
INFORME N° 020-2018-SUNASS-100

PARA : **José Manuel ZAVALA MUÑOZ**
Gerente General (e)

DE : **Rosa María MEZA SALAZAR**
Gerente (e) de Políticas y Normas

Ana VERGARA LEÓN
Gerente (e) de Supervisión y Fiscalización

Héctor FERRER TAFUR
Gerente de Asesoría Jurídica

ASUNTO : Propuesta de modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento

FECHA : 26 de noviembre de 2018

I. ANTECEDENTES

- 1.1** Mediante Decreto Legislativo N° 1280 se aprobó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento¹, la cual introdujo un nuevo marco normativo que regula la prestación de los servicios de saneamiento.
- 1.2** Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento².
- 1.3** Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 5 de febrero del 2007, se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, el cual regula, entre otros aspectos, las condiciones que debe cumplir la prestación de los servicios a cargo de las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento bajo el ámbito de competencia de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.
- 1.4** Asimismo, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 14 de enero de 2007, se aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, el cual regula, entre otros aspectos, el procedimiento de atención de reclamos entre los usuarios de los servicios de saneamiento y las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.

¹ Publicada el 29 de diciembre de 2016 en el diario oficial *El Peruano*.

² Publicado el 26 de junio de 2017 en el diario oficial *El Peruano*.

1.5 El Reglamento de Calidad ha sido modificado por las siguientes resoluciones:

- Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31.12.2007,
- Resolución de Consejo Directivo N° 100-2008-SUNASS-CD, publicada el 17.11.2008,
- Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD, publicada el 31.12.2009,
- Resolución de Consejo Directivo N° 034-2010-SUNASS-CD, publicada el 3.09.2010,
- Resolución de Consejo Directivo N° 061-2010-SUNASS-CD, publicada el 6.01.2011,
- Resolución de Consejo Directivo N° 025-2011-SUNASS-CD, publicada el 20.07.2011,
- Resolución de Consejo Directivo N° 041-2011-SUNASS-CD, publicada el 21.10.2011,
- Resolución de Consejo Directivo N° 042-2011-SUNASS-CD, publicada el 28.10.2011,
- Resolución de Consejo Directivo N° 008-2012-SUNASS-CD, publicada el 20.02.2012,
- Resolución de Consejo Directivo N° 044-2012-SUNASS-CD, publicada el 10.01.2013,
- Resolución de Consejo Directivo N° 028-2013-SUNASS-CD, publicada el 5.10.2013,
- Resolución de Consejo Directivo N° 016-2016-SUNASS-CD, publicada el 7.09.2016,
- Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25.02.2017,
- Resolución de Consejo Directivo N° 045-2017-SUNASS-CD, publicada el 19.10.2017.

1.6 El 10 de agosto de 2018 se elevó a Gerencia General de la SUNASS el Informe N° 013-2018-SUNASS-100 que contiene el proyecto de modificación del Reglamento de Calidad y del Reglamento de Reclamos, así como su exposición de motivos y el proyecto de resolución correspondiente.

1.7 El 12 de setiembre de 2018 se publicó en el diario oficial *El Peruano* la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2018-SUNASS-CD que aprueba la publicación del proyecto de resolución mediante el cual se aprobaría la modificación del Reglamento de Calidad y del Reglamento de Reclamos, y su correspondiente exposición de motivos, disponiendo un plazo de 15 días calendario para recibir comentarios por parte de los interesados.

1.8 El plazo antes señalado venció el 27 de setiembre de 2018, habiéndose recibido comentarios de los siguientes interesados:

- ANEPSSA PERÚ
- EPS CHAVÍN S.A.
- EPS GRAU S.A.
- SEDAPAL S.A.
- SEDACUSCO S.A.
- SEDALIB
- LABRAR E.I.R.L.
- HIDRANTAL E.I.R.L.
- CONTRASTES E.I.R.L.
- Instituto Nacional de Calidad- INACAL

II. OBJETO DEL INFORME

2.1 El presente informe tiene por objeto sustentar las modificaciones que requieren ser introducidas al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, teniendo en cuenta la casuística presentada, el nuevo marco normativo introducido por la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento, así como las normas vigentes sobre el control metrológico de los medidores de agua. En este sentido, se proponen modificaciones respecto a los siguientes temas:

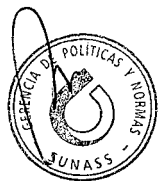
- (i) Acceso al Servicio,
- (ii) Factibilidad del Servicio,
- (iii) Contrato de Prestación de Servicios,

- (iv) Derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento,
- (v) Facturación del servicio,
- (vi) Calidad del agua potable y residual,
- (vii) Control metrológico de los medidores, entre otros.

2.2 Adicionalmente, teniendo en cuenta las modificaciones propuestas al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, se propone la modificación de algunos artículos relacionados con la verificación de medidores contenidos en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 30588, Ley de Reforma Constitucional que reconoce el Derecho de Acceso al Agua como un Derecho Constitucional.
- Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Ley Marco).
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de la Ley Marco).
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por Ley N° 27631 (en adelante, LMOR).
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 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° 006-2017-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias (en adelante, LPAG).
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento General de la SUNASS).
- Decreto Supremo N° 006-2017-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.
- Decreto Supremo 011-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación.
- Decreto Supremo N° 031-2010-SA, Reglamento de Calidad de Agua para Consumo Humano (en adelante, RCACH).



- Decreto Supremo N° 076-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones de SUNASS (en adelante, ROF de SUNASS)
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Calidad).
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Reclamos).
- Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 097-2013-SUNARP-SN, Reglamento de Inscripciones del Registro de Predios de la SUNARP.
- Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
- Resolución del Servicio Nacional de Metrología N° 001-2012-SNM-INDECOPI, que aprobó el Control Metrológico de Medidores de Agua y de Energía Eléctrica.

IV. CONSIDERACIONES LEGALES

4.1 **SOBRE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE CALIDAD A LAS EMPRESAS PRESTADORAS**

- 4.1.1 El artículo 37 del Reglamento de la Ley Marco establece que corresponde a la SUNASS – en ejercicio de su función normativa – aprobar los reglamentos que regulen las características de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, diferenciándolos por tipo de prestador, tal como se cita a continuación:

"Artículo 37.- Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento

37.1. Conforme a lo establecido en la Ley Marco, la Sunass aprueba el(los) Reglamento(s) de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, el(los) cual(es) constituye(n) el(los) instrumento(s) que regula(n) las características de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento de forma diferenciada por tipo de prestador, teniendo en cuenta las características particulares de las condiciones de su prestación.

37.2. El Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento es de obligatorio cumplimiento por los prestadores y los usuarios de los servicios de saneamiento."

[El subrayado es nuestro]

- 4.1.2 Del artículo citado se verifica que los reglamentos que regulen las características de calidad de los servicios de saneamiento deben considerar: i) el tipo de prestador y ii) las características del ámbito en el que se prestan los servicios.

- 4.1.3 Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que el Reglamento de Calidad regula únicamente las características de calidad de los servicios de

saneamiento, así como las obligaciones y derechos de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (hoy empresas prestadoras de los servicios de saneamiento) y de los usuarios, en el ámbito urbano.

- 4.1.4 En este sentido, cabe precisar que el presente reglamento no resulta de aplicación a los otros prestadores de ámbito urbano y rural.

V. ANÁLISIS

5.1 SOBRE EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Situación actual y problemática

- 5.1.1 Conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Ley Marco y el artículo 32 del Reglamento de la Ley Marco, los prestadores de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural son: i) empresas prestadoras, ii) unidades de gestión municipal, iii) operadores especializados y iv) organizaciones comunales, conforme se verifica a continuación:

ÁMBITO		POBLACIÓN	PRESTADOR
Urbano	Ámbito Responsabilidad	>1500	Empresa Prestadora
	Pequeñas Ciudades	≥2001 ≤1500	Unidad de Gestión Municipal (Prestación Directa)
			Operador Especializado (Prestación Indirecta)
Rural		Hasta 2000	Unidad de Gestión Municipal (Prestación Directa)
			Organización Comunal (Prestación Indirecta)

Fuente: Reglamento de la Ley Marco
Elaboración propia

- 5.1.2 Dichos prestadores brindan los servicios de saneamiento que comprenden: i) agua potable, ii) alcantarillado sanitario, iii) tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y iv) disposición sanitaria de excretas³, a través de sistemas y procesos, como se muestra en el siguiente cuadro:

³ Ley Marco

"Artículo 1.- Prestación de los servicios de saneamiento"

Para los efectos de la presente Ley, la prestación de los servicios de saneamiento comprende la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas, en los ámbitos urbano y rural".

"Artículo 2.- Sistemas y procesos que comprenden los servicios de saneamiento"

Los servicios de saneamiento están conformados por sistemas y procesos, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Servicio de Agua Potable:

a) Sistema de producción, que comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología.

b) Sistema de distribución, que comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.

2. Servicio de Alcantarillado Sanitario, que comprende los procesos de: recolección, impulsión y conducción de aguas residuales hasta el punto de entrega para su tratamiento.

3. Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reúso, que comprende los procesos de mejora de la calidad del agua residual proveniente del servicio de alcantarillado mediante procesos físicos, químicos, biológicos u otros, y los componentes necesarios para la disposición final o reúso.

4. Servicio de Disposición Sanitarias de Excretas, que comprende los procesos para la disposición final del agua residual y la disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario, con o sin arrastre hidráulico".

Servicios	Sistemas	Procesos
Agua potable	Producción	Captación Almacenamiento y conducción de agua cruda Tratamiento y conducción de agua tratada
	Distribución	Almacenamiento Distribución Entrega y Medición
Alcantarillado		Recolección Impulsión Conducción hasta el punto de entrega para su tratamiento
Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reúso		- Procesos físicos, químicos, biológicos y otros. - Componentes necesarios para la disposición final o reúso
Servicio de Disposición Sanitarias de Excretas		Procesos para la disposición final del agua residual Procesos para disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario.

Fuente: Ley Marco
Elaboración propia

5.1.3 De lo anterior, se verifica que a través de la Ley Marco se distingue entre el servicio de tratamiento de aguas residuales del servicio de alcantarillado, en tanto que este último implica la recolección y transporte del agua residual, a diferencia del servicio de tratamiento de aguas residuales que tiene por finalidad remover los compuestos químicos y orgánicos procedentes de las aguas residuales.

5.1.4 Al respecto, el artículo 2 del Reglamento de Calidad establece que los servicios de saneamiento comprenden: el servicio de agua potable y el servicio de alcantarillado sanitario.

5.1.5 En consecuencia, es necesario adecuar los artículos 1, 2, 4 y 5 del Reglamento de Calidad a lo señalado en la Ley Marco y su reglamento, de modo que se haga referencia a empresas prestadoras y al servicio de tratamiento de aguas residuales.

Solución Propuesta

5.1.6 Se propone modificar los artículos 1, 2, 4 y 5 del Reglamento de Calidad, a efectos de reflejar los cambios introducidos por la Ley Marco y su reglamento:

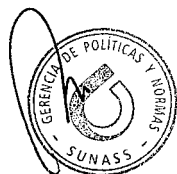
Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 1.- Objetivo <i>El presente Reglamento tiene como objetivo regular las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento bajo el ámbito de competencia de la SUNASS, empezando por el acceso, e incluyendo aspectos técnicos, comerciales, de facturación y medición de consumo, hasta el cierre de los servicios, así como los derechos y las obligaciones de las EPS y sus usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos.</i> <i>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."</i>	"Artículo 1.- Objetivo <i>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.</i> <i>Igualmente, el presente reglamento regula la actuación de otros agentes que intervienen para</i>

	lograr la calidad de los servicios bajo la competencia de la SUNASS."
--	---

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 2.- Alcances <i>La presente norma es de aplicación obligatoria para:</i> <i>a. Las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (en adelante EPS) públicas, municipales, privadas o mixtas.</i> <i>b. Los titulares de conexiones, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios.</i> <i>c. Entidades Contrastadoras, en cuanto a las actividades que afectan directamente la prestación de los servicios de saneamiento.</i> <i>Los servicios de saneamiento regulados por la presente norma son el servicio de agua potable y el servicio de alcantarillado sanitario prestados por la EPS."</i>	"Artículo 2.- Alcances <i>La presente norma es de aplicación obligatoria a:</i> <i>a) Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (en adelante, empresas prestadoras) públicas de accionariado estatal, públicas de accionariado municipal, privadas o mixtas.</i> <i>b) Los titulares de conexiones domiciliarias, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios.</i> <i>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."</i>

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 4.- Calidad del servicio <i>Se considera como calidad del servicio al conjunto de características de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, que incluye procedimientos, obligaciones de EPS y usuarios, así como las consecuencias de su incumplimiento."</i>	"Artículo 4.- Calidad del servicio <i>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."</i>

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 5.- Acceso a los servicios de saneamiento <i>El acceso a los servicios de saneamiento implica contar con la prestación de los servicios de saneamiento a través de la instalación de, cuando menos, una conexión domiciliar de agua potable o alcantarillado sanitario.</i> <i>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."</i>	"Artículo 5.- Acceso a los servicios de saneamiento <i>El acceso a los servicios de saneamiento implica contar con la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a través de la instalación de, cuando menos, una conexión domiciliar de agua potable o alcantarillado.</i> <i>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."</i>



5.2 Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios

Situación actual y problemática

5.2.1 El artículo 6 del Reglamento de Calidad establece que la empresa prestadora está obligada a brindar acceso a los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario siempre que:

- (i) Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento, en su Reglamento y en el Reglamento de Calidad.
- (ii) El predio se encuentre en el ámbito de su responsabilidad.
- (iii) Exista factibilidad del servicio.

5.2.2 Al respecto, el artículo 21 de la Ley Marco⁴ y el artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco⁵ establecen que la empresa prestadora puede condicionar la factibilidad de servicios al cumplimiento de condiciones técnicas y/o administrativas, diferenciando si el predio materia de la solicitud de acceso se encuentra dentro o fuera de los sistemas de distribución y recolección de la empresa prestadora.

5.2.3 Por otro lado, el artículo 33 del Reglamento de la Ley Marco señala que son condiciones para acceder a los servicios de saneamiento las siguientes:

"Artículo 33.- Condiciones para acceder a los servicios de saneamiento

33.1. Las condiciones que deben cumplir las personas naturales y jurídicas para acceder a los servicios de saneamiento son:

1. El predio, materia de la solicitud del acceso a los servicios, debe encontrarse dentro del ámbito de responsabilidad de un prestador de servicios de saneamiento.
2. Contar con la factibilidad de servicio otorgada por el prestador de servicios. Cuando no exista prestador de servicios, la municipalidad competente otorga la factibilidad.
3. Suscribir el respectivo contrato de suministro o similar".

[El subrayado es agregado]

4 Ley Marco

"Artículo 21.- Factibilidad de los servicios de saneamiento

21.1. El acceso a la prestación de los servicios de saneamiento está condicionado al otorgamiento de la factibilidad de los servicios por los prestadores o por las municipalidades, de ser el caso, dentro de su ámbito de responsabilidad.

21.2. La factibilidad de los servicios debe ser otorgada a solicitud de los terceros interesados. Excepcionalmente, pueden establecerse las condiciones técnicas y administrativas que los terceros interesados deben implementar para el acceso.

21.3. Una vez otorgada la factibilidad de los servicios, ésta resulta exigible y no puede ser modificada, bajo responsabilidad."

⁵ Reglamento de la Ley Marco

"Artículo 34.- Factibilidad de servicios

34.1. En casos que el predio del tercero interesado, sea persona natural o jurídica, se encuentre ubicado dentro del sistema de distribución de agua y/o de recolección de aguas residuales, el prestador de servicios o la municipalidad competente debe:

1. Otorgar la factibilidad de servicios de manera obligatoria y sin condición alguna a los terceros interesados, cuya edificación, presente o futura, constituya una vivienda unifamiliar.
2. Otorgar la factibilidad de servicios sin condición o condicionarla al cumplimiento de las características técnicas y/o administrativas por parte del tercero interesado, cuando la edificación, presente o futura, sea distinta a una vivienda unifamiliar.

34.2. En caso que el predio del tercero interesado se encuentre ubicado fuera del sistema de distribución de agua y de recolección de aguas residuales, el prestador de servicios o la municipalidad competente otorga la factibilidad de servicios condicionada al cumplimiento de las características técnicas por parte del tercero interesado.

34.3. En los casos que la factibilidad sea condicionada, el prestador de servicios o la municipalidad competente está facultado a ejecutar las obras a fin de cumplir con las condiciones técnicas exigidas, previo pago por parte del tercero interesado.

34.4 La Sunass regula, mediante Resolución de Consejo Directivo, entre otros, las condiciones, el procedimiento y los plazos para la implementación del presente artículo".

5.2.4 En este sentido, es necesario modificar el artículo 6 del Reglamento de Calidad para adecuarlo a las disposiciones contenidas en la Ley Marco y su reglamento, de modo que precise que la obligación de la empresa prestadora de brindar el acceso a los servicios también dependerá de lo siguiente:

- a) Que el solicitante cumpla con los condicionamientos técnicos y/o administrativos, en caso éstos se hayan formulado.
- b) Que se celebre previamente el respectivo Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.

5.2.5 Asimismo, considerando que la empresa prestadora condiciona la factibilidad de servicios en caso el predio materia de la solicitud de acceso se encuentre fuera de los sistemas de agua potable y recolección de aguas residuales, resulta necesario que los solicitantes y usuarios conozcan cuál es el área abastecida por los sistemas de agua potable y alcantarillado.

5.2.6 En consecuencia, se propone que la empresa prestadora informe sobre los límites de los sistemas de agua y recolección de aguas residuales, debiendo publicar en su portal institucional u otro medio de difusión los mapas con los límites de los referidos sistemas.

5.2.7 Sobre este aspecto, las empresas prestadoras vienen actualizando su catastro técnico conforme las metas de gestión establecidas por la SUNASS. Este catastro incluye el inventario de les redes de agua y alcantarillado que administra la empresa prestadora, por lo que este registro contribuye a identificar los límites respectivos de los sistemas de agua y alcantarillado. En este sentido, la implementación de la obligación señalada en el párrafo anterior debe ser gradual, conforme se actualiza el catastro técnico.

5.2.8 Para ello, se ha examinado una muestra de empresas prestadoras respecto a la meta de gestión establecida por la SUNASS respecto a la actualización del catastro técnico de agua potable y alcantarillado, relacionándolo con el número de conexiones totales de agua potable (véase Tabla 1). En el caso de SEDAPAL, esta empresa prestadora alcanzó el 100% de su catastro técnico en el año 2014.

Tabla 1. Meta de gestión: Catastro técnico de agua potable y alcantarillado (%)

Empresa prestadora	Número de conexiones totales de agua potable (2017)	Periodo regulatorio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
SEDAPAR S.A.	299,674	2015-2020	60	70	80	100	100
EPSEL S.A.	175,078	2018-2023	-	-	100	100	100
EPS EMAPICA S.A.	54,615	2018-2022	20	80	100	100	100
EPS EMAPAT S.A.	18,017	2017-2022	85	100	100	100	100
EPSSMU S.A.	8,352	2018-2022	-	-	-	50	100
EMAPAB S.A.	5,426	2017-2022	-	-	-	50	100
EMSAP CHANKA S.R.L.	5,345	2017-2022	-	-	-	100	100

Fuente: Resoluciones Tarifarias correspondientes
 Elaboración propia

5.2.9 En este sentido, al identificarse una relación proporcional entre el porcentaje de cumplimiento de la referida meta de gestión en cada año regulatorio y el número de conexiones de agua potable, puede utilizarse este último como una variable proxy para el cumplimiento gradual antes señalado, por lo que resulta necesario incluir una disposición transitoria y final que regule lo señalado.

Solución Propuesta

5.2.10 Se propone modificar el artículo 6 del Reglamento de Calidad, quedando redactado de la siguiente manera:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 6.- Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios La EPS está obligada a brindar acceso a los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario siempre que: 1. Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento, en su Reglamento y en la presente norma, 2. El predio se encuentre en el ámbito de su responsabilidad, y 3. Exista factibilidad del servicio. Excepcionalmente, la EPS 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 EPS por los servicios de saneamiento, servicios colaterales o deuda derivada de una conexión ilegal. Igual excepción se aplica en el caso que el predio ya cuente con una conexión domiciliaria, respecto de la cual existan deudas pendientes y se solicite una conexión adicional."	"Artículo 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."

5.2.11 Asimismo, se propone incluir una disposición transitoria y final que establezca el cumplimiento gradual de la obligación de publicar los mapas con los límites de los sistemas de agua potable y alcantarillado, conforme al siguiente texto:

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

"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."

5.3 SOLICITUD DE ACCESO AL SERVICIO

Situación actual y problemática:

- Legitimados para presentar la solicitud:

5.3.1 El artículo 19 de la Ley Marco señala que:

"Artículo 19.- Acceso de los servicios de saneamiento

19.1. Toda persona, natural o jurídica, domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de un prestador de los servicios de saneamiento tiene derecho a que este le suministre los servicios que brinda, acorde con la presente Ley, su Reglamento y las normas aplicables.

