



## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

Como empresa prestadora consideramos que el conocimiento es fundamental para el desarrollo de nuestra comunidad y su búsqueda requiere de apoyo y compromiso de la ciudadanía y de sus dirigentes. En tal sentido, presentamos el presente boletín informativo "Derechos y Obligaciones del usuario".

### EPS Emapa Huaral "Juntos por un mejor servicio"

Somos una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS), adecuada a lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338 y reconocida por la SUNASS mediante Resolución N° 001-96-PRES/VM/ SUNASS de fecha 03 de enero de 1996, adquiriendo autonomía administrativa en diciembre de 1995.

Fue constituida por Decreto Ley N° 25973, con escritura pública de fecha 01 de octubre de 1993 y mediante escritura pública de fecha 20 de marzo del año 2000, se adecua a la nueva Ley de Sociedades, adquiriendo autonomía administrativa a partir de diciembre de 1995.

La EPS EMAPA Huaral S.A. a partir del 2018, se encuentra en el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) teniendo una importante asistencia del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) para fortalecer las capacidades del personal, promover la integración y mejorar sus procesos para lograr su eficiencia tomando en cuenta una visión prospectiva como instrumento de desarrollo empresarial.

### Valores Institucionales

- ✓ Honestidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Puntualidad
- ✓ Proactividad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto

### Visión

Ser una Empresa moderna, eficiente y sostenible, con un alto compromiso con la responsabilidad social y ambiental, que cuenta con altos índices de indicadores de calidad de servicio, con una gestión financieramente sólida, con un manejo eficiente de sus recursos, para mejorar el bienestar de toda la población de su ámbito, a través del acceso universal a los servicios con calidad.

### Misión

Somos una Empresa Prestadora de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Provincia de Huaral, que brinda un servicio con calidad, potenciando permanentemente el talento humano de la empresa, capaz de cumplir con los objetivos trazados en el corto, mediano y largo plazo, con una imagen y percepción positiva de nuestros clientes y con una cultura ciudadana de valoración a los Servicios de Saneamiento.



# "JUNTOS, por un mejor servicio"

## ...AL SERVICIO DE LA POBLACIÓN HUARALINA



### **Derechos de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento**

1. Acceder a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en las condiciones establecidas en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios.
2. Recibir aviso oportuno de las interrupciones de los servicios, 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.
3. Recibir información detallada sobre las condiciones en que reciben los servicios a fin de permitir el ejercicio de sus derechos como usuario.
4. Presentar reclamos ante la autoridad competente sobre la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento brindados, sin estar obligado al pago previo del recibo, cuando dichos reclamos tengan relación directa con el monto reclamado.
5. Percibir compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar los prestadores de servicios a su propiedad por negligencia comprobada del prestador, de acuerdo con la normativa de la materia.
6. Acceder al expediente de reclamo y a los documentos sobre la conexión que obran en el poder del prestador de servicios o de la Sunass; así como solicitar copia de dichos documentos, previo pago de la tasa establecida.



# "JUNTOS, por un mejor servicio"

## TU COMPROMISO Y EL NUESTRO



### ATENCIÓN OPERATIVA

- **Horas promedio de abastecimiento:** 10.09 horas - septiembre 2025
- **Hora promedio de atención de atores:** 1 hora, máximo.
- **Sectorización:** 6 sectores operacionales.

### Obligaciones de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento

1. Celebrar con el prestador de servicios el contrato de suministro.
2. Pagar oportunamente la tarifa o cuota familiar, según corresponda, por los servicios de agua potable y saneamiento prestados, de acuerdo a la normativa de la materia.
3. Hacer uso adecuado de los servicios de agua potable y saneamiento, sin dañar la infraestructura correspondiente.
4. Permitir la instalación del medidor de consumo en la conexión domiciliaria, la verificación posterior y las correspondientes lecturas.
5. Poner en conocimiento del prestador de servicios, las averías o perturbaciones que pudieran afectar los servicios.
6. Utilizar el agua potable suministrada y el servicio de alcantarillado sanitario para los fines contratados.
7. Proteger la infraestructura sanitaria interna, a efectos de evitar daños y fugas, si es que la causalidad está comprobada y es responsabilidad del usuario, según lo establecido en las normas sectoriales y las que establezca la Sunass.
8. Denunciar las conexiones clandestinas



## SECTORIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE



### PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

FUENTE	M3
PLANTA	6800
POZO 1	2100
POZO 2	1500
POZO 3	2800
POZO 4	1800
POZO SATUCA	2200
RESERVORIO SAN ISIDRO	32
RESERVORIO SAN CRISTOBAL	67
RESERVORIO HUANDO	1900

