>			RAZÓN SOCIAL <input style="width: 95%;" type="text"/>			UBICACIÓN DEL PREDIO			(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lote	(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		Teléfono	N° Medidor	Diámetro de la conexión (mm)	
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE																												
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres																										
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI) <input style="width: 80%;" type="text"/>																												
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 95%;" type="text"/>																												
UBICACIÓN DEL PREDIO																												
(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lote																									
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito																										
Teléfono	N° Medidor	Diámetro de la conexión (mm)																										
<b>DEFINICIONES</b>																												
<p><b>Unidad de Verificación Metrológica.</b> Organismo autorizado por la Dirección de Metrología del INACAL para realizar la verificación de instrumentos de medición sujetos a control metrológico.</p> <p><b>Verificación Posterior.</b> Verificación de un instrumento de medición que se realiza después de una verificación anterior.</p>																												
<b>SELECCIÓN</b>																												
TIPO DE VERIFICACIÓN (marcar) 1. VERIFICACIÓN EN CAMPO <input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/> 2. VERIFICACIÓN EN LABORATORIO <input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>																												
UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA Escribir el nombre de la Unidad de Verificación Metrológica seleccionada por el usuario del listado proporcionado por la Empresa Prestadora <input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/>																												
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">(Calle, Jirón, Avenida)</td> <td style="width: 10%;">N°</td> <td style="width: 10%;">Mz</td> <td style="width: 20%;">Lote</td> </tr> <tr> <td>(urbanización, barrio)</td> <td>Provincia</td> <td colspan="2">Distrito</td> </tr> </table>		(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lote	(urbanización, barrio)	Provincia	Distrito																				
(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lote																									
(urbanización, barrio)	Provincia	Distrito																										
COSTO DE LA VERIFICACIÓN <input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/> Soles																												
<b>DECLARACIÓN RESPECTO AL COSTO DE LA VERIFICACIÓN</b>																												
Me comprometo a asumir el costo de la verificación si se comprobara que el medidor no sobrerregistre; asimismo, el costo del traslado del medidor, en caso la Unidad de Verificación Posterior esté domiciliada fuera de la localidad.																												
<input style="width: 95%; height: 45px;" type="text"/> Firma	<input style="width: 95%; height: 45px;" type="text"/> Huella Digital* (Índice derecho)	<input style="width: 95%; height: 45px;" type="text"/> Fecha																										
* En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital.																												