19.2. Los prestadores de los servicios de saneamiento están obligados a prestar los servicios de saneamiento dentro de todo su ámbito de responsabilidad, con la finalidad de lograr la cobertura universal de los servicios de saneamiento".

5.3.2 Asimismo, el artículo 20 de la citada ley establece que:

"Artículo 20.- Obligación de conexión a los servicios

Todo propietario o poseedor de inmueble edificado con frente a una red de agua potable o alcantarillado está obligado a conectarse a las mencionadas redes, salvo casos excepcionales debidamente calificados por el prestador de los servicios de saneamiento, de acuerdo a la normativa sectorial. El costo de dichas conexiones es asumido por el propietario o poseedor, en la forma que establezca la Sunass".

5.3.3 Conforme a lo indicado, la Ley Marco establece el derecho de toda persona natural o jurídica domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora, de acceder a los servicios que ésta brinda y, por otro lado, la obligación de las empresas prestadoras de prestar los servicios de saneamiento dentro de su ámbito de responsabilidad, para lograr la cobertura universal de estos servicios.

5.3.4 Sin embargo, el artículo 10 del Reglamento de Calidad establece que pueden acceder a los servicios de saneamiento las siguientes personas:

- a) Los propietarios de predios inscritos o no en registros públicos, presentando lo siguiente:

Solicitante de los Servicios de Saneamiento	Documentación
Propietario con derecho inscrito en RRPP	• Copia simple de la partida registral.
Propietario con derecho no inscrito en RRPP	• Copia simple de la escritura pública, sentencia judicial o título similar que acredite el derecho de propiedad del solicitante.

- b) Los poseedores informales comprendidos en la normativa sobre propiedad informal, quienes deberán adjuntar la siguiente documentación:

Solicitante de los Servicios de Saneamiento	Documentación
Poseedores informales, conforme a la normativa sobre formalización de la propiedad informal	Copia del Certificado o Constancia de Posesión emitida por la Municipalidad de la circunscripción territorial correspondiente

5.3.5 De lo anterior, se advierte que el artículo 10 del Reglamento de Calidad establece que pueden solicitar la instalación de conexión domiciliaria: (i) los propietarios del predio y (ii) los poseedores informales, conforme a la normativa sobre formalización de la propiedad informal; de lo que se desprende que el Reglamento de Calidad no ha contemplado la posibilidad de que un poseedor distinto a los establecidos en el artículo 5 de la Ley sobre Formalización de la Propiedad Informal⁶ pueda presentar una solicitud de acceso al servicio.

5.3.6 Por ello, se propone modificar el artículo 10 del Reglamento de Calidad, con la finalidad de precisar que quienes están facultados a presentar la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento son tanto los propietarios como los poseedores (en general).

Solución Propuesta

5.3.7 Se propone modificar el artículo 10 del Reglamento de Calidad, en los siguientes términos:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 10.- Sujeto que puede solicitar el acceso a los servicios" Pueden solicitar el acceso a los servicios de saneamiento, con la finalidad de contar al menos, con una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado sanitario, las siguientes personas, a quienes se denominará el Solicitante:	"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."

⁶ Ley N° 28687, Ley de desarrollo y complementaria de formalización de la propiedad informal, acceso al suelo y dotación de servicios básicos

"Artículo 5.- Definiciones"

A los efectos de lo dispuesto por la presente Ley, entiéndese por:

(...)

4. POSEEDOR: A aquella persona que posee un lote que forma parte de una posesión informal, centro urbano informal o urbanización popular. Asimismo, al grupo de personas que ejerce de manera conjunta la posesión de un predio matriz ocupado por una posesión informal.

...

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

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

b. Para predios no inscritos en Registros Públicos.-
- Copia simple de la escritura pública, sentencia judicial o título similar que acredite el derecho de propiedad del Solicitante.

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

• Documentación a presentar

5.3.8 Asimismo, se requiere precisar en el artículo 12 del Reglamento de Calidad cuál es la documentación a presentar con la solicitud de acceso al servicio, según el tipo de conexión.

5.3.9 Respecto a los documentos que acrediten la calidad de propietario o poseedor, es necesario precisar lo siguiente:

- Tal como se ha señalado de manera precedente, la Ley Marco y su reglamento establece el derecho de toda persona natural o jurídica domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora, de acceder a los servicios que ésta brinda.
- La Ley N° 30588, a través de la cual se incorporó el artículo 7°-A de la Constitución Política del Perú, reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable⁷.
- El marco normativo actual para el acceso a los servicios de saneamiento no diferencia entre poseedores formales o informales ni entre propietarios con derechos inscritos o no inscritos en registros públicos.
- Conforme al artículo 94 del Reglamento de Calidad, la responsabilidad por el pago de los servicios de saneamiento recae en el titular de la conexión domiciliaria⁸; por tanto, la deuda generada por la eventual falta de pago de los servicios de saneamiento persigue a éste y no al predio.

⁷ Ley N° 30588

Artículo único. Incorporación del artículo 7°-A de la Constitución Política del Perú

Incorpórase el artículo 7°-A de la Constitución Política del Perú, conforme al texto siguiente:

"Artículo 7°-A.- El Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos.

El Estado promueve el manejo sostenible del agua, el cual se reconoce como un recurso natural esencial y como tal, constituye un bien público y patrimonio de la Nación. Su dominio es inalienable e imprescriptible".

⁸ Reglamento de Calidad

"Artículo 94.- Sobre la Responsabilidad de Pago

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

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

- En nuestro país existen predios cuya transferencia de propiedad o de posesión no se encuentran inscritos en registros públicos, aún cuando existe un título válido que respalda tales derechos.
- La obligación de pago de las deudas por los servicios de saneamiento tiene carácter personal y no real, conforme lo establece el artículo 94 del Reglamento de Calidad⁹.

5.3.10 Conforme a las razones antes indicadas, consideramos que, a efectos de acreditar la calidad de poseedor o propietario, bastará que el solicitante presente la documentación que respalde dichos derechos, independientemente de si el derecho está inscrito o no en registros públicos o si el poseedor es formal o informal.

5.3.11 Cabe precisar que una vez recibida la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la empresa prestadora tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para verificar que el solicitante haya presentado la documentación correspondiente. En caso advierta la ausencia de algún documento otorgará un plazo de dos días hábiles al solicitante para subsanar dicho requerimiento.

5.3.12 Sin perjuicio de lo expuesto, debe tenerse en cuenta que la información presentada en la solicitud de acceso al servicio reviste calidad de declaración jurada, por lo que el solicitante se sujeta a lo previsto en el artículo 411 del Código Penal¹⁰.

Solución Propuesta

5.3.13 Se propone modificar el artículo 12 del Reglamento de Calidad, en los siguientes términos:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"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 de la presente norma, que será	"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

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

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

⁹ Reglamento de Calidad

Artículo 94.- Sobre la Responsabilidad de Pago

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

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

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

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

¹⁰ Código Penal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 635

"Artículo 411".- El que, en un procedimiento administrativo, hace una falsa declaración en relación a hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años".

entregado por la EPS 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 Documentos complementarios

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

- i. Documentos que acrediten la propiedad o posesión de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la presente norma.
- ii. Documentos que acrediten la representación, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la presente norma.
- iii. Plano de ubicación o croquis del predio.

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

12.3 Errores en la presentación

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

Si dentro del plazo otorgado, el Solicitante no subsanara las omisiones observadas por la EPS, se dará por finalizado el procedimiento de acceso, y el Solicitante tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para solicitar a la EPS la devolución de la documentación y el reembolso del monto pagado por la "Factibilidad de Servicios. Cumplido el plazo sin que el Solicitante haya pedido la devolución, los documentos podrán ser destruidos por la EPS, y el monto por

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.

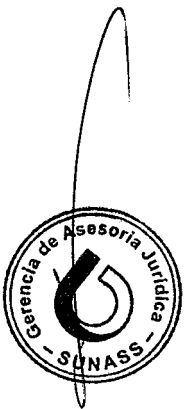
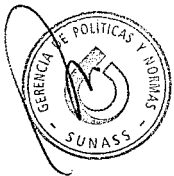
- b) Para conexión domiciliaria de Agua Potable de un diámetro mayor a 15 mm, adicionalmente a los requisitos señalados en el literal a), deberá presentar copia simple de:

- 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



devolver se mantendrá a disposición del Solicitante por el plazo de doce (12) meses adicionales."	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."
--	--

• **Casos especiales**

5.3.14 El numeral 19.4 del artículo 19 del Reglamento de Calidad contempla como caso especial a la "subdivisión de la propiedad", conforme se señala a continuación:

"Artículo 19.- Casos especiales
(...)

19.4 Subdivisión de la propiedad

En los casos de subdivisión de la propiedad, el propietario de la parte del predio por donde ingresa la conexión de agua potable o alcantarillado sanitario, será el Titular de la Conexión existente.

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

5.3.15 A través de la 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, se estableció el procedimiento para el saneamiento de la titulación de unidades inmobiliarias en las que coexisten bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, tales como departamentos en edificios, quintas, casas en copropiedad, centros y galerías comerciales o campos feriales, otras unidades inmobiliarias

con bienes comunes y construcciones de inmuebles de propiedad exclusiva, así como el procedimiento para la tramitación de la declaratoria de fábrica y el régimen legal de las unidades inmobiliarias que comprenden bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común. El artículo 44 de la citada ley establece que los propietarios pueden acumular, subdividir o independizar sus bienes de dominio exclusivo, de acuerdo con las normas del Reglamento Nacional de Edificaciones.

- 5.3.16** Al respecto, la normativa registral establecida en el Reglamento de Inscripciones del Registro de Predios de la SUNARP, aprobado por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 097-2013-SUNARP-SN, prevé que la "independización" es un término aplicable para el caso de predios urbanos, mientras que el término "subdivisión" lo es para predios rústicos¹¹.

**"Capítulo V
Independización"**

Artículo 58.- Definición

Es el acto que consiste en abrir una partida registral para cada unidad inmobiliaria resultante de una desmembración de terreno, con edificación o sin ella; o, como consecuencia de la inscripción de una edificación sujeta al régimen de unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva y de propiedad común o régimen de independización y copropiedad.

La independización se rige por las disposiciones contenidas en el presente capítulo o, en su caso, por las disposiciones especiales establecidas para la inscripción de los actos que dan lugar a la misma.

El Registrador, al independizar, señalará que el terreno independizado formó parte de otro inscrito anteriormente. Asimismo, dejará constancia en la partida matriz de la independización realizada.

En el caso que el terreno a ser independizado cuente con declaratoria de fábrica inscrita debe describirse la fábrica correspondiente a cada lote a independizar.

Tratándose de partidas provenientes de otras, en la partida que se genere se procederá a trasladar las cargas y gravámenes vigentes y aquellas que pese a haber caducado requieran rogatoria expresa para su cancelación, salvo que no afecten al predio inscrito en dicha partida.

(...)"

- 5.3.17** En consecuencia, resulta necesario adecuar los párrafos 19.3, 19.4 y 19.5 del artículo 19 del Reglamento de Calidad, a efectos de que se haga referencia al término "independización" en lugar de "subdivisión", conforme a la normativa en materia registral, precisándose además que tanto el poseedor como el propietario del inmueble en el que se encuentra ubicada la conexión, podrán solicitar la subdivisión o la acumulación del predio.

¹¹ Cabe precisar que para el ámbito urbano, la citada norma distingue los supuestos de independización de predio urbano por regularización de edificaciones de la independización de unidades inmobiliarias sujetas a los regímenes establecidos en la Ley N° 27157.

Reglamento de Inscripciones del Registro de Predios de la SUNARP, aprobado por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 097-2013-SUNARP-SN

"Artículo 61.- Independización de predio urbano por regularización de edificaciones"

Tratándose de subdivisiones efectuadas dentro del procedimiento de regularización de edificaciones a que se refiere la Ley N° 27157 y la Ley N° 27333, para efectuar las respectivas independizaciones no será aplicable lo dispuesto en el artículo 60. En estos casos, deberá presentarse formulario registral o escritura pública acompañada de los siguientes documentos:

(...)"

Artículo 63.- Independización de unidades inmobiliarias sujetas a regímenes establecidos en la Ley N° 27157

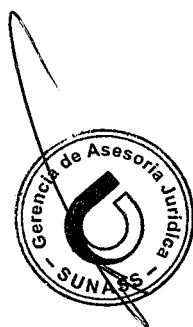
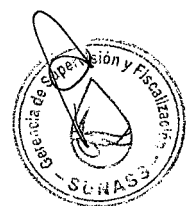
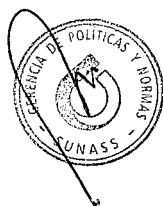
Para la independización de unidades inmobiliarias sujetas al régimen de propiedad exclusiva y propiedad común o de independización y copropiedad, se presentarán los siguientes documentos:

(...)"

Solución Propuesta

5.3.18 Se propone modificar los párrafos 19.3, 19.4 y 19.5 del artículo 19 del Reglamento de Calidad, en los siguientes términos:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 19.- Casos especiales" (...) 19.3 Independizaciones En caso de independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12, 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 Subdivisión de la propiedad En los casos de subdivisión de la propiedad, el propietario de la parte del predio por donde ingresa la conexión de agua potable o alcantarillado sanitario, será el Titular de la Conexión existente. El propietario de la otra parte del predio deberá presentar una solicitud de acceso de acuerdo al procedimiento establecido en la presente norma, para la instalación de su conexión domiciliaria. 19.5 Acumulación de Predios En los casos de acumulación de predios, el propietario deberá solicitar la factibilidad para el retiro de las conexiones excedentes o para la ampliación del diámetro de la conexión, según el caso, debiendo adjuntar para ello copia simple de la partida registral de inscripción de la acumulación. Los gastos de dichos trabajos serán asumidos por el propietario.	"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 no se solicite la factibilidad, la EPS estará facultada para realizar el retiro de las conexiones excedentes o la ampliación del diámetro, asumiendo el costo por dichos conceptos".	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."
---	--

- **Modelo de solicitud de acceso a los servicios de saneamiento**

5.3.19 Adicionalmente, se propone la modificación del Anexo N° 1 del Reglamento de Calidad con la finalidad de adecuar el modelo de solicitud de acceso a los servicios de saneamiento a las disposiciones contenidas en la Ley Marco y su reglamento. Cabe precisar que la modificatoria propone un modelo de solicitud para los servicios de agua potable y alcantarillado y otro modelo para cuando se solicite solo el servicio de alcantarillado.

5.3.20 Finalmente, debe tenerse en cuenta que la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento tiene carácter de Declaración Jurada, con lo cual el que la suscribe se sujeta a todas las responsabilidades civiles, penales y administrativas que correspondan, en caso a través de una acción de verificación posterior se compruebe su falsedad.

5.4 FACTIBILIDAD DEL SERVICIO

- **Condicionamientos técnicos y administrativos**

Situación actual y problemática

5.4.1 El Reglamento de Calidad vigente establece lo siguiente:

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

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

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

[El subrayado es nuestro]

5.4.2 Del artículo citado se verifica que el Reglamento de Calidad contempla la posibilidad de denegar el acceso a los servicios de saneamiento por razones técnicas o administrativas debidamente sustentadas.

5.4.3 Sin embargo, el artículo 21 de la Ley Marco establece que la empresa prestadora debe otorgar la factibilidad del servicio a los interesados, no

contemplando la posibilidad de negarla y, que ésta sólo excepcionalmente puede establecer condiciones técnicas y/o administrativas que deberán ser implementadas por los solicitantes¹².

- 5.4.4** En el mismo sentido, el artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco señala que si el predio respecto del cual se solicita la conexión del servicio se encuentra ubicado dentro del sistema de distribución de agua y/o recolección de aguas residuales de la empresa prestadora, está deberá otorgar la factibilidad del servicio al solicitante, pudiendo establecer condiciones técnicas y/o administrativas:

"Artículo 34.- Factibilidad de servicios

34.1. En casos que el predio del tercero interesado, sea persona natural o jurídica, se encuentre ubicado dentro del sistema de distribución de agua y/o de recolección de aguas residuales, el prestador de servicios o la municipalidad competente debe:

- 1. Otorgar la factibilidad de servicios de manera obligatoria y sin condición alguna a los terceros interesados, cuya edificación, presente o futura, constituya una vivienda unifamiliar.*
- 2. Otorgar la factibilidad de servicios sin condición o condicionarla al cumplimiento de las características técnicas y/o administrativas por parte del tercero interesado, cuando la edificación, presente o futura, sea distinta a una vivienda unifamiliar.*

34.2. En caso que el predio del tercero interesado se encuentre ubicado fuera del sistema de distribución de agua y de recolección de aguas residuales, el prestador de servicios o la municipalidad competente otorga la factibilidad de servicios condicionada al cumplimiento de las características técnicas por parte del tercero interesado.

34.3. En los casos que la factibilidad sea condicionada, el prestador de servicios o la municipalidad competente está facultado a ejecutar las obras a fin de cumplir con las condiciones técnicas exigidas, previo pago por parte del tercero interesado.

34.4 La Sunass regula, mediante Resolución de Consejo Directivo, entre otros, las condiciones, el procedimiento y los plazos para la implementación del presente artículo".

- 5.4.5** Del artículo anterior se verifica lo siguiente:

- (i) En caso se trate de predios ubicados dentro del sistema de distribución:
 - La empresa prestadora debe otorgar la factibilidad del servicio de manera obligatoria y sin condición alguna a los terceros interesados cuya edificación constituya una vivienda unifamiliar; y
 - La empresa prestadora podrá condicionar el otorgamiento de la factibilidad del servicio al cumplimiento de características técnicas y/o administrativas por parte del tercero interesado,

¹² Ley Marco

"Artículo 21.- Factibilidad de los servicios de saneamiento

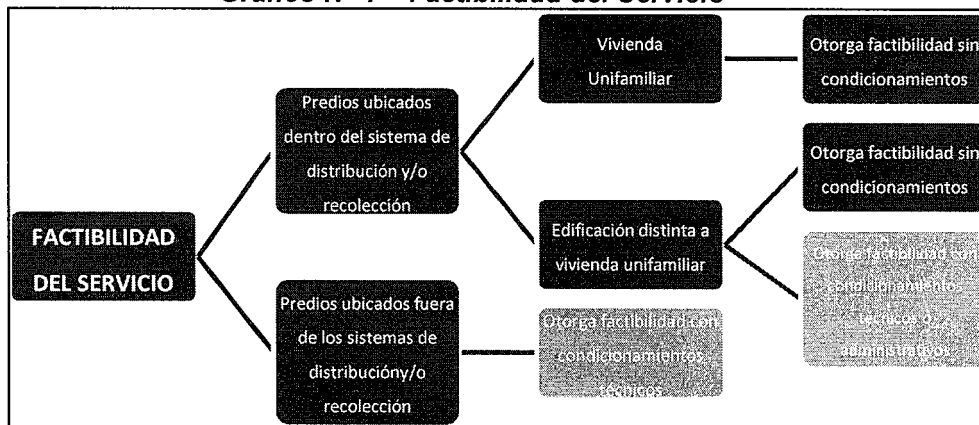
21.1. El acceso a la prestación de los servicios de saneamiento está condicionado al otorgamiento de la factibilidad de los servicios por los prestadores o por las municipalidades, de ser el caso, dentro de su ámbito de responsabilidad.

21.2. La factibilidad de los servicios debe ser otorgada a solicitud de los terceros interesados. Excepcionalmente, pueden establecerse las condiciones técnicas y administrativas que los terceros interesados deben implementar para el acceso".

en caso se trate de una edificación sea distinta a una vivienda unifamiliar.

- (ii) En caso se trate de predios ubicados fuera del sistema de distribución, la empresa podrá condicionar el otorgamiento de la factibilidad del servicio al cumplimiento de características técnicas.

Gráfico N° 1 – Factibilidad del Servicio

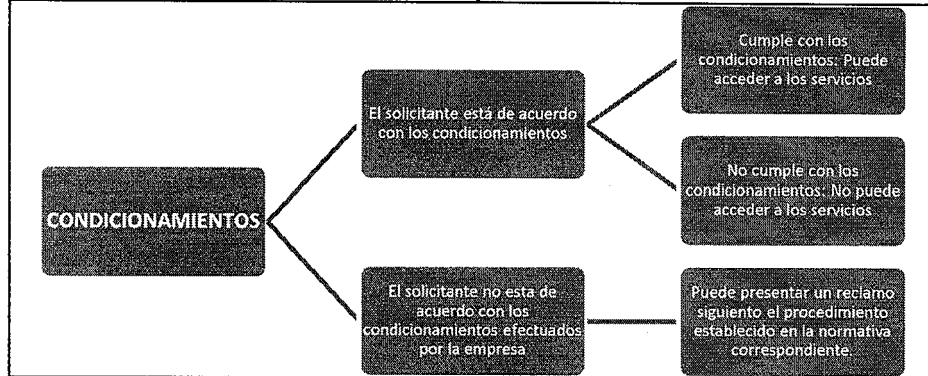


Fuente: Ley Marco y su reglamento
Elaboración propia

5.4.6 Debido a que empresa prestadora puede efectuar condicionamientos cuando se trate de una edificación distinta a una vivienda unifamiliar ubicada dentro del sistema de distribución y/o recolección o cuando el predio del solicitante se encuentre ubicado fuera del sistema de distribución y/o recolección de la empresa; se ha visto por conveniente otorgar al solicitante un plazo de 30 días hábiles para que éste indique si se encuentra en la posibilidad de cumplir o no con las condiciones establecidas por la empresa prestadora. Para ello, el solicitante deberá remitir su respuesta a la empresa como máximo al término del plazo señalado.