Fuente: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

### CONEXIONES DE AGUA Y ALCANTARILLADO (2024)

CONEXIONES DE AGUA POTABLE	20,197
CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	18,654

**Sectorización Operacional:** En el ámbito de la EPS EMAPA HUARAL S.A, contamos con 06 sectores operacionales y cada sector operacional cuenta con zona alta, zona media y zona baja. La producción de agua potable se da mediante el aprovechamiento de las fuentes superficiales y subterráneas, con una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y mediante los pozos tubulares N°01, N°02, N°03, N°04, Satuca, 03 reservorios y captación "El Tronconal"



## “Más cerca de ti” GESTIÓN COMERCIAL

### REQUISITOS PARA ADQUIRIR AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

- Título de Propiedad:
  - Partida Registral
  - Testimonio de Compra Venta
  - Constancia de Posesión para Fines del Otorgamiento de Servicios Básicos, otorgada por la Municipalidad.
- Copia de DNI.
- Plano de Ubicación – Localización con Coordenadas UTM (Lote Solicitante) y distancia (metros) a la esquina próxima de la manzana.
- Pago de Factibilidad Agua y desague (previo trámite).

### Nuestros medios de comunicación a tu disposición:

(Consultas, quejas y/o reclamos, atenciones relativas a agua y alcantarillado).

- Para consultas de pago: 912373806
- Para diversas consultas y reportes en atención al cliente: 912374256 - 912383038
- Emergencias en alcantarillado: 912238408
- Robo de medidores : 912374256

### Atención de forma virtual

Para más información ingresa a [www.gob.pe/emapahuaral](http://www.gob.pe/emapahuaral) y ubica solicitar conexión del servicio de agua potable y alcantarillado.

### FACILIDADES DE PAGO:

Ten en cuenta que, si no cuentas con el monto total de la deuda, puedes solicitar su fraccionamiento (sujeto a evaluación), luego de pagar al menos el 50% de la misma

Caja Municipal Ica, ubicado en Calle Derecha 328.

Casa de Cambio "Mary", ubicado en Calle Derecha 508.

Car "Gordito", ubicado en Calle Morales Bermúdez 214.

Banco Crédito del Perú (BCP), ubicado calle Derecha 501.

Ahora también puedes pagar con el aplicativo Yape.





# PROMOVIENDO NEGOCIOS RESPONSABLES RESPETANDO LOS VMA



## ✓ ¿Qué son los Valores Máximos Admisibles (VMA)?

Los VMA son los parámetros físicos y químicos para algunos tipos de contenidos contaminantes, tales como, aceites, grasas, pinturas, químicos tóxicos y otros, que se encuentran en los desagües no domésticos, producto de la actividad comercial de los usuarios. En Emapa Huaral estamos comprometidos con el cuidado del alcantarillado y ambiente, por ello, con nuestro equipo de profesionales y especialistas, promovemos inspecciones, visitas de campo, actividades informativas y de sensibilización para dar cumplimiento a la normativa VMA.

## ✓ Instalación de una trampa de grasas

De acuerdo con la normativa vigente, si en las actividades de tu comercio o industria se utiliza grasa o aceite, de origen animal o vegetal, deberás instalar un sistema de tratamiento antes de disponer los desagües a la red pública de alcantarillado. En este caso, puedes utilizar por ejemplo una "Trampa de Grasas" o interceptor de grasas, cuyo sistema permite retener la mayor cantidad de grasas y aceites.



## Beneficios:

- De fácil mantenimiento.
- Separa las grasas por remoción sin necesidad de utilizar productos químicos.
- Evita los atoros, al no permitir que las grasas queden adheridas en las tuberías.



## ✓ Tener en cuenta que:

La trampa de grasa debe cumplir con las Especificaciones Técnicas mormadas en el "Reglamento Nacional de Edificaciones" como:

- La capacidad para grandes instalaciones debe ser el doble de la cantidad de líquido que entra durante la hora de máxima demanda.
- Para pequeñas instalaciones, su capacidad debe ser de 8 L/persona.
- La capacidad mínima de la trampa de grasa debe ser de 120 L.
- El efluente de la trampa de grasa debe ser conectado directamente al tanque séptico, y no a un sistema separado de disposición.
- Del nivel líquido a la parte inferior de la losa de cubierta existirá una distancia mínima de 30 cm. La trampa de grasa tendrá una cobertura hermética. La grasa almacenada deberá ser eliminada cuando el volumen alcance un espesor equivalente al 50% de la altura del líquido en ella.
- La trampa de grasa estará ubicada en lugar de fácil acceso y en la proximidad de los artefactos que descarguen desechos grasos.
- En los hoteles y locales similares, la trampa de grasa se calculará con dos cámaras cuando tenga una capacidad superior a los 600 litros.

