



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 084-2016-SUNASS-GG

Lima, 5 de setiembre de 2016

VISTO:

El proyecto de Reglamento de Prestación de Servicios de Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua S.A. – EPS MOQUEGUA S.A., remitido a esta entidad con Oficio N° 376-2016-GG/EPS MOQUEGUA S.A.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 15° del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA (en adelante TUO del Reglamento), establece que la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento (en adelante EPS) elaborará su respectivo Reglamento de Prestación de Servicios de acuerdo a la normativa que para tal fin emita la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS;

Que, la Quinta Disposición Transitoria y Final del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, dispone que las EPS deben presentar sus respectivos Reglamentos de Prestación de Servicios, debidamente adecuados a éste, para la revisión y aprobación de la SUNASS;

Que, el artículo 4° del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de las aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, señala que la metodología para la determinación del pago adicional elaborada por la SUNASS debe ser incorporada en el Reglamento de Prestación de Servicios de cada EPS o las entidades que hagan sus veces;

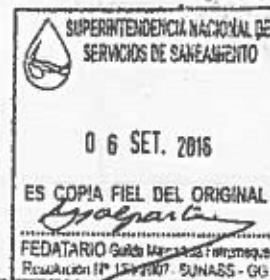
Que, con Oficio N° 376-2016-GG/EPS MOQUEGUA S.A. recibido el 3 de mayo de 2016, EPS MOQUEGUA S.A., remitió a la SUNASS su proyecto de Reglamento de Prestación de Servicios, para la aprobación correspondiente;

Que, mediante Informe N° 030-2016-SUNASS-060 emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica de fecha 24 de agosto de 2016, ésta recomienda la aprobación del Reglamento de Prestación de Servicios de EPS



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento





Moquegua S.A., el cual ha sido adecuado a las disposiciones legales vigentes y cuyo texto adjunta al mencionado informe;

Que, de acuerdo al literal d) del artículo 59° del TUO del Reglamento, EPS MOQUEGUA S.A. se encuentra obligada a publicar su Reglamento de Prestación de Servicios debidamente aprobado por la SUNASS en el diario encargado de los avisos judiciales de la localidad y en el diario de mayor circulación de la provincia o provincias en cuyo ámbito opera;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el Reglamento de Prestación de Servicios de Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua S.A. – EPS MOQUEGUA S.A., el cual forma parte de la presente resolución como anexo.

Artículo 2.- NOTIFICAR a Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua S.A. – EPS MOQUEGUA S.A. la presente resolución.

Artículo 3.- DISPONER que Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua S.A. – EPS MOQUEGUA S.A. cumpla con lo dispuesto en el literal d) del artículo 59 del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA.

Artículo 4.- ENCARGAR a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

Alberto ROJAS MOROTE
Gerente General



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento





Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento
(Modernizándonos para Servirte Mejor...!)

EPS
Moquegua S.A.
CARGO



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Moquegua, 29 de Abril del 2016

OFICIO N° 376 - 2016-GG/EPS MOQUEGUA S.A.

Señor:

Eco. Alberto Rojas Morote
Gerente General de la SUNASS
Av. Bernardo Monteagudo 210 - 216 Magdalena del Mar.
Lima .-



Asunto : SOLICITO APROBACIÓN DEL PROYECTO REGLAMENTO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EPS MOQUEGUA S.A.

Por el presente tengo a bien de dirigirme a Ud., para saludarlo y remitirle el Proyecto de Reglamento de Prestación de Servicios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua S.A., en el marco del artículo 15º del texto único Ordenado del Reglamento General de Servicios de Saneamiento y de la Quinta Disposición Transitoria y final del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento; en ese sentido remitimos el presente proyecto para su trámite de aprobación.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



E.P.S. MOQUEGUA S.A.

Ing. Elvis Omar Llanos López
GERENTE GENERAL

C.c. Archivo

TITULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1° Objetivo**
- Artículo 2° Alcances**
- Artículo 3° Base Legal**
- Artículo 4° Calidad del Servicio**

TITULO SEGUNDO

CALIDAD DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CAPITULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