5.4.7 Cabe precisar que si el solicitante se encuentra de acuerdo con los condicionamientos de la empresa prestadora pero no puede cumplirlos, no tendrá acceso a los servicios. Por otro lado, si el solicitante no se encuentra de acuerdo con los condicionamientos realizados por la empresa, podrá seguir el procedimiento de reclamos establecido en la normativa correspondiente.

Gráfico N° 2 – Condicionamientos para la Factibilidad del Servicio



Fuente: Ley Marco y su reglamento
Elaboración propia

- 5.4.8** Asimismo, es necesario establecer en qué consisten los condicionamientos técnicos y administrativos, siendo que los primeros 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, mientras que los segundos consistirían en la obtención de servidumbres necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria.

Solución propuesta:

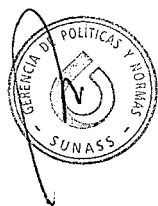
- 5.4.9** En ese sentido, se propone modificar los artículos 14, 15 y 16 del Reglamento de Calidad, a fin de incorporar las disposiciones establecidas en el artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco, en los siguientes términos:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 14.- Factibilidad del servicio La factibilidad del servicio es la determinación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas que permiten dotar del servicio solicitado, y se plasmará en el "Informe de Factibilidad del Servicio".	"Artículo 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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 15.- Plazo para determinar la factibilidad del servicio Una vez aceptada la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para determinar la factibilidad del servicio, salvo situaciones justificadas técnicamente por la EPS. Transcurrido dicho plazo, la EPS puede denegar solicitudes de acceso, por motivos de carácter técnico o administrativo debidamente sustentados. La comunicación al Solicitante deberá acompañarse con copia del informe negativo de factibilidad.	"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

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

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 16.- Información sobre el resultado de la factibilidad del servicio a) En la solicitud de acceso (Anexo 1), el Solicitante deberá indicar un domicilio para comunicaciones, ubicado dentro del área urbana de la localidad donde se presenta la solicitud. b) La comunicación sobre la factibilidad del servicio deberá realizarse en forma personal al Solicitante, pudiendo la EPS citarlo a las oficinas de la EPS o comunicárselo en el domicilio señalado en el artículo precedente, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles de presentada la solicitud. c) En caso de factibilidad positiva, en la comunicación deberá anexarse el informe de factibilidad del servicio y el contrato de prestación de los servicios de saneamiento, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada así como las posibles modalidades de pago. d) En caso de negativa de factibilidad del servicio, el procedimiento quedará concluido. En caso de disconformidad, el Solicitante podrá seguir el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento vigente."	"Artículo 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.



	<i>El Solicitante podrá elegir alguna de las siguientes modalidades para cumplir los condicionamientos técnicos:</i> <i>a) Construcción de las obras correspondientes, de acuerdo con el expediente técnico aprobado por la empresa prestadora.</i> <i>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.</i> <i>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.</i> <i>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.</i> <i>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."</i>
--	--

5.4.10 Asimismo, es necesario incorporar el artículo 16 A, referido a la notificación del Informe de Factibilidad del Servicio:

Propuesta de incorporación de artículo
"Artículo 16A.- Notificación del Informe de Factibilidad del Servicio 16.A.1. Notificación del Informe de Factibilidad del Servicio <i>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.</i> 16.A.2. Factibilidad del Servicio sin condicionamientos técnicos y/o administrativos <i>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.</i> 16.A.3. Factibilidad del Servicio con condicionamientos técnicos y/o administrativos <i>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.</i> <i>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."</i>

- 5.4.11** Adicionalmente, se propone modificar el Anexo 1 "Problemas de Alcance Particular y Problemas de Alcance General" del Reglamento de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, con la finalidad de incluir entre los reclamos comerciales no relativos a la facturación, el desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el Informe de Factibilidad.

Propuesta de modificación
Reglamento de Reclamos de los Usuarios 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.
..."

• **Contenido Mínimo del Informe de Factibilidad del Servicio**

Situación actual y problemática

- 5.4.12** Conforme el artículo 14 antes señalado, a través de la factibilidad del servicio la empresa prestadora se compromete a otorgar los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario, pudiendo condicionarla al cumplimiento de características técnicas y/o administrativas. Finalizada la evaluación de la factibilidad del servicio, la empresa prestadora deberá elaborar un informe.

- 5.4.13** Así, el artículo 17 del Reglamento de Calidad establece el contenido mínimo del informe de factibilidad del servicio; por lo que resulta necesario incluir el detalle de las condiciones técnicas y/o administrativas que se le exigirían a los usuarios¹³.

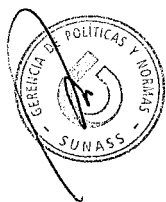
Solución propuesta

- 5.4.14** Se propone modificar el artículo 17 del Reglamento de Calidad en los términos siguientes:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 17.- Contenido Mínimo del informe de factibilidad del servicio El informe de factibilidad del servicio deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:	"Artículo 17.- Contenido mínimo del Informe de Factibilidad del Servicio El Informe de Factibilidad del Servicio debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

¹³ Cabe señalar que el párrafo 34.3 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco establece que para los casos en los que la factibilidad del servicio se encuentre condicionada, la empresa prestadora podrá ejecutar las obras a fin de cumplir con las condiciones técnicas exigidas, previo pago por parte del interesado, de lo que se desprende que será el solicitante quien deberá asumir los costos de implementación de dichos condicionamientos.

1. La identificación del Solicitante y de la EPS. 2. La dirección y todos los datos del predio para el que se solicita la conexión domiciliaria. 3. La tarifa que corresponda de acuerdo con la estructura tarifaria vigente, debidamente sustentada sobre la base de la factibilidad técnica, así como la modalidad de facturación. Dicha tarifa podrá variar, según lo aprobado por la SUNASS. 4. El tipo y número de unidades de uso existentes en el predio para el que se solicita la conexión domiciliaria. 5. La forma de pago de la conexión domiciliaria solicitada conforme a lo establecido en el presente Reglamento. 6. Periodicidad con que se facturará por los servicios prestados, fecha de vencimiento de los recibos, información sobre el cobro de intereses moratorios. 7. El resultado del análisis de la factibilidad. De ser negativa, deberá incluir las razones. 8. Fotografías de las áreas de dominio público donde se ejecutarán las obras que sean necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria. 9. Otros aspectos que considere la EPS".	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."
--	--



• Vigencia del certificado de factibilidad

Situación actual y problemática

5.4.15 El artículo 20 del Reglamento de Calidad establece que el plazo de vigencia del Informe de Factibilidad es de seis (6) meses contados a partir de la notificación al solicitante.

5.4.16 Al respecto, cabe señalar que el Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación, aprobado por Decreto Supremo 011-2017-VIVIENDA, señala que la vigencia del "Certificado de Factibilidad" emitido por las Empresas Prestadoras tiene una vigencia de treinta y seis (36) meses, pudiendo ser prorrogado en doce (12) meses adicionales¹⁴.

5.4.17 En tal sentido, es necesario modificar el artículo 20 del Reglamento de Calidad, de modo que señale que el plazo de vigencia de la factibilidad del servicio es de treinta y seis (36) meses.

¹⁴ **Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación, aprobado por Decreto Supremo 011-2017-VIVIENDA**

"Artículo 18.- Documentos previos para la Habilitación Urbana"

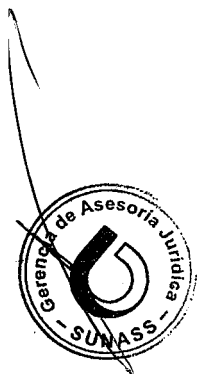
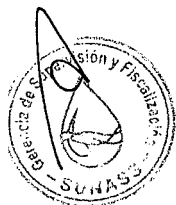
Son los documentos que regulan el diseño o las condiciones técnicas que afectan el proceso de habilitación urbana, por lo que se debe recabar o tramitar con anterioridad dicho proceso, de acuerdo al artículo 14 de la Ley, siendo éstos:

(...)

18.2 Certificado de Factibilidad de Servicios, es el documento emitido por los prestadores de servicios de saneamiento y las entidades prestadoras de energía eléctrica; y cuya obtención es necesaria con anterioridad al trámite de licencia de habilitación urbana.

El Certificado de Factibilidad de Servicios tiene una vigencia de treinta y seis (36) meses, prorrogable por única vez por doce (12) meses calendario.

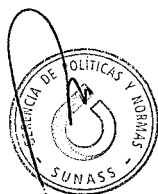
(...)"



Solución propuesta

5.4.18 Teniendo en cuenta lo expuesto, se propone modificar el artículo 20 del Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 20.- Vigencia de la factibilidad La vigencia de la factibilidad del servicio será de seis (6) meses contados a partir de la notificación al Solicitante. Cumplido este plazo sin que el Solicitante devuelva el contrato de prestación de servicios debidamente suscrito, el procedimiento se considerará finalizado. El Solicitante, asimismo, deberá presentar una Solicitud firmada dirigida al Municipio requiriendo autorización para la ejecución de obra, de conformidad con el artículo 22, e informar de: a) La fecha y 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 EPS conforme el artículo 16 inciso C. b) La fecha y número de comprobante de pago por el importe equivalente a la tasa que corresponda abonar a la municipalidad."	"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."



5.5 VERIFICACIÓN DE PUNTO DE AGUA PARA LA INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA



Situación actual y problemática

5.5.1 Es requisito imprescindible para la instalación de una conexión domiciliaria la existencia de al menos un punto de agua al interior del predio.

5.5.2 Sin embargo, se han presentado casos en los cuales se solicita el acceso al servicio pese a que no se cuenta con un punto de agua al interior del predio lo cual genera los siguientes supuestos:

- (i) Que la empresa prestadora no instale la conexión domiciliaria, por lo que la fecha para dicha conexión tiene que ser reprogramada.
- (ii) Que la empresa prestadora instale la conexión domiciliaria (pese a que no existe punto de agua en el interior del predio) y no instale un medidor, lo que tendría como consecuencia que la empresa prestadora emita facturación por asignación de consumo, pese a que no se realice consumo alguno.
- (iii) Que el plazo otorgado por la municipalidad para la ejecución de las obras venza, por lo que corresponderá al usuario realizar los trámites correspondientes.



Solución propuesta

- 5.5.3 Resulta conveniente modificar el artículo 23 del Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 23.- Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas" Para la instalación de la conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario deberá existir previamente por lo menos un punto de agua que permita la conexión, caso contrario, el titular de la conexión domiciliaria deberá comunicar el momento en que éstas se coloquen para que la EPS proceda a instalar la conexión y emita la facturación correspondiente".	"Artículo 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."

- 5.5.4 Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que es obligación de la empresa prestadora informar al solicitante que debe contar con un punto de agua al interior del predio, a efectos de realizar la instalación de la conexión domiciliaria. Teniendo en cuenta lo expuesto se propone modificar el artículo 13 del Reglamento de Calidad.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 13.- Información al Solicitante" En el momento que el Solicitante presenta su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS deberá entregarle un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración, lo establecido en la normativa de tarifas relativa a los servicios colaterales. Adicionalmente, deberá informar sobre los montos a pagar por concepto de tasas por servicios administrativos correspondientes a la autorización municipal y sobre el plazo que la EPS tiene para determinar la factibilidad del servicio".	"Artículo 13.- Información al Solicitante" A la fecha de presentación de la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la empresa prestadora deberá entregar un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración los precios máximos establecidos en la resolución tarifaria correspondiente. Adicionalmente, la empresa prestadora deberá informar al Solicitante lo siguiente: - Los montos a pagar por concepto de tasas por servicios administrativos correspondientes a la autorización municipal. - El plazo que la empresa prestadora tiene para determinar la factibilidad del servicio. - La obligación de contar al menos con un punto de agua al interior del predio lo cual será verificado por la empresa prestadora a efectos de la instalación de la conexión domiciliaria, caso contrario se aplicará lo establecido en el artículo 23 del presente reglamento."

5.6 SOBRE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Situación actual y problemática

- 5.6.1 El artículo 119 del Reglamento de la Ley Marco establece que las personas naturales o jurídicas celebran con la empresa prestadora un contrato de suministro de servicios mediante el cual la empresa se compromete a brindar al usuario el acceso a los servicios de saneamiento a cambio del pago de la tarifa. Asimismo, dicho artículo establece las características del contrato de suministro, tal como se cita a continuación:

"Artículo 119.- Contrato de suministro (...)"

119.2. El contrato de suministro, tiene las características siguientes:

1. Es individual, suscribiéndose un contrato por cada conexión, salvo los casos en que medie acuerdo entre el titular de esta y el prestador para suscribirlo por unidad de uso, siempre que existan las condiciones técnicas.
2. Tiene vigencia indefinida, salvo estipulación expresa en contrario; sin embargo el usuario o asociado, según corresponda, puede solicitar su extinción en cualquier momento, para lo cual debe comunicarlo al prestador del servicio con un (01) mes de anticipación.
3. Es un contrato de adhesión, en virtud del cual el prestador del servicio establece las condiciones del contrato, sin intervención del usuario.

119.3. El Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento establece las condiciones que deben constar en el contrato".

- 5.6.2 Del artículo citado se verifica que el contrato de suministro debe contener determinadas características, las cuales deben ser incluidas en el artículo 26 del Reglamento de Calidad.

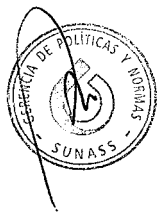
- 5.6.3 En este sentido se propone establecer que:

- (i) La empresa prestadora celebre el contrato de suministro de manera individual y por cada conexión.
- (ii) La empresa prestadora otorgue al solicitante una copia del contrato suscrito.

- 5.6.4 Dicho contrato deberá contener:

- Los datos de las partes que lo suscriben, así como datos de la conexión y de la facturación y tarifa aplicable.
- Las obligaciones y derechos de las partes, precisando entre otras, la obligación del usuario de pagar por los servicios prestados, el cumplimiento de la normativa vigente y de las condiciones mínimas de calidad del servicio.
- Información referida a que la empresa prestadora podrá variar la continuidad y la calidad del servicio, de manera excepcional, de presentarse supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, los cuales deberán ser materia de un instrumento normativo emitido por la SUNASS.
- Disposiciones relativas al corte o cierre del servicio y reconexión.
- Disposiciones relativas a la resolución del contrato.

- 5.6.5 Asimismo, debido a que el artículo 119 del Reglamento de la Ley Marco establece que el usuario puede poner fin al Contrato en cualquier momento,



previa comunicación cursada a la empresa prestadora con un (1) mes de anticipación, resulta necesario modificar el artículo 29 del Reglamento de Calidad, a fin de adecuar el referido plazo.

- 5.6.6 Finalmente, es necesario actualizar el Anexo 2 "Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento", del Reglamento de Calidad.

Solución propuesta

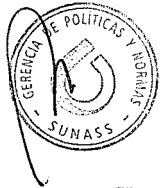
- 5.6.7 En ese sentido se propone la modificación de los artículos 26 y 29 del Reglamento de Calidad, con la siguiente redacción:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 26.-Características del Contrato El Contrato tiene las siguientes características: 1. Adopta la modalidad de adhesión. 2. Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa o norma legal en contrario. 3. Se formaliza necesariamente por escrito siendo obligación de la EPS dejar en posesión de la otra parte, una copia del contrato de prestación de servicios de saneamiento celebrado. El Contrato suscrito entre las EPS y el Titular de la Conexión Domiciliaria, tomará como modelo el Anexo 2 del presente Reglamento, siendo parte integrante de éste, el informe de factibilidad del servicio emitido por la EPS."	"Artículo 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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 29.- Causales de Terminación Las causales de terminación del Contrato, sea éste a plazo indeterminado o temporal, además de las causales establecidas legalmente, son las siguientes: 1. Solicitud escrita presentada por el Titular de la Conexión Domiciliaria a la EPS con una anticipación de, por lo menos, diez (10) días calendario, pudiendo indicarse la fecha exacta de terminación, caso contrario, se efectuará una vez cumplido el plazo mínimo antes señalado. (...)"	"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."
--	--

- 5.6.8** Adicionalmente, se propone modificar el Anexo N° 2 "Contrato de Prestación de los Servicios de Saneamiento" del Reglamento de Calidad, a efectos de adecuarlo a las disposiciones establecidas en la Ley Marco y su reglamento y las modificatorias propuestas.



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

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

Cláusula Quinta.- Responsabilidad por infraestructura y bienes instalados

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

La EMPRESA PRESTADORA es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable inclusive, conforme a lo establecido en el numeral 8.2 del artículo 8 del Reglamento de Calidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula Séptima.- Cierre de los servicios

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

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

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

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

Cláusula Octava.- Resolución del contrato

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

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

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

Cláusula Novena.- Jurisdicción

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

Cláusula Décima.- Otros derechos y obligaciones de las partes

Los demás derechos y obligaciones de las partes, así como lo no contemplado en el presente contrato se regulan por el Reglamento de 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 _____.

LA EMPRESA PRESTADORA

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA

5.7 PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Situación actual y problemática:

- 5.7.1 El artículo 122 del Reglamento de la Ley Marco regula cuales son las prohibiciones de los usuarios de los servicios de saneamiento, tal como se cita a continuación:

"Artículo 122.- Prohibiciones

Los usuarios de los servicios de saneamiento están sujetos a las prohibiciones siguientes:

1. Vender agua potable sin la autorización expresa del prestador del servicio.
2. Manipular las redes exteriores de agua potable y alcantarillado.
3. Manipular la caja de la conexión domiciliaria, el medidor y la caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario.
4. Impedir las inspecciones que realicen los prestadores de servicios sobre la infraestructura de saneamiento.
5. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio o a las redes que no han sido previstas para distribución, o emplear cualquier mecanismo que extraiga directamente de las redes de distribución.
6. Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
7. Rehabilitar el servicio suspendido por el prestador de servicios.
8. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.
9. Obstruir, interrumpir o destruir tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.
10. Otras que establezca la normativa sectorial".

- 5.7.2 Al respecto, cabe precisar que el referido artículo ha incorporado prohibiciones nuevas a los usuarios de los servicios de saneamiento, siendo necesaria la adecuación del Reglamento de Calidad, en este extremo.

Solución Propuesta:

- 5.7.3 En ese sentido, se propone modificar el artículo 49 del Reglamento de Calidad, con la siguiente redacción:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 49.- Prohibiciones Generales para los Usuarios <i>Los usuarios se encuentran prohibidos de:</i> a) Vender agua potable sin autorización expresa de la EPS. b) Negar al personal autorizado de la EPS, el libre acceso a la caja del medidor, ya sea para la instalación, el cambio o la reubicación del medidor. c) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio, o a las redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua potable directamente de las redes de distribución. d) Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro. e) Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS. f) Arrojar en las redes de alcantarillado	"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.

g) sanitario, elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes. La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa, altere o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión".	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."
---	--

5.8 PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Situación actual y problemática:

5.8.1 El artículo 66 del Reglamento de Calidad establece lo siguiente:

"Artículo 66.- Situaciones de emergencia

Las EPS deben seguir los lineamientos y orientaciones establecidos por la SUNASS en relación a las situaciones de emergencia, y adoptar las medidas que les permitan asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en tales casos. Dichas medidas se encuentran en el anexo 5".

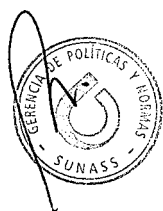
5.8.2 El mencionado Anexo 5 del Reglamento de Calidad, establece las disposiciones que deben seguir las empresas prestadoras en situaciones de emergencia, de modo que éstas adopten medidas que les permitan asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencias.

5.8.3 Sin embargo, en el año 2011 se aprobó la Ley N° 29664 que creó el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres -SINAGERD (en adelante Ley del SINAGERD), Ley que fue regulada a través del Decreto Supremo N° 048-2011-PCM (en adelante Reglamento de la Ley del SINAGERD), emitiéndose, posteriormente, la normativa que desarrolla el mencionado sistema.

5.8.4 Asimismo, a través de la Resolución Ministerial N° 191-2018-VIVIENDA, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento- MVCS aprobó la "Guía para la formulación de planes integrales en la gestión de riesgo de desastres para los prestadores de servicios de saneamiento", estableciéndose que las empresas prestadoras deben aprobar el Plan Integral de Gestión de Riesgo de Desastres- PIGRD, conforme a la mencionada guía en un plazo no mayor a un año, plazo que vence el 18 de mayo del 2019.

5.8.5 El contenido del citado PIGRD comprende aspectos regulados en el Anexo 5 del Reglamento de Calidad, por lo que una vez aprobados estos planes integrales, las empresas prestadoras deberán sujetarse a las disposiciones en ellos contenidas.

5.8.6 En tal sentido, es necesario modificar el artículo 66 del Reglamento de Calidad, y establecer disposiciones relativas a la vigencia del Anexo 5 del mencionado Reglamento.



Solución Propuesta:

- 5.8.7 En ese sentido, se propone modificar el artículo 66 del Reglamento de Calidad, con la siguiente redacción:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 66.- Situaciones de emergencia" <i>Las EPS deben seguir los lineamientos y orientaciones establecidos por la SUNASS en relación a las situaciones de emergencia, y adoptar las medidas que les permitan asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de saneamiento en tales casos. Dichas medidas se encuentran en el anexo 5.</i> <i>En situaciones de emergencia las EPS deberán recomendar medidas complementarias a sus usuarios para asegurar la calidad del agua, tales como: hervir el agua distribuida por lo menos por dos (02) minutos antes de su ingesta directa, almacenar el agua en recipientes cerrados; según corresponda la situación."</i>	"Artículo 66.- Gestión de Riesgo de Desastres" <i>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."</i>

- 5.8.8 Asimismo, es necesario incorporar una disposición transitoria y final respecto a la aplicación del Anexo 5 del Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

Propuesta de incorporación de artículo
"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES" (...) 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."

5.9 SITUACIONES DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

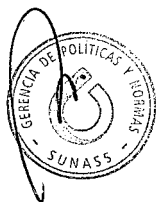
Situación actual y problemática:

- 5.9.1 El párrafo 24.2 del artículo 24 de la Ley Marco establece que la empresa prestadora, de manera excepcional, en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, puede variar la continuidad y calidad de la prestación del servicio, mediante interrupciones, restricciones o racionamiento, lo que debe ser comunicado a los usuarios.
- 5.9.2 Adicionalmente, el párrafo 35.2 del artículo 35 del Reglamento de la Ley Marco señala que la SUNASS determina si el evento califica o no como caso fortuito o de fuerza mayor, para lo cual deberá reglamentar el procedimiento correspondiente.

Solución propuesta:

- 5.9.3** Teniendo en cuenta lo señalado en los párrafos precedentes, se considera necesario modificar el artículo 68 del Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 68.- Aspectos Generales a) Las EPS deberán cumplir con las condiciones básicas y requisitos mínimos de diseño de la infraestructura sanitaria, establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones. b) Las EPS deberán operar y mantener la infraestructura con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil. c) Las EPS deberán cumplir con los niveles de continuidad y presión establecidos en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS, salvo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado."	"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."



5.10 INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

Situación actual y problemática:

- 5.10.1** El numeral 2 del artículo 120 del Reglamento de la Ley Marco establece lo siguiente:

"Artículo 120.- Derechos

Son derechos de los usuarios de los servicios de saneamiento:

(...)

2. Recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de los medios de comunicación idóneos para cada localidad.

..."

- 5.10.2** De lo anterior, se verifica que uno de los derechos de los usuarios es recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que deberá tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, aspecto que debe ser precisado en el artículo 77 del Reglamento de Calidad.



Solución Propuesta:

5.10.3 Por lo expuesto, se propone modificar el artículo 77 del Reglamento de Calidad, en los siguientes términos:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 77.- Comunicación sobre interrupciones La EPS deberá proveer información relevante y oportuna a los usuarios en caso de ocurrencia de interrupciones de los servicios de agua potable o alcantarillado: a) Interrupciones programadas: La EPS deberá informar a los usuarios afectados con antelación mínima de 48 horas, y de ser posible, por escrito: horario de cortes, motivos y hora de restablecimiento del servicio. En caso de cortes mayores a seis (6) horas en una zona de abastecimiento, la EPS deberá informar a los usuarios afectados mediante volantes. En caso el corte afecte más de una zona de abastecimiento, la EPS deberá informar a la población a través de medios de difusión masiva. La comunicación a la SUNASS deberá realizarse por lo menos con 48 horas de antelación vía fax o al correo electrónico gsf@sunass.gob.pe o al que indique la SUNASS. En ambos casos se requerirá constancia de recepción. De no haber constancia de recepción, se deberá regularizar la comunicación con la entrega en mesa de partes de la SUNASS. b) Interrupciones imprevistas: Las EPS deberán informar a los afectados tan pronto como tenga conocimiento del hecho, por los medios disponibles, en cuanto a la magnitud del problema, las razones que motivaron la interrupción y el momento del restablecimiento del servicio. La comunicación a la SUNASS deberá realizarse tan pronto como la EPS tenga conocimiento del hecho, vía fax o al correo electrónico gsf@sunass.gob.pe o al que indique la SUNASS. En ambos casos se requerirá constancia de recepción. De no haber constancia de recepción, se deberá regularizar la comunicación con la entrega en mesa de partes de la SUNASS. La EPS podrá contar con medios de comunicación como líneas de emergencia para informar a los usuarios de los hechos ocurridos".	"Artículo 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 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 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."

5.11 MEDIOS DE INTERACCIÓN CON USUARIOS

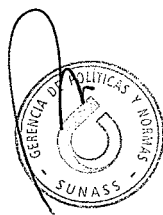
Situación actual y problemática:

5.11.1 Respecto a los medios de interacción con los usuarios a través de la implementación de las líneas telefónicas de emergencia, el literal b) del artículo 80 del Reglamento de Calidad señala esta obligatoriedad para las empresas de mayor tamaño. Sobre el particular, el derogado Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento clasificaba a las empresas prestadoras en mayor o menor tamaño, de acuerdo al tamaño de la población urbana dentro de su ámbito de responsabilidad¹⁵.

5.11.2 Sin embargo, el marco normativo vigente no contempla clasificación de las empresas prestadoras en función al tamaño de la población, por lo que es necesario establecer un criterio distinto.

Solución propuesta:

5.11.3 Sobre este aspecto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha evaluado la capacidad operativa de las empresas prestadoras, a fin de definir algún criterio viable para aquellas que puedan contar con estas líneas telefónicas. Así, el criterio definido es que sea exigible para las empresas prestadoras que cuenten con más de 20,000 conexiones totales de agua potable.



Artículo vigente	Propuesta de modificación
"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 EPS (anegados, fugas, desbordes; en red o en conexiones; etc.). Esto será exigible sólo para las EPS de mayor tamaño."	"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 (anegados, fugas, desbordes, en red o en conexiones, etc.). Esto será exigible sólo a aquellas empresas prestadoras con más de 20 000 conexiones totales de agua potable."

¹⁵ Reglamento de La Ley General de Servicios de Saneamiento, aprobado por el Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA, modificado por el Decreto Supremo N° 014-2012-VIVIENDA, y derogado por el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA:

"Artículo 26.- Las EPS, de acuerdo a la población urbana dentro de su ámbito de responsabilidad, se clasifican en:

- a) EPS de mayor tamaño, cuando la población urbana sea mayor de sesenta mil (60,000) habitantes, constituyéndose como sociedades anónimas de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley General.
- b) EPS de menor tamaño, cuando la población urbana esté entre quince mil uno (15,001) y sesenta mil (60,000) habitantes, constituyéndose como sociedades comerciales de responsabilidad limitada".

Propuesta de incorporación de artículo

**"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."

5.12 CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DEL IMPORTE A FACTURAR

Situación actual y problemática:

5.12.1 Respecto a los criterios para la facturación de los servicios de saneamiento, el literal c) del artículo 84 del Reglamento de Calidad indica que el cargo fijo sólo es aplicable a aquellas empresas prestadoras que hayan eliminado el consumo mínimo en sus estructuras tarifarias. Esta disposición era necesaria porque en la fecha de aprobación del Reglamento de Calidad¹⁶, 46 empresas prestadoras contaban con un nivel de consumo mínimo dentro de sus estructuras tarifarias¹⁷.

5.12.2 Sin embargo, una de las acciones contenidas en la primera etapa del Reordenamiento Tarifario, desarrollado en el Reglamento General de Tarifas, está referido a la eliminación de los consumos mínimos debido a las distorsiones que genera en los hogares con medidores, reemplazándolo por el cargo fijo. En cumplimiento de esta disposición, en la actualidad se ha incluido un cargo fijo en las resoluciones tarifarias de todas las empresas prestadoras, eliminando así los consumos mínimos.

Solución propuesta:

5.12.3 De esta manera, es necesario precisar la obligatoriedad de la aplicación del cargo fijo en las estructuras tarifarias para todas las empresas prestadoras, eliminando los consumos mínimos.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 84.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios (...) b) Si un usuario sólo cuenta con uno de los dos servicios básicos (agua potable y alcantarillado), se le deberá facturar sólo por el servicio con que cuenta. c) La base de facturación de ambos servicios es el volumen consumido de agua (medido a través de la diferencia de lecturas de un medidor), el promedio histórico de	"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

¹⁶ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, publicado el 5 de febrero de 2007 en el diario oficial El Peruano.

¹⁷ Último párrafo del numeral 2.1.2 del Anexo N° 1 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2007-SUNASS-CD, publicado el 5 de febrero de 2007 en el diario oficial El Peruano.

consumos, o el volumen asignado debidamente autorizado por la SUNASS. El cargo fijo sólo será aplicable por aquellas EPS que hayan eliminado por completo el sistema de "consumos mínimos", según lo dispuesto por la SUNASS."	volumen asignado debidamente autorizado por la SUNASS. El cargo fijo será aplicable por todas las empresas prestadoras."
--	--

5.13 CLASIFICACIÓN DE UNIDADES DE USO

Situación actual y problemática

- 5.13.1 Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2016-SUNASS-CD se modificó el artículo 86 del Reglamento de Calidad, eliminando las referencias a la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) para determinar qué actividades económicas debían estar comprendidas en las categorías de la clase no residencial; sin embargo, en el literal b) del párrafo 86.2 del artículo 86 no se eliminó los códigos de la CIIU.

Solución propuesta

- 5.13.2 Modificar el literal b) del párrafo 86.2 del artículo 86 del Reglamento de Calidad.

Artículo vigente		Propuesta de modificación																	
"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:		"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:																	
<table><tr><td>100 Clase Residencial</td><td>200 Clase No Residencial</td></tr><tr><td>101 Categoría Social</td><td>201 Categoría Comercial y Otros</td></tr><tr><td>102 Categoría Doméstica</td><td>202 Categoría Industrial</td></tr><tr><td></td><td>203 Categoría Estatal</td></tr></table>	100 Clase Residencial	200 Clase No Residencial	101 Categoría Social	201 Categoría Comercial y Otros	102 Categoría Doméstica	202 Categoría Industrial		203 Categoría Estatal		<table><tr><td>Clase Residencial</td><td>Clase No Residencial</td></tr><tr><td>Categoría Social</td><td>Categoría Comercial y Otros</td></tr><tr><td>Categoría Doméstica</td><td>Categoría Industrial</td></tr><tr><td></td><td>Categoría Estatal</td></tr></table>	Clase Residencial	Clase No Residencial	Categoría Social	Categoría Comercial y Otros	Categoría Doméstica	Categoría Industrial		Categoría Estatal	
100 Clase Residencial	200 Clase No Residencial																		
101 Categoría Social	201 Categoría Comercial y Otros																		
102 Categoría Doméstica	202 Categoría Industrial																		
	203 Categoría Estatal																		
Clase Residencial	Clase No Residencial																		
Categoría Social	Categoría Comercial y Otros																		
Categoría Doméstica	Categoría Industrial																		
	Categoría Estatal																		
		..."																	

5.14 CONTROL DE CALIDAD DE FACTURACIONES BASADAS EN DIFERENCIA DE LECTURAS

Situación actual y problemática

- 5.14.1 El artículo 88 del Reglamento de Calidad establece el procedimiento a seguir para realizar el control de calidad de las facturaciones atípicas; esto es, aquellas que superan en más del 100% el promedio histórico y son mayores

o iguales a dos asignaciones de consumo. Al respecto, el párrafo 88.2 establece que en caso de verificarse una lectura atípica, en primer lugar deberá descartarse un error en la toma de lecturas y, en segundo lugar, deberá descartar la existencia de factores distorsionantes en el registro a través de inspecciones internas y externas.

5.14.2 Adicionalmente, el numeral 88.3 señala que en caso la inspección determina la existencia de fugas no visibles, la empresa prestadora requerirá al usuario su reparación.

5.14.3 Atendiendo a las sugerencias de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, se ha visto conveniente efectuar una precisión al numeral 88.3, con relación a la forma en la que se debe determinar la existencia o no de una fuga no visible.

Solución propuesta

5.14.4 En ese sentido, se propone modificar el artículo 88 del Reglamento de Calidad, para precisar que a efectos de evidenciar la existencia o no de fuga no visible, se deberá efectuar el cierre de todos los puntos de agua al interior del predio, con el propósito de verificar si el medidor continúa registrando consumos.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"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 EPS facturará según la diferencia de lecturas. En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, la EPS requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, comunicándoles que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la EPS facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos. En caso que la inspección no revele la existencia de fugas, la EPS facturará, según el promedio histórico de consumos. La facturación por promedio histórico dispuesta de conformidad con el presente numeral solo procede una vez cada doce meses y como máximo por dos meses consecutivos. Con posterioridad al último mes configurado como atípico, la EPS facturará según la diferencia de lecturas del medidor, de ser el caso."	"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."
--	--

5.15 MEDIDAS QUE INCENTIVAN LA MICROMEDICIÓN

Situación actual y problemática

- 5.15.1 El numeral 170.2 del artículo 170 del Reglamento de la Ley Marco reconoce que la SUNASS puede implementar medidas que incentiven la micromedición y establecer una facturación especial para los usuarios que se opongan a: (i) la instalación de dicho instrumento de medición; y (ii) la lectura del medidor mediante actos de vandalismo, amenaza, entre otros, tal como se cita a continuación:

"Artículo 170.- Medición del consumo para facturación

170.2. La Sunass en el marco de sus competencias, está facultada para implementar medidas que incentiven la micromedición estableciendo modalidades de facturación especiales a los usuarios que se opongan a la instalación del micromedidor o que impidan la lectura de consumo mediante vandalismo, amenaza u otros que establezca la Sunass.

[El subrayado es agregado]

- 5.15.2 Sobre este aspecto, a través de las resoluciones tarifarias, la SUNASS aprueba metas de gestión, entre ellas las vinculadas con la instalación de medidores por primera vez, a fin de incentivar el uso racional del recurso hídrico y que el usuario pague por el volumen de agua efectivamente utilizado.
- 5.15.3 Sin embargo, se ha identificado que algunos usuarios que vienen siendo facturados por asignación de consumo se oponen a la instalación del medidor debido a la negativa a pagar su consumo real. Por ello, resulta necesario establecer una facturación especial para estos casos, a fin de generar desincentivos.

Solución propuesta

- 5.15.4 La oposición a la instalación del medidor por parte de los usuarios se debe, en la mayoría de los casos, a la negativa por pagar el consumo de agua potable efectivamente utilizado, prefiriendo seguir siendo facturados mediante la asignación de consumo, debido a que, sobre todo en familias grandes, este nivel de volumen asignado es inferior al consumo real.
- 5.15.5 Otro factor ante la oposición se da debido a que la facturación mediante asignación de consumo no genera los incentivos para reparar las fugas o desperdicios del agua, cuando se presentan. En este caso, los usuarios no utilizan el agua en forma racional.

5.15.6 Visto lo anterior, resulta esencial que este tipo de usuarios paguen el equivalente al consumo promedio de los usuarios de un uso similar facturados a través de diferencia de lecturas (lectura de medidor). Para tal efecto, es necesario comparar el promedio de consumo (PC) de este tipo de usuarios facturados y la asignación de consumo (AC), a fin de establecer una facturación especial para este tipo de usuarios asignando un volumen que disuada dicho comportamiento.

5.15.7 Como ejemplo, se ha tomado una muestra de cinco empresas prestadoras con diferente número de conexiones de agua potable administradas, a fin de encontrar una relación entre PC y AC. Asimismo, se ha considerado los consumos promedios de los usuarios que consumen en los últimos rangos de la categoría doméstica (mayores a 20 m³), por tener un uso similar de aquellos que se oponen con la instalación del medidor.

Tabla 2. Consumo promedio por categoría y asignación de consumo

Empresa prestadora	Rangos de consumo en la categoría doméstica	Consumo mensual promedio por rango (m ³)	Asignación de consumo* (m ³)	Relación CP/AC
SEDAPAL S.A.**	25 a más	35.85	21	1.71
EPSEL S.A.	20 a más	30.40	20	1.52
EPS EMAPICA S.A.	20 a más	35.90	16	2.24
EMSAP CHANKA S.R.L.	20 a más	36.00	20	1.80
EPS EMAPAT S.A.	20 a más	35.10	20	1.76

* Considerando el horario de abastecimiento de 7 h a 24 h

** Se considera los dos últimos rangos: 25 a 50 y 50 a más

Fuente: Resoluciones tarifarias

Elaboración propia

5.15.8 La Tabla 2 muestra que la relación CP/AC fluctúa entre 1.52 y 2.24 por lo que se ha previsto que aquellos usuarios que se opongan a la instalación del medidor por primera vez en las conexiones domiciliarias sean facturados por el doble de la asignación de consumo correspondiente a su categoría y horario de abastecimiento, a fin de facturarles el equivalente del consumo promedio de los usuarios con un uso similar de la misma categoría que son facturados por diferencia de lecturas. Esta facturación especial solo aplica a los que se oponen por primera vez debido que aquellos usuarios que tienen un medidor y luego se oponen a su reinstalación (del mismo medidor) o a la instalación de otro medidor (reemplazo) deben ser facturados por promedio histórico de consumos.

5.15.9 Adicionalmente, en caso el usuario continúe oponiéndose a la instalación del medidor por más de dos meses se propone proceder con el cierre simple, incurriendo en los costos asociados a este. Para la reapertura de los servicios, el usuario deberá facilitar la instalación del medidor y efectuar los pagos correspondientes de acuerdo al artículo 119 del Reglamento de Calidad.

5.15.10 De esta manera, se propone incorporar el artículo 89A en el Reglamento de Calidad, según el siguiente texto:

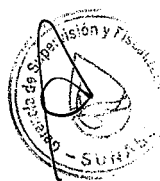
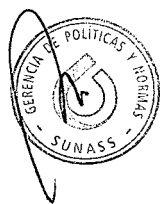
Propuesta de incorporación de artículo

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

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

5.15.11 Adicionalmente, se propone precisar en el literal a) del párrafo 113.1 del artículo 113, que la empresa podrá efectuar el cierre simple en caso un usuario no permita la instalación del medidor:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 113.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS (...) 113.1 Cierre del servicio de agua potable 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 EPS podrá cerrar el servicio en caso el usuario no permita la instalación, cambio o reubicación del medidor. Realizado el cierre simple del servicio, la EPS comunicará, de forma escrita al usuario, que si transcurridos seis (6) meses de haberse realizado el cierre, no solicita la rehabilitación del servicio y se compromete a permitir la instalación, el cambio o reubicación del medidor, podrá proceder al levantamiento de la conexión. El cierre del servicio deberá efectuarse en los 2 días hábiles siguientes, contados desde ocurrido el incumplimiento. Para los supuestos señalados en los numerales (i) y (ii) del presente inciso, la EPS no ejecutará el cierre del servicio en días que no tenga habilitada(s) su(s) oficina(s) y sistemas de pago, ni en la víspera de ambos."	"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."
--	--

5.16 RECUPERO DEL CONSUMO NO FACTURADO POR MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR

Situación actual y problemática

5.16.1 El problema de la manipulación y vandalismo de los medidores que impide una lectura efectiva del consumo de agua potable se evidencia más en los usuarios no residenciales debido al uso intensivo del agua que realizan en sus actividades, por lo que tienen mayores incentivos a manipular o alterar los mecanismos de lectura del medidor, a fin de registrar un menor volumen al efectivamente consumido.

5.16.2 Esta mala práctica viene afectando la gestión comercial y la sostenibilidad financiera de las empresas prestadoras. Así, solo en el caso de Lima Metropolitana, SEDAPAL ha manifestado que en el año 2017 detectó 4,029 medidores afectados por vandalismo o manipulación, lo que no le permitió

facturar un volumen de 1,1 millones de metros cúbicos por un importe de S/ 6,2 millones¹⁸.

5.16.3 Sobre este aspecto, el artículo 96 del Reglamento de Calidad desarrolla el procedimiento para el recupero del consumo no facturado por manipulación del medidor. Para ello, es necesario que el resultado del Acta de Contratación señale que el medidor subregistra y que además el deterioro del funcionamiento del medidor sea debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición.

5.16.4 Sin embargo, cuando hay una alteración externa del medidor (como es el caso de la inversión del medidor o la presencia de imanes adyacentes al medidor) en todos los casos no es posible efectuar la verificación posterior y, en caso ésta pueda ser realizada, no resulta posible evidenciar la alteración externa.

Solución propuesta

5.16.5 De esta manera, se propone modificar el artículo 96, a fin de incluir en los alcances del recupero a las alteraciones del medidor de forma externa que no son detectadas en la verificación.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 96.- Recupero del consumo no facturado por manipulación del medidor" La EPS podrá recuperar el consumo no facturado, hasta por doce (12) meses, siempre que se cumplan las siguientes condiciones: i) El medidor subregistra según lo establecido por el presente Reglamento (ver Anexo 4 sobre Procedimientos para la Contratación). ii) El resultado del Acta de Contratación (ver Anexo 4), establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor. iii) La contrastación o el Acta de Contratación deben ser realizadas por una Entidad Contrastadora, o por la EPS en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del presente Reglamento. El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la EPS, y el volumen que resulte 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 de la presente Norma".	"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."