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

CAPITULO 2

PROCEDIMIENTO DE ACCESO

- Artículo 10° Solicitante del acceso a los servicios.**
- Artículo 11° Representación del solicitante**
- Artículo 12° Presentación de la Solicitud de acceso a los servicios.**
- Artículo 13° Información al Solicitante**
- Artículo 14° Factibilidad del Servicio**
- Artículo 15° Plazo para determinar la Factibilidad del Servicio**
- Artículo 16° Información sobre el resultado de la factibilidad del servicio**
- Artículo 17° Contenido mínimo del Informe de factibilidad del servicio**
- Artículo 18° Contenido Adicional del informe de factibilidad del servicio**
- Artículo 19° Requisitos adicionales para Casos especiales de factibilidad**
- Artículo 20° Vigencia de la factibilidad**
- Artículo 21° Plazo para instalar la conexión domiciliaria**
- Artículo 22° Trámites ante la municipalidad**
- Artículo 23° Verificación de Existencia de Instalaciones Sanitarias Internas**

CAPITULO 3

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

- Artículo 24° Definición del Contrato de Prestación del Servicios**

- Artículo 25° Características del Contrato
- Artículo 26° Modificación al Contrato
- Artículo 27° Terminación del Contrato
- Artículo 28° Causales de Terminación
- Artículo 29° Terminación del Contrato a Solicitud del Usuario o Titular de la Conexión Domiciliaria
- Artículo 30° Conexiones Instaladas por iniciativa de EPS MOQUEGUA S.A.
- Artículo 31° Registro de Contratos de Prestación de Servicios

CAPITULO 4

PILETAS PÚBLICAS

- Artículo 32° Piletas Públicas
- Artículo 33° Mantenimiento de Piletas Públicas
- Artículo 34° Disposiciones Aplicables

TITULO TERCERO

CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CAPITULO 1

CALIDAD DE AGUA POTABLE

- Artículo 35° Calidad sanitaria del agua potable

SUBCAPITULO 1: EL CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

- Artículo 36° Obligaciones de EPS MOQUEGUA S.A. con relación al Control de la Calidad del Agua
- Artículo 37° Del Control de la Calidad del Agua Potable
- Artículo 38° Registro de Información

SUBCAPÍTULO 2: EL PROCESO DE TRATAMIENTO

- Artículo 39° Tratamiento del Agua.
- Artículo 40° Monitoreo Frecuencia y Análisis de los Parámetros de Control
- Artículo 41° Registro de la Información

SUBCAPÍTULO 3: EL PROCESO DE DESINFECCION DEL AGUA

- Artículo 42° De la Desinfección
- Artículo 43° Proceso de Desinfección con cloro y sus derivados
- Artículo 44° Monitoreo del Cloro Residual
- Artículo 45° Frecuencia de muestreo del Nivel de Cloro Residual Libre
- Artículo 46° Muestreo del Agua Potable para Análisis Bacteriológico.
- Artículo 47° Determinación de los análisis Bacteriológicos
- Artículo 48° Equipamiento y procedimiento para control de Desinfección

- Artículo 49° Registro e Información
- Artículo 50° Situación de Emergencia
- Artículo 51° Surtidores

**CAPITULO 2
CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO**

- Artículo 52° Aspectos Generales

SUBCAPITULO 1: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

- Artículo 53° Confiabilidad operativa del Servicio
- Artículo 54° Mantenimiento de los Sistema
- Artículo 55° Válvulas de aire para Programas de Micro medición
- Artículo 56° Control y Mantenimiento de Grifos Contra Incendio

**CAPITULO 3
DESCARGAS DE AGUAS NO RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO**

- Artículo 57° Disposiciones Generales
- Artículo 58° Ámbito de aplicación
- Artículo 59° Definición de Valores Máximos Admisibles (VMA)

**TITULO CUARTO
OBLIGACIONES GENERALES DE LA EPS MOQUEGUA S.A. Y LOS
USUARIOS**

- Artículo 60° Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.
- Artículo 61° Uso adecuado y racional de los servicios.
- Artículo 62° Presentación de reclamos
- Artículo 63° Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos
- Artículo 64° Uso de agua potable para riego de parques y jardines
- Artículo 65° Manipulación de los Sistemas
- Artículo 66° Descargas en el Sistema de Recolección del Servicio de Alcantarillado Sanitario
- Artículo 67° Denegatoria de servicios para riego agrícola
- Artículo 68° Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas
- Artículo 69° Acceso al predio
- Artículo 70° Instalación de equipos
- Artículo 71° Inspecciones y reparaciones
- Artículo 72° Instrucciones vinculantes
- Artículo 73° Prohibiciones Generales para los usuarios
- Artículo 74° Limitación de Uso

TITULO QUINTO CALIDAD EN LA ATENCION A USUARIOS

CAPITULO 1

SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y RECLAMOS

Artículo 75° Atención de solicitud de atención de problemas y reclamos

Artículo 76° Plazos máximos de respuesta.

Artículo 77° Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general.