5.16.6 En el mismo sentido, el vigente artículo 104 del Reglamento de Calidad señala que en caso se verifique que el medidor ha sido alterado o manipulado con la finalidad de subregistrar, la empresa prestadora debe reponerlo solo por la primera vez de sucedido en un plazo de cinco años; a partir de la segunda

¹⁸ De acuerdo a la información remitida por el Equipo Gestión Comercial y Micromedición de SEDAPAL, a través del Memorando N° 526-2018-EC-VES, de fecha 23 de mayo de 2018.

vez de ocurrido, el usuario es responsable de asumir el costo del reemplazo. Esta situación perjudica la gestión comercial y financiera de la empresa prestadora al asumir un costo por una mala actitud del usuario. Por ello, se propone que el usuario siempre asuma el costo de la reposición o reemplazo, a fin de desincentivar esta mala práctica.

5.16.7 En consecuencia, se propone modificar el artículo 104 del Reglamento de Calidad, a fin de establecer que si se verifica el caso señalado en el párrafo precedente, el usuario debe adquirir y entregar un nuevo medidor a la empresa prestadora en el plazo máximo de un mes para su posterior instalación. En caso el Titular de la conexión domiciliaria o usuario no entregue el medidor en el plazo antes señalado, la empresa prestadora instalará un nuevo medidor y facturará su costo, incluyendo el de la verificación inicial, a partir de la siguiente facturación.

5.16.8 Asimismo, para los casos señalados en los párrafos 104.2 y 104.3 del artículo 104 del Reglamento de Calidad, la empresa prestadora debe comunicar al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario las alternativas y los efectos de asumir el costo de reemplazo del medidor, así como los plazos y los costos respectivos, a fin que contar con mayor información y tomar la decisión correspondiente.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 104.- Reposición de medidor en caso sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros" 104.1. En los casos de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo o de alteración de sus mecanismos de registro, la EPS deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contados a partir de la constatación del hecho. En estos casos, la EPS podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros. 104.2. La EPS estará obligada a reponer el medidor sustraído o dañado por terceros una (1) sola vez cada cinco (5) años. La reposición deberá incluir un dispositivo de seguridad. A partir de la segunda sustracción del medidor en dicho periodo, el usuario correrá con el costo de la reposición o sustracción de ser el caso. La adquisición del medidor podrá realizarse de la propia EPS o de terceros, siempre y cuando éste sea nuevo y cuente con el informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante. En caso el medidor de consumo sea adquirido directamente a la EPS por el titular de la conexión o por el usuario, el costo será incluido a partir de la siguiente facturación de la conexión domiciliaria. Asimismo, la EPS podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago. Si transcurridos dos (02) meses sin que el usuario haya adquirido el medidor correspondiéndole de acuerdo a las disposiciones del presente reglamento, la EPS podrá instalar un medidor nuevo y cobrar su costo a partir de la siguiente facturación.	"Artículo 104.- Reemplazo del medidor en caso de sustracción o mal funcionamiento por daños" 104.1 En los casos de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo, distintos al supuesto señalado en el numeral 104.3 del presente artículo, la empresa prestadora deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contados a partir de la constatación del hecho. En estos casos, la empresa prestadora podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros. 104.2 La empresa prestadora estará obligada a reemplazar el medidor sustraído o dañado por terceros una sola vez cada cinco (5) años. En caso de producirse el hecho anterior por segunda vez en el mismo periodo, el Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario asumirá el costo de reemplazo de medidor. En dicho caso, la empresa prestadora debe informar por escrito la obligación de asumir el costo del nuevo medidor y el de la Verificación Inicial, pudiéndole otorgar facilidades de pago. Adicionalmente, la comunicación deberá precisar lo siguiente: (i) Las características del medidor (diámetro, tipo de medidor y la relación Q₃/Q₁). (ii) Que el medidor sea nuevo y cuente con el Certificado de Aprobación de Modelo o

El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá contratar una póliza de seguro que cubra la sustracción del medidor. La constatación de la alteración de los mecanismos de medición se hará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 en la sección referida a la Contrastación por iniciativa de la EPS.

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

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

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

Mientras el medidor no sea reinstalado, la EPS facturará por promedio histórico de consumos.

En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 87".

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_3/Q_1).

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

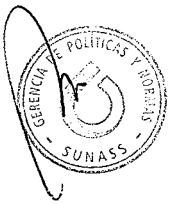
(iii) Que el usuario puede adquirir el medidor de un tercero o de la empresa prestadora.

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

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

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

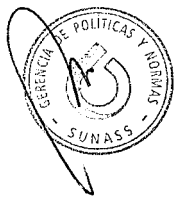
Durante el plazo que el medidor no sea reemplazado, la empresa prestadora facturará por promedio histórico de consumos. En estos



	casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 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."
--	--

5.16.9 Por otro lado, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha verificado que existen conexiones cerradas por más de doce meses sin que los Titulares de dichas conexiones hayan solicitado la reapertura del servicio y/o hayan subsanado las causales que ocasionaron el cierre. Ante tales circunstancias, corresponde definir los plazos para levantar la conexión, a fin de disminuir los incentivos para realizar conexiones clandestinas o reducir el consumo no facturado.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 115.- Levantamiento de la Conexión El levantamiento de la conexión es facultad de la EPS y se aplica en los siguientes casos: (i) Se verifique instalaciones no autorizadas por la EPS 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. (ii) No solicitar la rehabilitación del servicio, transcurridos doce (12) meses de haberse realizado el cierre drástico. (iii) Se verifique la reapertura indebida del servicio, habiéndose realizado el cierre drástico. (iv) 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. (v) Se verifique la venta de agua potable. (vi) 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. 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 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".
--	---

- 5.16.10** En el mismo sentido, es fundamental que las empresas prestadoras realicen por lo menos anualmente la verificación de la condición de las conexiones que han sido cerradas, debido a que los usuarios pueden rehabilitar el servicio y consumir agua que no será facturada, perjudicando la gestión comercial y financiera de la empresa prestadora.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 117.- Facturación de conexiones cerradas Sólo deberán ser facturadas las conexiones domiciliarias que se encuentren en condición de activas. Aquellas que hubieran sido cerradas por cuenta de la EPS, o a petición del Titular de la Conexión, no serán objeto de facturación, salvo: 1. Los conceptos por cierre y reapertura que serán facturados en el ciclo de facturación en el que se generaron. 2. Los consumos generados antes del cierre, correspondientes a la parte proporcional a treinta (30) días calendario, los cuales serán facturados en el ciclo de facturación en que se generaron."	"Artículo 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."

5.17 CONTROL METROLÓGICO DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE

Situación actual y problemática

- 5.17.1** En el año 2014 se aprobó la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, estableciendo al INACAL como ente rector y máxima autoridad técnico normativa del sistema nacional para la calidad.
- 5.17.2** El numeral 36.2 del artículo 36 de la citada Ley dispone que la Dirección de Metrología del INACAL es responsable de establecer las características técnicas y metrológicas, los errores máximos permisibles y los métodos de ensayo de los medios de medición sujetos a control metrológico. Asimismo, el numeral 36.3 establece que la verificación de medios de medición debe ser efectuada por las Unidades de Verificación Metrológica (en adelante, UVM) debidamente reconocidas por la Dirección de Metrología del INACAL.
- 5.17.3** A través de la Resolución N° 001-2012/SNM-INDECOPI, se estableció que la aprobación de modelo, la verificación inicial y la verificación periódica de los medidores de energía eléctrica y de agua potable son obligatorias, debiendo realizarse con arreglo a las Normas Metrológicas Peruanas vigentes. Asimismo, la referida resolución dispone que las empresas concesionarias o prestadoras de servicios de saneamiento son responsables del correcto

funcionamiento de los medidores de agua potable, mientras estos se encuentran en uso.

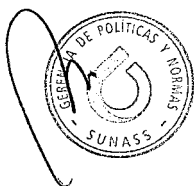
- 5.17.4** En el caso de la aprobación de modelo, esta decisión es adoptada por la Dirección de Metrología del INACAL, pudiendo además este órgano de línea homologar certificados de aprobación de modelo procedentes del extranjero.
- 5.17.5** Mediante la Resolución Directoral N° 001-2017-INACAL/DM se aprobó el "Reglamento para la autorización como Unidad de Verificación Metrológica" estableciendo el alcance, procedimiento, modalidades de autorización, obligaciones y derechos, seguimiento y supervisión, cancelación de la autorización y derecho de tramitación de autorización como UVM, para realizar verificación de instrumentos de medición sometidos a control metrológico.
- 5.17.6** Asimismo, a través de la Resolución Directoral N° 005-2018-INACAL/DM se incluyó la verificación posterior como parte del control metrológico de los medidores de agua, medidores de energía eléctrica y medidores de gas.
- 5.17.7** De acuerdo a los párrafos precedentes, la terminología utilizada en el Reglamento de Calidad respecto al control metrológico de los medidores de agua potable (por ejemplo aferición inicial o contrastación) ha quedado desactualizada con la normativa técnica vigente, siendo necesario introducir en el Reglamento de Calidad las definiciones correctas de metrología.
- 5.17.8** En el mismo sentido, es necesario precisar qué organismos pueden realizar las verificaciones iniciales (para medidores nuevos) y posteriores (para medidores en uso), de acuerdo a la normativa que apruebe el INACAL, como ente rector y máxima autoridad técnico normativa del Sistema Nacional para la Calidad.

Solución propuesta

- 5.17.9** De acuerdo a la normativa vigente, el control metrológico de los medidores de agua potable incluye la aprobación de modelo, la verificación inicial y la verificación posterior, siendo obligatorio su cumplimiento. En este sentido, cada medidor de agua potable instalado en una conexión domiciliaria debe cumplir con el control metrológico correspondiente.
- 5.17.10** En el caso de la instalación de medidores nuevos, estos deben contar con el certificado de aprobación de modelo emitido u homologado por la Dirección de Metrología del INACAL, según sea el caso, y además deben contar con el certificado de verificación inicial emitido por una UVM autorizada por este mismo órgano de línea.
- 5.17.11** Así, se propone modificar el párrafo 8.4 del artículo 8 y los artículos 100 y 133 del Reglamento de Calidad, con el siguiente contenido:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"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".	"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 metroológicas vigentes."

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 100.- Medidor de Conexión Domiciliaria 100.1. La conexión domiciliaria de agua potable debe contar con su respectivo medidor de consumo. La instalación de medidores será realizada por la EPS según el programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS. Será facultad de la EPS 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 EPS o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con el Informe de Ensayo de la aferición inicial emitido por un laboratorio con bancos certificados por una entidad metroológica oficial o laboratorio acreditado, y certificado de aprobación de modelo, a que hace referencia el numeral 4.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento. 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 EPS no cuente con fórmula tarifaria aprobada por la SUNASS, o cuando teniendo fórmula tarifaria aprobada, la EPS no cuente con meta de gestión en micromedición para la localidad en la que se ubica la conexión. El plazo máximo de instalación del medidor, será de un (01) mes contado desde la presentación de la solicitud, habiendo sido cancelado el servicio colateral correspondiente al costo de instalación de la conexión y siempre que el medidor cumpla con las características referidas en el segundo párrafo del presente artículo. Adicionalmente, en estos casos, el titular de la conexión o usuario del servicio deberá coordinar previamente con la EPS las características del medidor.	"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 EPS, el titular de la conexión o usuario efectivo del servicio, según quien haya preferido este mecanismo".	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 vigente	Propuesta de modificación
"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 EPS. Los medidores deberán ser nuevos y contar con el informe de ensayo a que hace referencia el numeral 4.5.11 del Anexo N° 4 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 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."

- 5.17.12 En la misma línea, para el caso de medidores en uso, las verificaciones posteriores deben ser realizadas por una UVM autorizada por la Dirección de Metrología del INACAL. Cabe precisar que en la presente modificatoria se mantiene la obligatoriedad para las empresas de realizar la verificación periódica de medidores con diámetro menor o igual a 20 mm en el plazo máximo de cinco años.
- 5.17.13 A efectos de cumplir con dicha obligación las empresas prestadoras deberán contar una programación anual de verificaciones definiendo, además, los criterios de selección de los medidores a verificar. Esta programación deberá ser presentada a la SUNASS en la oportunidad que sea solicitada.
- 5.17.14 Para medidores con mayor diámetro, generalmente utilizados por usuarios de las categorías comercial e industrial, las empresas prestadoras deberán informar a este Organismo Regulador la periodicidad de la verificación.

5.17.15 Asimismo, resulta necesario contar con un registro consolidado del parque de medidores, precisando los datos mínimos que debe contener por cada medidor (p.e. fecha de instalación, fecha de la verificación inicial, categoría de uso, diámetro nominal, resultados de la verificación, UVM encargada de realizar la verificación), a fin de evaluar la operatividad de los medidores y su trazabilidad correspondiente.

5.17.16 De esta manera, se propone modificar el artículo 101 del Reglamento de Calidad, en los siguientes términos:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 101.- Control de operatividad y mantenimiento del parque de medidores a) Mantenimiento operativo de medidores Es responsabilidad de las EPS mantener operativos sus medidores, como parte de la obligación de mantener un permanente control de calidad de los servicios que presta, según lo establecido por el artículo 59 del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento. b) Frecuencia del control del parque de medidores Cada medidor del parque de cada EPS deberá pasar un control de calidad, como mínimo una vez cada cinco (5) años. c) Criterios de selección de los medidores sujetos a control En la selección de los medidores efectuada por la EPS, deberá tomarse en cuenta los siguientes criterios: 1. Fecha del último control 2. Intensidad de uso (volumen registrado durante su vida útil) 3. La antigüedad de su instalación e) Normas para el control de operatividad y el mantenimiento de medidores El control de operatividad deberá ser efectuado de acuerdo a lo previsto por las normas vigentes emitidas por el INDECOPI. Si resulta que un medidor no se encuentra operativo por sobrerregistro, éste debe ser reemplazado, en el plazo señalado en el artículo 102 del presente Reglamento. f) Registro de contraste de medidores La EPS deberá llevar un registro del parque de medidores, incluyendo la fecha del último control de operatividad y su resultado".	"Artículo 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."

5.17.17 Adicionalmente, resulta oportuno precisar los alcances referidos al retiro, reinstalación y reemplazo de los medidores. Sobre este aspecto, se propone precisar los supuestos y plazos correspondientes establecidos en el artículo 102 del Reglamento de Calidad.

- 5.17.18** Así, respecto al retiro de medidor, se propone que este solo se podrá efectuar en los siguientes casos: (i) para realizar una verificación posterior en laboratorio, para lo cual deberá retirarlo una UVM de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad; (ii) por encontrarse dañado o para su reemplazo, de acuerdo a lo previsto en el artículo 104 del Reglamento de Calidad; y (iii) para el mantenimiento de medidores, de acuerdo a lo señalado en el artículo 101 del Reglamento de Calidad.
- 5.17.19** En cuanto al reemplazo del medidor, se propone que en caso el medidor subregistre la empresa prestadora debe evaluar la conveniencia de retirar o no el referido instrumento de medición. En este contexto, si decide reinstalarlo tiene el plazo de quince días para efectuarlo y solo podrá volver a retirarlo si se encuentra en alguno de los supuestos propuestos en el párrafo 102.1 del artículo 102 del Reglamento de Calidad.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 102.- Retiro de medidor instalado, reposición y reemplazo Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado - previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación- por las siguientes razones: i) por encontrarse inoperativo, ii) para realizar una contrastación en laboratorio, (iii) por encontrarse dañado, (iv) por reemplazo, y (v) por mantenimiento de medidores. 102.1. Retiro por inoperatividad Si el medidor subregistra la EPS tiene la facultad de retirar o no el medidor. El plazo de reposición es de quince (15) días hábiles. Durante el plazo de reposición establecido, la EPS facturará por el promedio histórico de consumos. En los casos en que le medidor sobreregistre, la EPS deberá retirar el medidor. En este caso, la EPS tiene un plazo de reposición de doce (12) meses. Durante el plazo de reposición la EPS facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable. 102.2. Retiro para contrastación. En este caso el medidor se reinstalará como máximo al día hábil siguiente de realizada la contrastación. Si como resultado de la contrastación, el medidor subregistra o sobreregistra, será de aplicación el artículo 102.1. 102.3. Retiro por medidor dañado Si el medidor se encuentra dañado de tal forma que resulte inservible, la EPS lo retirará debiendo reponerlo en el plazo de doce (12) meses. Durante el referido plazo, la EPS facturará según el promedio histórico de consumos. 102.4. Retiro para reemplazo Si la EPS decide retirar el medidor para reemplazarlo, deberá instalar el reemplazo inmediatamente.	"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

Transcurridos los plazos señalados en los incisos 102.1, 102.3 y 102.4 sin realizarse la reposición del medidor, se facturará por el menor valor que resulte de comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos. 102.5. Retiro por mantenimiento de medidores Si la EPS decide retirar el medidor por mantenimiento, deberá reinstalarlo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles. Transcurridos los plazos señalados en los incisos 102.1, 102.3, 102.4 y 102.5 sin realizarse la reposición del medidor, se facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable."	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."
---	--

5.17.20 Asimismo, teniendo en cuenta que la Dirección de Metrología del INACAL es responsable de establecer las características técnicas y metrológicas, los errores máximos permisibles así como los métodos de ensayo de los medidores de agua potable, es necesario actualizar el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad referido al "Procedimiento de Contrastación de Medidores de Agua Potable", a fin de regular los lineamientos a seguir por los usuarios y empresas prestadoras respecto a la verificación posterior, dentro de nuestras competencias, precisar qué organismos pueden realizar la verificación posterior e incorporar las definiciones vigentes aplicables al control metrológico de los medidores de agua.

5.17.21 Sobre el particular, el vigente Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad señala que, cuando es a solicitud del Titular de la conexión domiciliaria, la "contrastación" (actualmente "verificación posterior") debe ser realizada por organismos que no tengan vínculos económicos, comerciales o de servicio con la empresa prestadora referido a la venta o mantenimiento de medidores, con la finalidad de asegurar la imparcialidad de los resultados, tal como se cita a continuación:

**"Anexo 4
Procedimientos de Contrastación de Medidores de Agua Potable**

(...)

4.1 Procedimiento Administrativo para la Contrastación

(...)

4.1.2 En el listado de Contrastadoras, la EPS no incluirá a aquellas con las que ha tenido vínculos económicos, comerciales o de servicio, relacionados

con la venta, provisión de partes y piezas y reparación de medidores de agua potable, en el transcurso de los últimos doce meses. Lo expuesto no afecta la obligación de las Contrastadoras de comunicar previamente al INDECOPI los vínculos económicos que prevén mantener con la EPS a fin de que se restrinja el ámbito geográfico de su autorización.

Para efectos de determinar el alcance de los vínculos económicos, comerciales o de servicio, es preciso remitirse a las normas específicas emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI."

[El subrayado es nuestro]

5.17.22 De lo anterior se verifica que a efectos de determinar el alcance de los vínculos económicos, comerciales o de servicio será necesario remitirse a la normativa específica emitida por el INDECOPI.

5.17.23 Al respecto, el "Reglamento para la autorización y Supervisión de Entidades Contrastadoras", aprobado a través de la Resolución de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 065-1999-INDECOPI-CRT, en su artículo 7 señala lo siguiente:

"Artículo 7.- Las entidades vinculadas económicamente a las empresas concesionarias de energía eléctrica o a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, sólo podrán solicitar su autorización como entidades contrastadoras, exceptuando de su alcance a las circunscripciones geográficas donde se ubiquen las concesiones o actividades de dichas empresas. La Resolución de autorización correspondiente deberá especificar esta limitación.

Se entiende por empresas vinculadas económicamente, cuando:

- a) Una empresa posee más del 30% del capital de otra empresa, directamente o por intermedio de una tercera.
- b) Más del 30% del capital de dos o más empresas pertenezca a una misma persona directa o indirectamente.
- c) En cualquiera de los casos anteriores, cuando la indicada proporción del capital, pertenezca a cónyuges entre sí o a personas vinculadas hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- d) El capital de dos o más empresas pertenezca, en más del 30% a socios comunes de dichas empresas.
- e) Una empresa mantiene relaciones comerciales con otra para el suministro de medidores, o para la prestación de servicios relacionados al mantenimiento o evaluación de medidores."

[El subrayado es nuestro]

5.17.24 Lo anterior evidencia que la normativa busca garantizar la imparcialidad en los resultados sobre la verificación de los medidores de agua, por lo que exige que los organismos que realizan esta actividad sean independientes a los servicios relacionados con la provisión, instalación o mantenimiento de medidores.

5.17.25 Sin embargo, la Resolución de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 065-1999-INDECOPI-CRT ya no se utiliza en la actualidad, siendo aplicable los dispositivos normativos emitidos por el INACAL, como autoridad competente en la materia.

5.17.26 Sobre el particular, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, establece tres grados de imparcialidad respecto a los organismos que realizan la evaluación de la

conformidad, entre ellos los organismos de inspección. Así, el artículo 26 de la referida ley señala lo siguiente:

"Artículo 26. Servicios de evaluación de la conformidad

26.1 Los servicios de evaluación de la conformidad son aquellos involucrados en la verificación del cumplimiento de requisitos o especificaciones técnicas de un producto, proceso, servicio, personal o sistema de gestión de calidad. Pueden ser de primera, segunda o tercera parte en función del grado de imparcialidad que la entidad evaluadora guarde con relación a los proveedores o destinatarios del objeto evaluado.

26.2 Los servicios de primera parte son prestados por un organismo de evaluación de la conformidad relacionado directamente con el proveedor del producto o servicio a ser evaluado.

26.3 Los servicios de segunda parte son prestados por un organismo de evaluación de la conformidad relacionado con el destinatario del producto o servicio a ser evaluado.

26.4 Los servicios de tercera parte son prestados por un organismo de evaluación de la conformidad independiente del fabricante o proveedor del producto o servicio y del destinatario del mismo."

[El subrayado es nuestro]

5.17.27 En esa misma línea, según el "Reglamento para la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)" aprobado por el INACAL¹⁹, la Dirección de Acreditación del INACAL utiliza la norma técnica NTP-ISO/IEC 17020 "Evaluación de la Conformidad: Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección" para clasificar a los organismos de inspección en Tipo A, B o C, según su grado de imparcialidad.

5.17.28 Así, el numeral 4.1.6 de la referida norma técnica señala lo siguiente:

"4.1.6 El organismo de inspección debe ser independiente en la medida en que lo requieran las condiciones bajo las cuales presta sus servicios. Dependiendo de estas condiciones, debe cumplir los requisitos mínimos estipulados en el Anexo A, como se describe a continuación:

a) Un organismo de inspección que realiza inspecciones de tercera parte debe cumplir los requisitos del tipo A indicados en el Capítulo A.1 (organismo de inspección de tercera parte).

b) Un organismo de inspección que realiza inspecciones de primera parte, inspecciones de segunda parte, o ambas, y que constituye una parte separada e identificable de una organización involucrada en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, el uso o el mantenimiento de los ítems que inspecciona, y que presta servicios de inspección únicamente a su organización matriz (organismo de inspección interno) debe cumplir los requisitos del tipo B indicados en el Capítulo A.2.

c) Un organismo de inspección que realiza inspecciones de primera parte, inspecciones de segunda parte, o ambas, y que constituye una parte identificable pero no necesariamente separada de una organización que participa en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, el uso o el mantenimiento de los ítems que inspecciona, y que presta servicios de inspección a su organización matriz o a otras

¹⁹ INACAL (2017). Reglamento para la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC). Recuperado el 5 de noviembre de 2018 de [https://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/4/er/requisitosparaacreditacion/files/DOCUMENTOS%20GENERALES%20FDA-acr-01Reglamento%20para%20la%20acreditaci%C3%B3n%20de%20organismos%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20conformidad%20\(OEC\).pdf](https://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/4/er/requisitosparaacreditacion/files/DOCUMENTOS%20GENERALES%20FDA-acr-01Reglamento%20para%20la%20acreditaci%C3%B3n%20de%20organismos%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20conformidad%20(OEC).pdf)

partes, o a ambas, debe cumplir los requisitos del tipo C indicados en el Capítulo A.3."

[El subrayado es nuestro]

5.17.29 Con relación a los requisitos para organismos de inspección Tipo A, el capítulo A.1 de la citada norma técnica señala lo siguiente:

"A.1 Requisitos para los organismos de inspección (Tipo A)

El organismo de inspección indicado en el apartado 4.1.6 a) debe cumplir los requisitos indicados a continuación:

- a) El organismo de inspección debe ser independiente de las partes involucradas.
b) El organismo de inspección y su personal no deben intervenir en ninguna actividad que pueda estar en conflicto con su independencia de juicio y su integridad en lo que concierne a sus actividades de inspección. En particular, no deben intervenir en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la compra, la posesión, la utilización o el mantenimiento de los ítems inspeccionados.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

5.17.30 En el mismo sentido, respecto a los requisitos para los organismos de inspección de Tipo B se indica lo siguiente:

"A.2 Requisitos para los organismos de inspección (Tipo B)

El organismo de inspección indicado en el apartado 4.1.6 b) debe cumplir los siguientes requisitos:

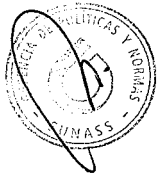
- a) el organismo de inspección sólo debe prestar servicios de inspección a la organización de la que forma parte;
b) las responsabilidades del personal de inspección deben estar claramente separadas de las del personal empleado en otras funciones, y esta separación se debe establecer por medio de una identificación organizacional y por los métodos de emisión de informes del organismo de inspección en el seno de la organización matriz;
(...)"

5.17.31 De manera similar, los requisitos para organismos de inspección de Tipo C son los siguientes:

"A.3 Requisitos para los organismos de inspección (Tipo C)

El organismo de inspección indicado en el apartado 4.1.6 c) debe cumplir los requisitos indicados a continuación.

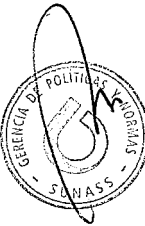
- a) el organismo de inspección debe establecer medidas de protección dentro de la organización para asegurar una adecuada separación de las rendiciones de cuentas y responsabilidades entre la inspección y las otras actividades;
b) el diseño / fabricación / provisión / instalación / servicio / mantenimiento y la inspección del mismo ítem realizado por un organismo de inspección Tipo C no deben llevarse a cabo por la misma persona. Una excepción a esto es cuando un requisito reglamentario permite explícitamente que una persona particular de un organismo de inspección Tipo C realice tanto el diseño / fabricación / provisión / instalación / servicio / mantenimiento como la inspección del mismo ítem, siempre que esta excepción no comprometa los resultados de la inspección.



NOTA Las inspecciones realizadas por organismos de inspección Tipo C no se pueden clasificar como inspecciones de tercera parte para las mismas actividades de inspección, ya que no cumplen los requisitos de independencia de las operaciones de los organismos de inspección Tipo A."

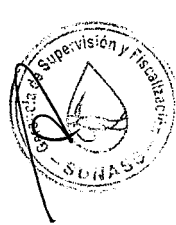
- 5.17.32** En ese orden de ideas, las verificaciones posteriores de los medidores deben ser realizadas por organismos de inspección de Tipo A, a fin de garantizar su independencia al no intervenir en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la utilización o el mantenimiento de los ítems inspeccionados.
- 5.17.33** Por lo expuesto, los organismos que pueden efectuar la verificación posterior de los medidores de agua son aquellas UVM autorizadas por la Dirección de Metrología del INACAL que, a la vez, hayan sido acreditadas como Organismos de Inspección de Tipo A.
- 5.17.34** Cabe señalar que, al 31 de octubre de 2018, la Dirección de Metrología del INACAL ha autorizado a cuatro UVM para realizar la verificación posterior en laboratorio de medidores de agua con diámetro nominal de 15 mm, 20 mm y 25 mm, de las cuales tres se encuentran acreditadas como Organismos de Inspección de Tipo A²⁰.

Tabla 3. UVM autorizadas para verificación posterior



N° de Registro	Unidad de Verificación Metroológica (UVM)	Tipo de Organismo de Inspección
UVM 001	LABRAR E.I.R.L.	Tipo A
UVM 002	CONTRASTES E.I.R.L.	Tipo A
UVM 005	MEDILESER S.A.C.	Tipo C
UVM 023	HIDRANTAL S.R.L.	Tipo A

Fuente: INACAL
Elaboración propia

- 
- 5.17.35** Por otro lado, entre los comentarios recibidos a la propuesta de modificación del Anexo N° 4, el INACAL señaló que los Formularios N° 2 y 3 propuestos referidos a las actas de verificación posterior en campo y laboratorio, respectivamente, debían ser emitidos de acuerdo al modelo de certificado que la Dirección de Metrología disponga, por ser el órgano competente. En este sentido, resulta necesario eliminar dichos formularios del referido anexo.

- 5.17.36** De esta manera, se propone la siguiente modificación del Anexo N° 4:



²⁰ Relación de Unidades de Verificación Metroológica (UVM) Autorizadas por la Dirección de Metrología del INACAL para la Verificación de Medidores de Agua. Actualizado al 31.10.2018. Recuperado el 5 de noviembre de 2018 de https://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/5/jer/prueba/files/Listado_UVM_Agua_INACAL.pdf

Propuesta de modificación del Anexo N° 4

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 acápites 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.

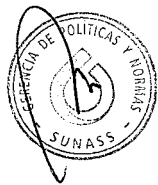
C. En caso la UVM seleccionada no tenga alguna sede autorizada en la misma localidad donde se encuentra instalado el medidor, la empresa prestadora deberá realizar lo siguiente:

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 sobreregistra, 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.

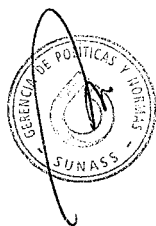
2.4.5. En caso sea la empresa prestadora quien reinstale el medidor en la conexión domiciliaria, según lo previsto en el numeral 2.1.3 del presente anexo, las acciones que están a cargo de la UVM establecidas en el presente acápite serán realizadas por la empresa prestadora, correspondiendo levantar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

5.17.37 En la medida que las verificaciones posteriores por iniciativa de la empresa prestadora para el control operativo de los medidores, según lo señalado en el acápite 3 del Anexo N° 4 y que hacen referencia a la obligación dispuesta en el literal b) del artículo 101 del Reglamento de Calidad, involucran la ejecución de mayores costos respecto al marco vigente, resulta necesario que la empresa prestadora incorpore dichos costos en el Programa de Inversiones

del Plan Maestro Optimizado de su siguiente quinquenio regulatorio, a fin que la SUNASS pueda reconocerlos mediante la tarifa de agua potable. En este sentido, se propone incorporar la siguiente Disposición Transitoria y Final:

PROPUESTA DE INCORPORACIÓN
"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES (...)" 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."

5.17.38 Resulta oportuno señalar que los resultados del nivel de operatividad del parque de medidores evidencian que el porcentaje de medidores que sobrerregistran está disminuyendo en los últimos años. Así tenemos que en el año 2003 un estudio de SUNASS determinó que el 13% de contrastaciones de laboratorio y el 19% de contrastaciones de campo mostraron sobrerregistro²¹. En el caso de Lima, INDECOPI (2011)²² señaló que el 3% de medidores de SEDAPAL sobrerregistraban; mientras que Hidrantal (2013)²³ concluyó que solo el 1% sobrerregistraban. Este dato es muy importante para el usuario pues expone la exigua probabilidad que un reclamo por consumo elevado presuntamente por sobrerregistro del medidor salga fundado.

5.17.39 En el mismo contexto respecto a la modificación del Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad, el artículo 15 del Reglamento de Reclamos desarrolla disposiciones sobre la contrastación (verificación posterior) de medidores en el marco de un procedimiento de reclamo, por lo que resulta necesario modificarlo en el mismo sentido de lo desarrollado anteriormente. Asimismo, es necesario modificar el Formato N° 7, utilizando las definiciones vigentes de metrología.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 15.- Contrastación de Medidores" 15.1. La contrastación del medidor como medio de prueba se aplica únicamente al caso de reclamos por consumo elevado y se ejecuta luego que la EPS ha acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo 3. En caso contrario, la prueba no deberá ejecutarse. 15.2. En caso que el medidor se presuma manipulado o dañado, la EPS o el reclamante podrán solicitar que la prueba de contrastación sea complementada con	"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

²¹ SUNASS (2003). Cambios normativos para mejorar las condiciones de facturación y el sistema de atención de reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento. Recuperado el 5 de noviembre de 2018 de <http://www.sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/nrrf-completo.pdf>

²² INDECOPI (2011). Mercado de Contrastación de Medidores de Agua Potable: Situación Actual y Perspectivas. Documento de Trabajo N° 01-2011/GEE, elaborado por la Gerencia de Estudios Económicos. Recuperado el 5 de noviembre de 2018 de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/DocTrabN012011%281%29.pdf/e5e664cf-0123-4b56-9167-117acf09ce8f>

²³ HIDRANTAL (2013). Consultoría para verificar el desempeño, mantenimiento y renovación del parque de medidores de SEDAPAL. Consultoría realizada por encargo de SUNASS. Lima, marzo 2013.

la verificación del 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 será a cargo del solicitante. 15.3. Al momento de presentarse el reclamo, la EPS deberá informar al usuario acerca de su derecho a solicitar la contrastación del medidor y de la existencia de contrastadoras privadas, de ser el caso (Formato N° 7). 15.4. La contrastación se realizará de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 15.5. El reclamo será declarado fundado cuando la contrastación, determine que el medidor sobreregistra consumos, en al menos uno de los caudales de prueba, conforme a lo dispuesto en las normas emitidas por la SUNASS sobre el particular. El reclamo será declarado infundado cuando la contrastación determina que el medidor no sobreregistra, es decir, resulta operativo o subregistra."	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 sobreregistra. El reclamo será declarado infundado cuando la Verificación Posterior determine que el medidor no sobreregistra, es decir, resulta operativo o subregistra"
--	--

- 5.17.40 En la misma línea, resulta necesario modificar el artículo 16 del Reglamento de Reclamos referido al costo de la verificación posterior del medidor, a fin de vincularlo con lo establecido en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad. Asimismo, conforme lo señalado en el presente informe sobre la manipulación de los medidores, ya no resultaría aplicable el segundo párrafo del artículo 16 del Reglamento de Reclamos.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 16.- Costo de la Contrastación En caso de ser efectuada por la EPS, ésta asumirá el costo de la contrastación. En caso de ser efectuada por una contrastadora privada, el costo será asumido por el usuario si la prueba determina que el medidor no sobreregistra. En caso que el medidor haya sido alterado de tal manera que subregistre, sólo por una vez en un período de cinco años, la EPS asumirá el costo de la reparación. Si en dicho período el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el usuario asumirá el costo la reparación del medidor."	"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."

- 5.17.41 Por último, resulta oportuno modificar el Anexo N° 7 "Glosario de Términos" del Reglamento de Calidad, a fin de adecuarlo con las definiciones vigentes sobre metrología legal, de acuerdo al Vocabulario Internacional de Términos en Metrología Legal (2013), emitido por la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML)²⁴ y, a la vez, eliminando términos que no se utilizan

²⁴ Vocabulario Internacional de Términos en Metrología Legal (2013). Recuperado el 5 de noviembre de 2018 de https://www.inacal.gob.pe/inacal/files/metrologia/Otras%20publicaciones/VIML_INACAL.pdf

en la propuesta normativa. Así, se propone eliminar las siguientes 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 INDECOPI y 24 Medidor inoperativo.

5.17.42 En el mismo sentido, se propone modificar las definiciones 25, 26, 27 y 28 del referido Glosario de Términos, de la siguiente manera:

Artículo vigente	Propuesta de incorporación
"25. Medidor operativo.- Medidor de agua potable en servicio cuyos errores, para cada caudal de ensayo de contrastación en campo o laboratorio, se encuentran dentro de las tolerancias establecidas en el presente Reglamento. 26. Medidor que sobreregistra.- Medidor inoperativo que, en por lo menos uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua mayor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error mayor que el máximo permisible. 27. Medidor que subregistra.- Medidor inoperativo que, en al menos uno de los caudales de ensayo, registra un volumen de agua menor del que realmente ha pasado a través del mismo, mostrando un error que esta por debajo de la tolerancia establecida, mientras que en los otros caudales de ensayo los resultados están dentro de los límites máximos permisibles. 28. Normas Metrológicas Peruanas (NMP).- Son de carácter obligatorio y establecen las características metrológicas de los instrumentos de medición (balanzas, medidores de agua, surtidores de gasolina, etc.) utilizados en transacciones comerciales, salud pública, etc., que afectan directamente a los consumidores finales. También se consideran como Normas Metrológicas Peruanas a aquellas referidas a la información que debe llevar el rotulo o etiqueta de los productos envasados, así como a las tolerancias establecidas al contenido neto declarado de los productos envasados. Estas normas son elaboradas y aprobadas por la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales a propuesta del Servicio Nacional de Metrología."	"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 metrológicas vigentes. 26. Medidor que sobreregistra.- 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 Metrológica Peruana (NMP).- Es el documento aprobado por la Dirección de Metrología del INACAL de carácter obligatorio, que establece las características técnicas, metrológicas 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."

5.17.43 Por último, se propone incluir los siguientes términos en el citado Anexo N° 7:

Propuesta de incorporación
"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 Metroológica (UVM).- Organismo autorizado por la Dirección de Metrología del INACAL para realizar la verificación de instrumentos de medición sujetos a control metroológico. Puede ser un organismo acreditado nacional o extranjero o también una fábrica nacional o extranjera.

(...)

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."

5.17.44 Sin embargo, debido a que en la actualidad el INACAL no ha aprobado el procedimiento técnico para realizar la verificación posterior de los medidores de agua, resulta adecuado aprobar una disposición complementaria final para la entrada en vigencia de las últimas modificaciones propuestas vinculadas con la verificación posterior.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

"TERCERA.- Las modificaciones de las disposiciones establecidas en los artículos 6, 7 de la presente resolución y en el Anexo N° 4 "Procedimiento para la Verificación Posterior de medidores de agua potable" del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento; así como, las disposiciones establecidas en los artículos 15, 16 y el Formato N° 7 "Solicitud de Verificación Posterior de medidor de agua" del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento y la Segunda Disposición Complementaria Final de la presente resolución, regirán a partir del día siguiente de la entrada en vigor de la normativa que apruebe el INACAL para el procedimiento de Verificación Posterior."

5.18 CIERRE DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Situación actual y problemática:

- 5.18.1 El artículo 45 de la Ley Marco establece que la empresa prestadora se encuentra facultada a suspender el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, por incumplimiento contractual o incumplimiento de la normativa sectorial, tal como se cita a continuación:

"Artículo 45.- Derechos de los prestadores de los servicios de saneamiento"

45.1. Son derechos de los prestadores de los servicios de saneamiento que hayan sido previamente autorizados para operar en el territorio nacional, los siguientes:

(...)

4. Suspender el servicio al usuario, sin necesidad de previo aviso ni de intervención de la autoridad competente, en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales y de las normas sectoriales, así como cobrar el costo de suspensión y reposición de los servicios."

[El subrayado es nuestro]

- 5.18.2 Por su parte, el artículo 113 del Reglamento de Calidad que desarrolla el "Cierre de los servicios" sólo ha incluido el cierre del servicio de alcantarillado sanitario para usuarios con fuente de agua propia; no contemplando el supuesto de cierre de alcantarillado para usuarios que se abastecen de la red de la empresa prestadora.

Solución Propuesta:

- 5.18.3 En tal sentido, se propone modificar el artículo 113 del Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 113.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS" La EPS podrá cerrar el(los) servicio(s), sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, sin perjuicio del cobro por el costo del cierre y reposición del servicio, de acuerdo a lo establecido en el presente artículo. 113.1 Cierre del servicio de agua potable 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 EPS podrá cerrar el servicio en caso el usuario no permita la instalación, cambio o reubicación del medidor. Realizado el cierre simple del servicio, la EPS comunicará, de forma escrita al usuario, que si transcurridos seis (6) meses de haberse	"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

realizado el cierre, no solicita la rehabilitación del servicio y se compromete a permitir la instalación, el cambio o reubicación del medidor, podrá proceder al levantamiento de la conexión. El cierre del servicio deberá efectuarse en los 2 días hábiles siguientes, contados desde ocurrido el incumplimiento. Para los supuestos señalados en los numerales (i) y (ii) del presente inciso, la EPS no ejecutará el cierre del servicio en días que no tenga habilitada(s) su(s) oficina(s) y sistemas de pago, ni en la víspera de ambos. b) Cierre Drástico.- Se aplica en los siguientes casos: (i) Cuando la EPS verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado con cierre simple. (ii) No permitir a la EPS el cierre simple del servicio, por dos veces consecutivas en un periodo de doce (12) meses. La EPS deberá informar al usuario que podrá proceder al levantamiento de la conexión, en caso hayan transcurrido doce (12) 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 la fuente de agua. (iv) Cuando la EPS verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado."	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."
---	---

5.19 RECUPERO EN EL CASO DE CONEXIONES ILEGALES Y REFERENCIAS A LA LEY MARCO

5.19.1 La modificación propuesta a los artículos 40, 92 y 95 del Reglamento de Calidad tiene como única finalidad adecuar dicho cuerpo normativo a las referencias a la Ley Marco. Asimismo, en el artículo 95 se ha propuesto que en caso se detecten 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, debiendo emitir un recibo de pago, el cual tiene mérito ejecutivo de conformidad con el numeral 45.2 del artículo 45 de la Ley Marco.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"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, según lo establecido por el Reglamento de la Ley General de los Servicios de Saneamiento. En caso la EPS modifique la continuidad y la calidad del servicio mediante interrupciones, restricciones o racionamiento, no se podrá hacer uso de los servicios de agua potable para esos fines, hasta que las causas de dicha modificación hayan cesado."	"Artículo 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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 92.- Prestación de servicios colaterales La EPS tiene el deber de brindar servicios colaterales, ciñéndose a los procedimientos que dicta la SUNASS para la determinación de los precios respectivos en la normativa sobre tarifas. La EPS puede fijar libremente las tarifas a cobrar por los servicios colaterales cuyos procedimientos no hayan sido establecidos por la SUNASS."	"Artículo 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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 95.- Cobro por uso indebido de los servicios (...) c) En caso de conexiones ilegales, la EPS 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 el artículo 24 de la Ley N° 26338. 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	"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

recupero se calculará aplicando el volumen de 40m³ y 80m³, respectivamente, y por un periodo máximo de doce (12) meses. De no permitirse la realización de la inspección interna en el predio, la EPS 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 del mismo 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 EPS 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."	unidades de uso de las Categorías Comercial y Otros e Industrial, el recupero se calculará aplicando el volumen de 40 m³ y 80 m³, respectivamente, y por un periodo máximo de doce (12) meses. De no permitirse la realización de la inspección interna en el predio, la empresa prestadora deberá dejar constancia del impedimento en el acta correspondiente, procediendo a facturar el recupero de acuerdo a lo que se verifique en la inspección externa. El pago del recupero es exigible a partir de la notificación de éste en la dirección del inmueble donde se verificó la conexión ilegal. Sólo se podrá solicitar el acceso a los servicios de saneamiento, previo pago de la deuda generada por el uso ilegal del servicio, salvo que la empresa prestadora otorgue facilidades de pago. En dicho caso, la deuda podrá ser incluida en las siguientes facturaciones, según lo establecido en el respectivo convenio de pago."
---	--

5.20 MODIFICACIÓN DEL CAPÍTULO 2 y 3 DEL TÍTULO TERCERO "CALIDAD DEL AGUA POTABLE"

5.20.1 La propuesta de modificación de los capítulos 2 y 3 del Título Tercero "Calidad del Agua Potable" del Reglamento de Calidad ha sido desarrollada teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 031-2010-SA "Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano" así como la situación actual que presentan los sistemas de tratamiento de agua potable, la cual ha sido evidenciada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS en las supervisiones realizadas a las empresas prestadoras en los últimos años²⁵. En ese sentido, la modificatoria de los artículos del presente título se han clasificados en dos grupos:

- **De los sistemas de tratamiento de agua potable (Artículos 54, 55, 56, 57, 58, 60, 65, 68, 69, 70, 71 y 72)**

Situación actual y problemática

5.20.2 A partir del año 2013, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS ha identificado problemas que son recurrentes en las empresas prestadoras y que afectan la calidad de la prestación del servicio. Estos problemas se presentaron en: (i) el diseño, (ii) operación; y (ii) mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua potable (en adelante PTAP) en diferentes niveles de intensidad, tal como se cita a continuación:

²⁵ De las supervisiones de campo efectuadas desde el año 2013.

Respecto de (i) y (ii)

- Los resultados de los muestreos de agua indican que el 50% de las PTAP no cumple los valores establecidos en la normativa de calidad del agua vigente, por lo tanto, no vienen siendo eficientes en su tratamiento.
- Se identificó que las PTAP operan con sobrecarga de caudal o con un caudal inferior al diseñado.
- La mayor parte de las PTAP no cuentan con laboratorio de control de procesos o requieren ampliar su equipamiento.
- Se verificó que las empresas prestadoras no cuentan con bombas dosificadoras, medidores de caudal, cloradores, entre otros equipos que les permitan llevar a cabo el adecuado tratamiento del agua potable.
- Se observó que las empresas prestadoras no determinan la dosis y concentración óptima de los insumos químicos utilizados en el tratamiento del agua. Asimismo, se constató que los procedimientos utilizados no contienen las recomendaciones que establece la Organización Panamericana de la Salud para la "selección de los procesos y de los parámetros óptimos de las unidades"²⁶.
- Las empresas prestadoras en sus PTAP no determinan los parámetros de control de procesos que permitan obtener resultados de calidad del agua que cumplan la normativa de salud vigente.
- Las empresas prestadoras no efectúan la calibración y verificación de los equipos empleados en el control de procesos y control de calidad, tales como: medidor de pH, conductividad, turbiedad, cloro residual, entre otros, a fin de garantizar la confiabilidad operativa.
- Las empresas prestadoras no cuentan con registros de información sobre el control de procesos, o en su defecto estos son muy escuetos, no permitiendo contar con información suficiente para las acciones de supervisión.

Respecto de (iii):

- A la fecha, las empresas prestadoras presentan su programa de mantenimiento de PTAP de manera general, es decir, sin especificar el tipo de evaluación que realizan.
- Teniendo en cuenta esta problemática, resulta necesario exigir a las empresas la realización de un mantenimiento integral en cada una de las unidades que conforman la PTAP (desarenadores, presedimentadores, mezcla rápida, floculador, decantadores, filtros, entre otros). Cabe señalar que la necesidad de incluir esta forma de mantenimiento garantizará que las unidades operen eficientemente, se elimine la acumulación de residuos u otros elementos que afectan la calidad del agua.
- Por otro lado, resulta necesario establecer una periodicidad del mantenimiento como mínimo dos veces al año a tales unidades. Dicho plazo se propone en función a las dos estaciones de estiaje y avenida, ya que esto garantiza la vida útil de las unidades que conforman la PTAP y la eficiencia en el tratamiento.

²⁶ http://www.ingenieriasanitaria.com/web15/manual1/tomo2/ma1_tomo2_cap11.pdf

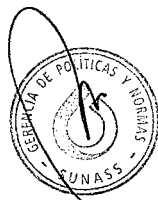
Solución propuesta

5.20.3 Teniendo en cuenta lo expuesto, se propone modificar los artículos 54, 55, 56, 57, 60, 65, 68, 69, 70, 71 y 72 del vigente Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

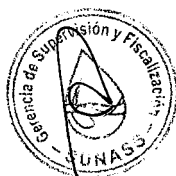
Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 54.- Registro e información" a) La EPS debe contar con un registro de todas las actividades del control de la calidad del agua en formatos propios, en los que se indicará la frecuencia de control de los parámetros, los resultados obtenidos, las incidencias presentadas y las acciones correctivas adoptadas. b) Los registros de control de calidad que deben llevar las EPS serán, como mínimo, los siguientes: i) Control de cloro residual a la salida de las plantas potabilizadoras, fuentes subterráneas, reservorios y redes, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del presente Reglamento. ii) Control de parámetros microbiológicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes. iii) Control de parámetros físicos y químicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes".	"Artículo 54.- Registro e información de la calidad del agua potable" Es obligación de la empresa prestadora registrar, en formatos propios verificables, todas las actividades que realiza respecto del control de la calidad del agua, indicando como mínimo: a) Ubicación del punto de muestreo. b) Fecha y hora de la toma de muestras. c) Frecuencia de control de los parámetros. d) Resultados obtenidos. e) Ocurrencias presentadas y las medidas adoptadas para su atención. f) Personal responsable de las actividades."

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 55.- Tratamiento del agua" a) Las EPS deberán implementar las acciones necesarias para ejercer el control del proceso de tratamiento del agua. b) En las plantas de tratamiento de agua cuyos procesos unitarios tengan como objetivo principal la remoción de sólidos, tales como partículas y coloides, las EPS deberán realizar como mínimo el control de la turbiedad y/o color según fuera el caso, pH, y de los elementos que se agreguen en los procesos de tratamiento que puedan dejar elemento residual. c) Los parámetros referidos en el artículo 53 literal a, podrán utilizarse en el control del proceso de tratamiento; asimismo se podrá aplicar lo referido en el artículo 53 literal b. d) Cuando se advierta variaciones en la calidad del agua cruda que excedan los parámetros de diseño de máxima capacidad que, como consecuencia, no permita obtener una calidad de agua acorde con las normas, las EPS deberán tomar todas las previsiones necesarias para evitar deteriorar la calidad del agua suministrada a los usuarios".	"Artículo 55.- Tratamiento del agua potable" 55.1 Las empresas prestadoras están obligadas a implementar las acciones necesarias para realizar el control del proceso de tratamiento del agua, incluyendo como mínimo, lo siguiente: a) Elaborar el programa de control de procesos que permita asegurar las diferentes fases de la producción del agua potable. b) Determinación de la dosis y concentración óptima de los insumos químicos utilizados. c) Control de los parámetros de proceso en el agua cruda (ingreso a la planta), agua clarificada (salida del decantador), agua filtrada y agua desinfectada. En caso de contar con otros procesos, deberá incluir los controles correspondientes. d) Control de la carrera de filtración y el tiempo de lavado de los filtros. e) Control del caudal del agua que ingresa y sale de la planta de tratamiento. 55.2 En la planta de tratamiento de agua cuyo proceso unitario tenga como finalidad la remoción de sólidos (partículas y coloides), la empresa prestadora debe realizar como mínimo el control de: a) Turbiedad y/o color, según fuera el caso.

	b) Alcalinidad, pH y parámetros críticos, en caso corresponda. Para tal efecto, se entiende por "parámetros críticos" aquellos parámetros cuya presencia en el agua de la fuente de abastecimiento y/o en el agua potable presentan concentraciones que superan los estándares y límites establecidos en la normativa vigente. Estos parámetros deberán ser establecidos por la empresa prestadora en su programa de control de procesos. c) Elementos que se agreguen en los procesos de tratamiento que puedan dejar elemento residual en el agua. 55.3 Las empresas prestadoras deben realizar el tratamiento del agua cruda utilizando insumos químicos, en los procesos que correspondan, de acuerdo al tipo de planta y fuente. 55.4 En caso se verifique variaciones en la calidad del agua cruda que excedan los parámetros de diseño de la máxima capacidad de tratamiento, que conlleve al incumplimiento de la normativa vigente, las empresas prestadoras deben adoptar todas las provisiones necesarias para no deteriorar la calidad del agua suministrada a los usuarios.
--	---



Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 56.- Monitoreo, frecuencia y análisis de los parámetros de control" Los puntos de muestreo obligatorio, conformados por un grifo de uso exclusivo y fácil accesibilidad, estarán situados uno antes del primer proceso unitario (mezcla rápida) y otro antes del proceso de desinfección de la planta potabilizadora. Complementariamente podrá instalar puntos de muestreo entre cada proceso unitario para determinar la eficacia del mismo. La SUNASS determinará la frecuencia de muestreo y la recolección y análisis se realizará de acuerdo al artículo 53 literal c".	"Artículo 57.- Monitoreo y análisis de los parámetros de control" El proceso de tratamiento debe contar con puntos de muestreo, los que deben ser de fácil acceso y ubicados en los siguientes lugares: i) Antes del primer proceso unitario (mezcla rápida), ii) A la salida de la unidad de decantación, y iii) Antes del proceso de desinfección de la(s) planta(s) potabilizadora(s). Complementariamente, las empresas prestadoras pueden instalar puntos de muestreo entre los procesos unitarios, para determinar la eficacia del mismo."



Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 57.- Registro de la información" a) Las EPS deberán mantener en el registro la información indicada hasta los cinco (5) años de haberla registrado por primera vez. b) Las EPS deberán mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos. Dicho registro también deberá incluir fecha de instalación, renovación y/o rehabilitación de sus componentes. c) Las EPS deberán contar con los manuales de operación y mantenimiento actualizados de	"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,



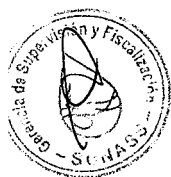
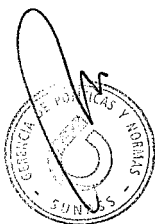
cada una de las plantas de tratamiento, cuya copia estará permanentemente accesible al personal de operaciones y control de calidad y ser de conocimiento de los supervisores de operación de planta.

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

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

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."



Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 60.- Monitoreo del cloro residual a) Para determinar si el agua satisface lo estipulado en el artículo 59, la EPS debe tomar y analizar muestras de agua en puntos fijos y variables ubicados después de la etapa de desinfección en el sistema de abastecimiento. b) Los puntos de muestreo fijos están conformados por grifos de uso exclusivo para tal fin, y de fácil acceso, instalados en puntos determinados de la red de distribución primaria, a la salida de la planta potabilizadora, fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población, reservorios previos al abastecimiento de la red de distribución y en los puntos más alejados de la red de distribución.	"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,

c) Los puntos de muestreo variables se ubican a nivel de la red secundaria y podrán estar conformados por grifos o cualquier tipo de accesorio que esté conectado directamente a la red de distribución y libre de la influencia del almacenamiento intradomiciliario (cisterna, tanque elevado u otro). d) Las EPS deben determinar para cada zona de abastecimiento el número y ubicación de los puntos de muestreo fijos y variables que asegure que el análisis de las muestras obtenidas de estos puntos produzcan valores representativos de la calidad del agua suministrada a la zona de abastecimiento, con su debido sustento técnico de la determinación del número de muestras, para ello tomará las siguientes consideraciones mínimas: - Ser proporcional al número de habitantes en cada zona de abastecimiento. - Estar uniformemente distribuidos en toda la zona de abastecimiento. e) El número de puntos de muestreo variables a ser identificados dentro de cada zona de abastecimiento de agua, debe ser entre dos a tres veces el número de muestras requerido, de tal manera que permita una selección aleatoria de los puntos de muestreo."	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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 65.- Registro e información a) Las EPS deberán preparar y mantener, para cada una de las zonas de abastecimiento, un registro que incluya: i) Nombre de la zona. Si ésta no tuviera nombre, se pondrá el del componente más notable a partir del cual el agua es abastecida a los usuarios de la zona (Ej. El nombre o código del reservorio, pozo u otro componente que abastece dicho sector). ii) Población servida en la zona. iii) Descripción de la acción realizada por las EPS, para cumplir con el presente reglamento en cuanto a eficiencia y efectividad de la desinfección, cuando se evidencie riesgos en la continuidad del proceso de desinfección o se hayan producido interrupciones de dicho proceso. iv) Los resultados de los análisis de cloro de las muestras tomadas de acuerdo con la presente norma. v) Consumo de productos químicos. vi) Otra característica que la EPS considere pertinente. b) Las EPS deberán mantener en el registro la información indicada hasta por cinco (5) años. c) Las EPS deberán mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos de	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.

desinfección que emplea y el estado de conservación. d) Las EPS deberán registrar en el Cuaderno de Ocurrencias, las incidencias que se presentan en el proceso de desinfección, así como de las medidas adoptadas en su atención y los que se encuentren pendientes".	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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 68.- Aspectos Generales a) Las EPS deberán cumplir con las condiciones básicas y requisitos mínimos de diseño de la infraestructura sanitaria, establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones. b) Las EPS deberán operar y mantener la infraestructura con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil. c) Las EPS deberán cumplir con los niveles de continuidad y presión establecidos en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS, salvo en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado".	Artículo 70.- Aspectos Generales Las empresas prestadoras deben: e) Cumplir con las condiciones básicas y requisitos de operación y mantenimiento de la infraestructura sanitaria establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones. f) Operar y mantener la infraestructura con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil. g) 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. h) 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.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 69.- Confiabilidad operativa del Servicio Las EPS deberán tener capacidad de respuesta para atender problemas operativos que se presentan en los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario".	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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 70.- Mantenimiento de los sistemas Las EPS deberán operar y mantener en condiciones adecuadas los componentes de los sistemas de abastecimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, con el objeto de prestar dichos servicios con oportunidad y eficiencia. Para alcanzar dicho objetivo, las EPS deberán 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:	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),

- Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de purga y grifos contra incendios. - Programa de mantenimiento de colectores de alcantarillado y buzones, principalmente de las zonas con mayor número de atoros. - Programa de reposición y/o reforzamiento de redes de agua y alcantarillado. - Programa de mantenimiento y reposición de conexiones de agua y alcantarillado. - Programa de mantenimiento de los motores y bombas, para lo cual deberá contar con equipos de funcionamiento alterno y/o reserva que sean necesarios; así como con grupos electrógenos, en caso exista riesgo de falla del suministro de energía eléctrica que alimenta estaciones de bombeo de agua y alcantarillado. - Programa de verificación del funcionamiento de las acometidas eléctricas, sensores, condensadores, y en general todo aquel dispositivo que forma parte de los tableros eléctricos. - Programa de mantenimiento de las unidades tratamiento de agua. - Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de aguas residuales. - Programa de mantenimiento de las unidades de desinfección. - Programas de control de fugas de agua en redes de distribución y detección de conexiones cruzadas. - Programa de limpieza y desinfección de las estructuras de almacenamiento, los cuales deberán contemplar la ejecución de tales tareas por lo menos 2 veces al año. - Programa de purga de redes de distribución".	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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 71.- Válvulas de aire para programas de micromedición Las EPS deberán 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 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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 72.- Control y mantenimiento de grifos contra incendios El uso de los grifos contra incendios le compete al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, mientras que la labor de control y mantenimiento se encuentra a cargo de las EPS. Las EPS	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

deberán entregar información al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios sobre la ubicación y el estado de conservación de ellos cuando se efectúe alguna modificación en la ubicación o nueva instalación de los grifos contra incendio".

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."

- 5.20.4 Asimismo, se propone incorporar una disposición en el Reglamento de Calidad, referida al equipamiento para el control de procesos, el cual será desarrollado en el artículo 56 de la propuesta de modificatoria del Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

Propuesta de artículo

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.

- **De la calidad del agua y frecuencia de muestreo**
(Artículos 51, 52, 53, 59, 61, 62, 63, 64 y Primera Disposición Transitoria y Final)

Situación actual y problemática

- 5.20.5 El 23 de setiembre de 2010 se aprobó el Decreto Supremo N° 031-2010-SA "Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano", el cual establece un nuevo marco normativo para la gestión de la calidad del agua para consumo humano sustentado en un enfoque de análisis de riesgo y vigilancia de la calidad del agua y establece en la cuarta Disposición Complementaria Transitoria que: "en tanto los proveedores pertenecientes al ámbito de competencia de la SUNASS no cuenten con el Plan de Control de Calidad del Agua, debidamente aprobado, la función supervisora se ejerce de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD".
- 5.20.6 Uno de los aspectos relevantes que estableció dicha norma está referido a la obligación de las empresas prestadoras de contar con un Plan de Control de Calidad (PCC).
- 5.20.7 Sobre el particular, mediante Oficio Circular N° 001-2017/DG/DIGESA de fecha 10 de enero de 2017, la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria del Ministerio de Salud informó a la SUNASS que sólo 14 empresas prestadoras habían aprobado su PCC.
- 5.20.8 En ese contexto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización detectó que existían muchas limitaciones de carácter procedimental en las etapas de supervisión y fiscalización, debido a la inexistencia de una norma que establezca la frecuencia de muestreo de los parámetros de calidad de agua para consumo humano.

- 5.20.9** Es por ello que la SUNASS, a fin de ejercer las acciones de supervisión y fiscalización respecto de los parámetros calidad de agua para consumo humano, emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2012-SUNASS-CD "Frecuencia de muestreo de los parámetros que deben ser controlados por las Empresas Prestadoras de Servicios respecto de la Calidad del Agua Potable.

Solución Propuesta

- 5.20.10** Teniendo en cuenta lo señalado, se propone eliminar el contenido de los artículos 59, 61 y 62, debido a que estos artículos están referidos a frecuencias de monitoreo y calidad de agua. Dichas frecuencias de monitoreo deben ser incorporadas por las empresas prestadoras en su Plan de Control de Calidad.
- 5.20.11** Asimismo, se propone modificar los artículos 51, 52, 63 y 64 del Reglamento de Calidad a fin de: (i) precisar las obligaciones de las empresas prestadoras; e, (ii) incorporar los parámetros establecidos en el Reglamento de Calidad de Agua para Consumo Humano, conforme al siguiente texto:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 51.- Calidad sanitaria del agua potable La calidad del agua potable distribuida por la EPS para consumo humano debe cumplir con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos en las normas sobre calidad del agua para consumo humano emitidas por la autoridad de salud. La SUNASS supervisará el cumplimiento de dichas normas, notificando a la autoridad de salud ante su incumplimiento. La SUNASS sólo ejerce función sancionadora sobre las obligaciones de orden operativo establecidas en la presente norma".	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.

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 52.- Obligaciones de las EPS con relación al control de la calidad del agua Es obligación de las EPS cumplir con las directivas establecidas por la SUNASS, sobre la cual ejerce las funciones supervisora y fiscalizadora, orientadas hacia el cumplimiento de reglas de prevención en los procesos de tratamiento y de desinfección del agua efectuados por las EPS, con el propósito de	"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.

garantizar el correcto uso de la infraestructura, insumos y equipos. Las EPS deberán realizar el control de calidad en las etapas del tratamiento, desinfección y distribución del agua".	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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 63.- Determinación de los análisis bacteriológicos" Para determinar la presencia de coliformes termotolerantes, la EPS podrá emplear los métodos adecuados para cada caso establecidos por el Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, en su edición de 1995".	"Artículo 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 vigente	Propuesta de modificación
"Artículo 64.- Equipamiento y procedimiento para control de desinfección" Si la desinfección se realiza con cloro, las EPS deberán seguir lo dispuesto en la Norma Técnica Peruana, para poder realizar la medición del cloro residual libre. En caso de emplear equipos digitales, éstos deberán estar debidamente calibrados y verificados con los estándares correspondientes".	"Artículo 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."

5.20.12 Adicionalmente, se propone derogar la Primera Disposición Transitoria y Final del Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

Artículo vigente	Propuesta de modificación
"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES" Primera.- En tanto no sea contemplado el parámetro de cloro residual libre por la autoridad de salud, se tomará como valor mínimo de cloro residual libre 0.5 mg/l".	"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."

- 5.20.13** Finalmente, se establece disposiciones finales transitorias para que aquellas empresas prestadoras que aún no cuenten con el PCC aprobado por la autoridad sanitaria, sean supervisados conforme lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo 015-2012-SUNASS-CD. Además, se establece que las que no cuenten con el PCC deberán llevar como registros de control de calidad.

Propuesta de incorporación de artículos
"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES (...) Novena.- Aquellas empresas prestadoras que aún no cuenten con el Plan de Control de Calidad (PCC) aprobado por la autoridad sanitaria, serán supervisadas conforme lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2012-SUNASS-CD. Décima.- Las empresas prestadoras que no cuenten con el PCC aprobado, deberán llevar como mínimo los siguientes registros de control de calidad: i) Control de cloro residual a la salida de las plantas potabilizadoras, fuentes subterráneas, reservorios y redes de acuerdo con lo establecido en lo artículo 62 del presente reglamento. ii) Control de parámetros microbiológicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes. iii) Control de parámetros físicos y químicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a la salida de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes."

5.21 EVALUACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Situación actual y problemática

- 5.21.1** La evaluación integral de las PTAP permite a las empresas prestadoras determinar el estado situacional de la infraestructura y de los equipos utilizados en el tratamiento del agua potable, así como el comportamiento y eficiencia en su operación. Estas evaluaciones se conocen como integrales porque abarcan a todas las unidades que conforman la PTAP; es decir, es una evaluación completa y exhaustiva, la cual comprende:

- La descripción detallada de las características de la PTAP.
- El análisis de la información histórica de la calidad del agua cruda y tratada con la que cuenta la empresa prestadora.
- Evaluaciones de las condiciones hidráulicas de cada una de las unidades de tratamiento y de los procesos (mezcla rápida, floculación, decantación, filtración, desinfección, entre otros).
- Evaluaciones de los equipos de laboratorio utilizados para el control de procesos.
- Identificación del número y nivel de instrucción del personal que labora en estos sistemas.
- Evaluaciones en el laboratorio para determinar la eficiencia de remoción de los contaminantes presentes en el agua a tratar.

- 5.21.2** Asimismo, de estas evaluaciones se estiman costos de inversión para que las plantas operen de manera eficiente, en caso lo requieran, información que muchas veces las empresas prestadoras desconocen de sus propias PTAP.

- 5.21.3** La Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha evidenciado desde el año 2016 que la mayoría de las PTAP evaluadas²⁷ requieren mejoras, en algunos casos debido a: la antigüedad de la infraestructura, cambios en las características de la calidad del agua a tratar, falta de equipamiento para el tratamiento y control de procesos, entre otros aspectos que influyen en la calidad del agua potable y por ende en la calidad de la prestación del servicio.
- 5.21.4** Por lo expuesto en los párrafos precedentes, se desprende la necesidad de que las empresas prestadoras asuman la realización de estas evaluaciones integrales de manera obligatoria y periódica (cada 5 años), dada su importancia en la determinación de las inversiones que requieren las plantas para que funcionen adecuadamente.
- 5.21.5** Cabe precisar que la periodicidad de las evaluaciones está ligada al quinquenio regulatorio, por ser necesario que la empresa prestadora cuente con los recursos económicos suficientes que les permitan efectuar dichas evaluaciones integrales, así como la ejecución de las obras de mejora que requieran las plantas para que operen de manera óptima.

Solución Propuesta

- 5.21.6** Teniendo en cuenta lo expuesto se propone incorporar una disposición referida a la evaluación integral de plantas de tratamiento de agua potable, el cual será desarrollado en el artículo 58 de la propuesta de modificatoria del Reglamento de Calidad, conforme al siguiente texto:

Propuesta de incorporación

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

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

Esta evaluación comprenderá como mínimo lo siguiente:

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

- 5.21.7** Asimismo, debido a que algunas empresas prestadoras aún no cuentan con su laboratorio de control de procesos en el tratamiento de agua potable, es necesario determinar una gradualidad para cumplir con las obligaciones señaladas en los artículos 56 y 58 de la propuesta de modificatoria del Reglamento de Calidad.

²⁷ Entre los años 2016 y 2017 se ha evaluado el 30% del total de PTAP que actualmente vienen operando en las 50 empresas prestadoras.

- 5.21.8 Al respecto, estas obligaciones involucran la ejecución de costos que debe realizar la empresa prestadora, siendo necesario que esta incorpore dichos costos en el Programa de Inversiones del Plan Maestro Optimizado de su siguiente quinquenio regulatorio, a fin que la SUNASS pueda reconocerlos mediante la tarifa de agua potable. En ese sentido, se propone incorporar las siguientes Disposiciones Transitorias y Finales:

PROPUESTA DE INCORPORACIÓN
"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES (...) 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."

5.22 **FRECUENCIAS DE MUESTREO Y ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR)**

Situación actual y problemática

- 5.22.1 La Ley Marco establece que la prestación de los servicios de saneamiento comprende la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas.
- 5.22.2 Asimismo, el Reglamento de la Ley Marco define el servicio de tratamiento de aguas residuales como el conjunto de instalaciones, infraestructura, equipos y actividades que requiere una planta de tratamiento de aguas residuales para el desarrollo de los procesos físicos, químicos, biológicos u otros similares, hasta su disposición final o reúso.
- 5.22.3 Las competencias de la SUNASS se encuentran enmarcadas por la LMOR, Reglamento General de la SUNASS, la Ley Marco, el ROF de SUNASS, cuyo objetivo general es regular, normar, supervisar y fiscalizar, las actividades que involucran la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario.
- 5.22.4 Así, la SUNASS tiene como función verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de los prestadores de servicios de saneamiento con el fin de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente.
- 5.22.5 El artículo 70 del Reglamento de Calidad establece que la empresa prestadora debe contar con programas de mantenimiento de las unidades de tratamiento

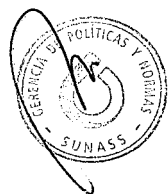
de agua residuales, la que es recogida en el Anexo 4 del Reglamento General de Supervisión y Sanción, tipificada como infracción no ejecutar o ejecutar parcialmente los programas de mantenimiento preventivo anual de cada uno de los componentes del sistema de recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales.

5.22.6 Sin embargo, de las supervisiones realizadas se evidenció que las empresas prestadoras cuentan con un manual de operación y mantenimiento de carácter general o no cuentan con manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua residual (PTAR).

5.22.7 En el año 2015 la Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizó un estudio de Diagnóstico de las PTAR de las empresas prestadoras, desarrollado en el marco de un contrato de prestación de servicios de asesoramiento por la cooperación internacional del experto Dirk Loose del programa CIM/GIZ Frankfurt – Alemania, donde fueron evaluadas 204 PTAR existentes elaborándose tablas de frecuencias mínimas de actividades de mantenimiento así como frecuencias de muestreo de algunos parámetros básicos para garantizar la prestación del servicio en condiciones de calidad. En el estudio mencionado se determinó las siguientes deficiencias en aspectos de operación y mantenimiento de las PTAR:

- Ausencia del manejo de lodos en 50% de las PTAR, los que se deben remover frecuentemente e, idealmente, reutilizar en el sector agrícola.
- Sobrecarga orgánica o hidráulica en el 50% de las PTAR.
- Carencia de la documentación necesaria que permita conocer los parámetros de diseño y las necesidades de operación y mantenimiento de las PTAR.
- La mitad de PTAR no cuentan con manuales de operación y mantenimiento.
- Falta de personal bien capacitado, de equipamiento y de recursos financieros necesarios para la adecuada operación y mantenimiento de las PTAR.
- La mayoría de PTAR no cuenta con un programa completo de monitoreo del afluente, efluente y parámetros de operación.
- Falta de asistencia técnica interna o externa para que el personal operativo opere adecuadamente la PTAR.
- Insuficiente frecuencia de actividades de operación y mantenimiento de las PTAR.

5.22.8 Adicionalmente, de la data remitida por las 50 empresas prestadoras al año 2017, se tiene que existen 198 PTAR bajo su ámbito de responsabilidad, sin embargo, pese al número de plantas, en el mismo año SUNASS solo pudo imponer 5 sanciones y 3 medidas correctivas referentes a PTAR, entre otras razones, por no prever el Reglamento de Calidad vigente artículos que permitan fiscalizar los procesos de tratamiento en las PTAR. Las sanciones impuestas fueron por incumplimiento de la meta de gestión de promedio de tratamiento de aguas residuales y por incumplimiento de medidas correctivas (principalmente limpieza de lodos que afloraban en las PTAR), evidenciándose la carencia de manuales de operación y mantenimiento o incumplimiento de lo establecido en los mismos.



5.22.9 Por lo expuesto, resulta pertinente establecer frecuencias mínimas de monitoreo de parámetros y actividades mínimas de operación y mantenimiento, además de supervisar el cumplimiento de las mismas para evitar la desatención del servicio de tratamiento de aguas residuales, que generan problemas en el proceso de tratamiento, malos olores, entre otros.

5.22.10 Por lo mencionado en los párrafos anteriores, resulta pertinente incluir dos Anexos al Reglamento de Calidad referidos a las frecuencias mínimas de monitoreo de parámetros (Anexo 11) y actividades mínimas de operación y mantenimiento (Anexo 12).

Solución propuesta

5.22.11 Teniendo en cuenta lo señalado, se propone las siguientes disposiciones, así como los anexos 11 y 12, conforme al siguiente texto:

PROPUESTA DE INCORPORACIÓN DE ARTÍCULOS

"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.

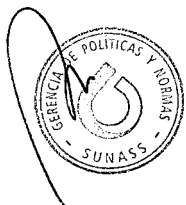
La obligación antes señalada no reemplaza lo establecido en el manual de operación y mantenimiento de la PTAR.

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

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."



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 ^{(1),(2)}	Frecuencia mínima según caudal promedio anual tratado en la PTAR				Valor o rango recomendado
			< 10 L/s	10 – < 100 L/s	100 – < 300 L/s	≥ 300 L/s	
Afluente PTAR	General	Caudal promedio de 24 horas (L/s) ⁽³⁾	trimestral	mensual	diario	cada hora	---
		Temperatura ambiental (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Temperatura del agua (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		pH	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Color del agua cruda	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Demanda bioquímica de oxígeno total (DBO ₅) [mg/L]	anual	semestral	trimestral	mensual	---
Tratamiento secundario	UASB	Demanda química de oxígeno total (DQO) [mg/L]	anual	semestral	mensual	cada 2 semanas	---
		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 ³)	trimestral	cada 2 meses	cada 2 meses	mensual	---
	Lagunas (sin aireación mecánica)	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	---
		Color del agua de la laguna	mensual	cada 2 semanas	semanal	semanal	verde
		Flotantes en la superficie (% de la superficie)	mensual	cada 2 semanas	semanal	semanal	libre
		Temperatura del efluente (°C) ⁽⁴⁾	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
		pH del efluente ⁽⁴⁾	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	6,5 - 7,5 ⁽⁵⁾ 7 - 8,5 ⁽⁶⁾
	Laguna aireada	Oxígeno disuelto en el efluente (mg/L) ^{(4),(7)}	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	> 0,5
		Temperatura del efluente (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
	Lodos activados (tanque de aireación)	Oxígeno disuelto en la laguna (mg/L) ⁽⁶⁾	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	> 0,5 - 2
		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
	MBBR (tanque de aireación)	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
	Filtro percolador	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
		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	---	---
Desinfección	Cloración (efluente de cámara de contacto)	Oxígeno disuelto en el efluente (mg/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	> 1
		Cloro residual (mg/L)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
Efluente PTAR	General	Caudal promedio de 24 horas (L/s) ⁽³⁾	trimestral	mensual	diario	cada hora	---
		Temperatura del agua (°C)	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		pH	trimestral	cada 2 meses	mensual	semanal	---
		Demanda bioquímica de oxígeno (DBO ₅) (mg/L) ⁽⁸⁾	anual	semestral	trimestral	mensual	---
		Demanda química de oxígeno (DQO) (mg/L) ⁽⁸⁾	anual	semestral	mensual	cada 2 semanas	---
		Coliformes termotolerantes en caso de vertimiento a cuerpos naturales (NMP/100mL)	anual	cada 4 meses	cada 2 meses	mensual	---
		Coliformes termotolerantes en caso de reuso autorizado (NMP/100mL)	semestral	cada 2 meses	mensual	cada 2 semanas	---
		Huevos de helmintos, en caso de reuso autorizado (NMP/100mL)	semestral	trimestral	mensual	mensual	---

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

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

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

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

(5) Rango de valores para lagunas anaerobias.

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

(7) El oxígeno disuelto se mide dentro de la laguna delante de turbulencias de la obra de salida (veredero) 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° 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 Inthoff	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)
	Remoción de lodo	* 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. * En caso de remoción de lodo seco de la laguna: Se realiza la limpieza cuando la altura del lodo sobrepasa el 50% del frente de la laguna ó supera el nivel de agua en 0,05 m en las zonas de ingreso y salida. * De todas maneras, se realiza la limpieza cada 5 años
Lagunas facultativas primarias	Batimetría	* 1 cada dos años * 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
	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	* Se realiza la limpieza cuando la altura del lodo sobrepasa el 50% del frente de la laguna ó supera el nivel de agua en 0,05 m en las zonas de ingreso y salida. * De todas maneras se realiza la limpieza cada 10 años sin haber realizado la limpieza.
Lagunas aireadas de mezcla parcial	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.
	Remoción de lodo	* 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. * En caso de remoción de lodo seco de la laguna: Se realiza la limpieza cuando la altura promedio del lodo (batimetría) sobrepasa 50% * De todas maneras se realiza la limpieza cada 5 años.
Lagunas aireadas, Lodos activados, MBBR (con sedimentador secundario)	Mantenimiento (tales como: lubricación, cambio de aceite, filtros, sellos, glándulas, de ser el caso, etc.) a los equipos de aireación (areadores, 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

5.23 OPCIONES TECNOLÓGICAS NO CONVENCIONALES

5.23.1 Conforme lo señalado en la Ley Marco, los sistemas de distribución de agua comprenden los procesos de almacenamiento, distribución, entrega y medición mediante cualquier tecnología. De igual forma, establece que el servicio de disposición sanitaria de excretas comprende los procesos para disposición final de agua residual y la disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario, con o sin arrastre hidráulico. Ambas definiciones comprenden los sistemas no convencionales.

5.23.2 Por su parte, el Reglamento de la Ley Marco define como opciones tecnológicas no convencionales al conjunto de tecnologías en servicios de saneamiento que pueden ser a nivel familiar o multifamiliar, temporales o definitivas, donde la selección de la tecnología idónea, depende de una evaluación previa de las condiciones del lugar donde se ubica la vivienda, así como una evaluación cultural y socioeconómica de los beneficiarios.

5.23.3 En ese sentido, los prestadores de servicios de saneamiento se encuentran facultados para emplear las opciones tecnológicas no convencionales aprobadas por el Ente Rector y en ausencia de la normativa sectorial, se prevé la aplicación de las tecnologías contempladas en normas internacionales. Por lo que, para su aplicación, basta con que sea debidamente sustentada por el formulador del proyecto en cuanto a los beneficios de su uso, la sostenibilidad técnica, financiera y ambiental que incluya los costos de profesionales especializados y la operación y mantenimiento de la opción tecnológica.

5.23.4 Adicionalmente, el Reglamento de la Ley Marco establece que los prestadores brindan los servicios de saneamiento de forma eficiente y sostenible en las mejores condiciones y niveles de calidad del servicio, de acuerdo con la normativa que apruebe la SUNASS y faculta expresamente a las empresas prestadoras, de forma excepcional, a utilizar opciones tecnológicas no convencionales en zonas periurbanas de pobreza o pobreza extrema que no se encuentren en los planes de ampliación de cobertura.

Propuesta de incorporación de artículos

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

(...)

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."

5.24 FACTURACIÓN DE ALCANTARILLADO: CASOS ESPECIALES

5.24.1 Conforme lo señalado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, existen casos en algunas localidades que pese a que se encuentran ubicadas dentro del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora, esta solo les presta el servicio de alcantarillado, debido a que el servicio de agua potable es brindado por un prestador no reconocido.

5.24.2 Al respecto, es derecho de la empresa prestadora cobrar por los servicios prestados, conforme a lo establecido en el numeral 1 del párrafo 45.1 del artículo 45 de la Ley Marco; por lo que corresponde determinar el volumen a

facturar por el servicio de alcantarillado, previa entrega de las redes de alcantarillado a la empresa prestadora para su administración.

5.24.3 Para tal efecto, se propone que el volumen a facturar por el servicio de alcantarillado sea calculado sobre la base del volumen correspondiente a la asignación de consumo que la empresa prestadora cobra a la localidad más cercana.

5.24.4 Cabe precisar que la facturación antes señalada será realizada sin perjuicio del proceso de integración correspondiente.

Propuesta de incorporación de artículos

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES (...)"

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."

5.25 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

5.25.1 Información sobre modificaciones

Se establece que las empresas prestadoras deberán informar a los usuarios sobre las modificaciones efectuadas al Reglamento de Calidad, respecto a los siguientes aspectos²⁸:

Propuesta de incorporación

"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:

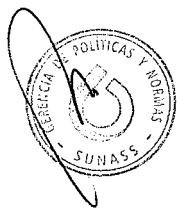
- Artículo 29.- Causales de Terminación
- Artículo 49.- Prohibiciones Generales para los Usuarios
- Artículo 96.- Recupero del Consumo no Facturado por manipulación del medidor
- Artículo 100.- Medidor de Conexión domiciliaria
- Artículo 113.- Cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado por iniciativa de la empresa prestadora
- Artículo 115.- Levantamiento de la Conexión"

²⁸ Dicha comunicación deberá efectuarse con la siguiente facturación que se emita luego de publicada la resolución que apruebe la modificación del Reglamento de Calidad.

6. CONCLUSIONES

Los principales aspectos que contiene la propuesta de modificación del Reglamento de Calidad establecen lo siguiente:

- Todo propietario o poseedor del predio puede acceder a los servicios de saneamiento.
- No corresponde a la empresa prestadora realizar un análisis previo respecto de la validez de los documentos presentados con la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, en aplicación del principio de Presunción de Veracidad.
- La empresa prestadora debe otorgar la factibilidad del servicio de manera obligatoria y sin condición alguna a los terceros interesados cuya edificación constituya una vivienda unifamiliar.
- La empresa prestadora puede efectuar condicionamientos sólo en caso se trate de una edificación distinta a una vivienda unifamiliar o si el predio se encuentra ubicado fuera del sistema de distribución de la empresa.
- Se incluye el supuesto de cierre de alcantarillado para usuarios que se abastecen de la red de la empresa prestadora.
- El informe de factibilidad debe incluir el resultado del análisis de factibilidad, así como el detalle de las condiciones técnicas o administrativas.
- Se incorporan medidas para incentivar la micromedición.
- Modificar el Capítulo 2 "Calidad del Agua Potable" del Título Tercero "Calidad en la Prestación de los Servicios de Saneamiento" del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Modificar el Anexo N° 1 "Modelo de Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento" y el Anexo N° 2 "Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento".
- Modificar el Anexo N° 4 "Procedimiento de Contratación de Medidores de Agua Potable".
- Modificar el Anexo N° 7 "Glosario de Términos".



7. RECOMENDACIONES

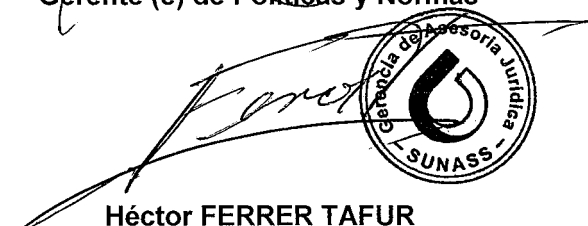
- 7.1 Al Gerente General: elevar al Consejo Directivo, el presente informe, el proyecto normativo y su exposición de motivos, para la respectiva aprobación de la modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento así como la modificación del Reglamento General de Reclamos de los Servicios de Saneamiento.

- 7.2 Al Consejo Directivo: Disponer la aprobación de la modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y la modificación del Reglamento General de Reclamos de los Servicios de Saneamiento y su correspondiente exposición de motivos, así como la difusión del presente Informe en la página web de la SUNASS.

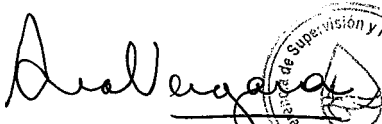
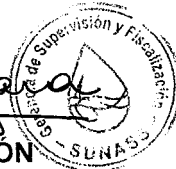
Atentamente,



Rosa María MEZA SALAZAR
Gerente (e) de Políticas y Normas



Héctor FERRER TAFUR
Gerente de Asesoría Jurídica



Ana VERGARA LEÓN
Gerente (e) de Supervisión y
Fiscalización

Se adjunta: Proyecto Normativo, Exposición de Motivos y Matriz de Comentarios