CAPITULO 2

OTROS ASPECTOS DE CALIDAD EN LA ATENCION DE USUARIOS

Artículo 78° Abastecimiento en caso de Interrupciones

Artículo 79° Comunicación sobre Interrupciones

Artículo 80° Trato al Cliente

Artículo 81° Información a Usuarios

Artículo 82° Medios de Interacción con Usuarios

Artículo 83° Consejo y orientación al usuario

Artículo 84° Seguros por daños a personas y bienes

TITULO SEXTO

CALIDAD EN LA FACTURACION Y COMPROBANTES DE PAGO

CAPITULO 1

SOBRE LA FACTURACION

Artículo 85° Objetivos Generales

Artículo 86° Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios.

Artículo 87° Determinación del Importe a Facturar

Artículo 88° Unidad de Uso y su Clasificación

Artículo 89° Consideraciones a tomarse en la facturación basada en la diferencia de lecturas

Artículo 90° Control de calidad de facturaciones basadas en diferencias de lecturas.

Artículo 91° Determinación del volumen a Facturar por Agua Potable

Artículo 92° Determinación del Importe a Facturar por Agua Potable

Artículo 93° Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario

Artículo 94° Prestación de servicios de colaterales

Artículo 95° Cambios en el Uso del Predio

Artículo 96° Sobre la Responsabilidad del Pago

Artículo 97° Cobro por uso indebido de los servicios

Artículo 99° Cobro de intereses

Artículo 100° Incentivos y financiamiento

Artículo 101° Cobro por daños e interposición de acciones legales.

**CAPITULO 2
SOBRE LA MEDICION Y LECTURA**

Artículo 102° Medidor de conexión domiciliaria

SUBCAPITULO 1: INMUEBLES BAJO EL REGIMEN DE PROPIEDAD EXCLUSIVA Y DE PROPIEDAD COMUN

Artículo 103° Clasificación de los medidores

Artículo 104° Comunicación a la Junta de Propietarios de las fechas de lectura del medidor

Artículo 105° Adquisición e instalación de medidores

Artículo 106° Instalación de medidores

Artículo 107° Acciones ante el impedimento a la lectura, reposición, retiro, reemplazo del medidor, así como cierre individual del servicio por causas no atribuibles a EPS MOQUEGUA S.A.

SUBCAPITULO 2: CONTROL DEL PARQUE DE MEDIDORES

Artículo 109° Retiro de medidor instalado y reposición

Artículo 110° Información para el usuario en caso de retiro del medidor

Artículo 111° Remplazo o reposición por Incidencia del Medidor

Artículo 112° Condiciones técnicas para instalación de medidores.

Artículo 113° Mecanismos que permitan la lectura del medidor

**CAPITULO 3
SOBRE EL RECIBO DE PAGO**

Artículo 114° Conceptos Facturables

Artículo 115° Modelo referencial de Recibo de pago

Artículo 116° De la Emisión del Recibo de pago

Artículo 117° De la Entrega del Recibo de pago

Artículo 118° Facturación por Servicios o conceptos no facturados oportunamente

Artículo 119° Registro de modificaciones en temas tarifarios

**CAPITULO 4
SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS**

Artículo 120° Suspensión de los servicios a iniciativa de EPS MOQUEGUA S.A.

Artículo 121° Suspensión del servicio a solicitud del Titular

Artículo 122° Plazo para el Cierre

Artículo 123° Suspensión de la emisión de facturación

Artículo 124° Facturación de conexiones cerradas.

Artículo 125° Cierre y anulación de conexiones no autorizadas.

Artículo 126° Reapertura de los servicios

Artículo 127° De los casos de reapertura indebida después del corte del servicio

TITULO SÉTIMO DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPITULO 1 DE LAS INFRACCIONES

- Artículo 128° Régimen aplicable a la EPS MOQUEGUA S.A.
- Artículo 129° Régimen aplicable a los Titulares de Conexión Domiciliaria y Usuarios.
- Artículo 130° Aplicación Restrictiva
- Artículo 131° Procedimiento para aplicación de sanciones.
- Artículo 132° Infracciones leves.
- Artículo 133° Infracciones graves

CAPITULO 2 DE LAS SANCIONES

- Artículo 134° Sanciones
- Artículo 135° Costo de las medidas impuestas como sanción.
- Artículo 136° Registro de amonestaciones y sanciones

TITULO OCTAVO VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES DE LAS AGUAS RESIDUALES NO DOMÉSTICAS EN EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO.

CAPITULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 137° Del Objeto
- Artículo 138° Declaración Jurada de Usuarios No Domésticos
- Artículo 139° Obligaciones de EPS MOQUEGUA S.A
- Artículo 140° Obligaciones del Usuario No Doméstico
- Artículo 141° Muestreo y control de las descargas de aguas residuales no domesticas
- Artículo142° Establecimiento de Rangos
- Artículo143° Límite de pago adicional por cada rango
- Artículo144° Peso de los Parámetros
- Artículo 145° Formula para determinación del Pago Adicional
- Artículo 146° Obligaciones de EPS MOQUEGUA S.A referidas a la facturación
- Artículo147° Facturación

- Anexos
- Glosario de Términos

TITULO PRIMERO **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1° Objetivo

Regular las relaciones que debe regir entre los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la EPS MOQUEGUA S.A., garantizando una armoniosa relación orientada a prestación de un servicio de calidad acorde con la normatividad vigente, los derechos y obligaciones de la EPS MOQUEGUA S.A. y sus usuarios y las consecuencias de su incumplimiento.

Artículo 2° Alcances

- La presente norma es de aplicación obligatoria para la EPSMOQUEGUAS.A., los titulares de conexiones, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios.
- Los servicios de saneamiento regulados por el presente reglamento son el servicio de agua potable y el servicio de alcantarillado sanitario prestados por la EPS.
- La EPS MOQUEGUA S.A. comprende como su ámbito de competencia actual, el distrito de Moquegua de la Provincia de Mariscal Nieto.

Artículo 3° Base Legal

- i) Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento
- ii) Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA y Modificatorias. Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento -
- iii) Decreto Supremo N° 017-2001-PCM. Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento -
- iv) Ley N° 29128. Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común
- v) Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA. Normas reglamentarias de la Ley N° 29128, Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común.
- vi) Ley N° 28334. Le que establece la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturables en los recibos emitidos por las Empresas de Servicios Públicos.
- vii) Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias. Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.
- viii) Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- ix) Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA. Aprueban Valores Máximos Admisibles (VMA) de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- x) Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA. Reglamento del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles (VMA) de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- xi) Decreto supremo N° 01-2015-Vivienda. Modificatoria del DS N° 021-2009-Vivienda, el DS N°003-2011-Vivienda y el DS N°010-2012-Vivienda.

- xii) Resolución de Consejo Directivo N° 044-2012-SUNASS. Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de las aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- xiii) Resolución de Consejo Directivo N°009-2015-SUNASS. Modificadorias de la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles.
- xiv) Resolución de Consejo Directivo N° 025- 2011-SUNASS. Aprueban Metodología para determinar el pago adicional por exceso de concentración de los parámetros fijados en Anexo 1 del D.S. N° 021-2009-VIVIENDA y modifican el Reglamento General de Tarifas, así como el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- xv) Ley N° 27444. Ley de Procedimiento Administrativo General.
- xvi) Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor
- xvii) Resolución de Consejo Directivo N°003-2007-SUNASSCD.ReglamentoGeneraldeSupervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS y sus modificatorias aprobadas mediante RCD N°028-2007-SUNASS-CD.
- xviii) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.
- xix) De Ley N°716- Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias.
- xx) Código Civil.
- xxi) Código Penal.
- xxii) Estatuto Social de EPSMOQUEGUA S.A.

Para el presente Reglamento cuando se menciona al Reglamento de Calidad se estará haciendo referencia al ítem vii) y cuando se indica el Reglamento de Reclamos al indicado en el ítem viii).

Artículo 4° Calidad del Servicio

Se considera como calidad del servicio al conjunto de características técnicas que determinan las condiciones de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, que incluye estándares, procedimientos, obligaciones y derechos de la EPSMOQUEGUA S.A. y usuarios, así como las consecuencias de su incumplimiento.

TITULO SEGUNDO

CALIDAD DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO.

CAPITULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 5° Acceso a los servicios de saneamiento

El acceso a los servicios de saneamiento implica contar con la prestación de los servicios de saneamiento a través de la instalación de por lo menos una conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario, bajo las condiciones establecidas en el presente Reglamento y las disposiciones que establezca la SUNASS.

Comprende también aquellos esquemas habitacionales o inmuebles de uso común comprendidos en la Ley N° 29128 y su Reglamento; asimismo aquellos que son proporcionados ocasionalmente, en condiciones distintas a los sistemas de producción, distribución y recolección que la EPS MOQUEGUA S.A. realiza, como evacuación o limpieza

de fosa séptica y su disposición, suministro de agua potable mediante camiones cisternas, u otros medios que determine SUNASS.

Artículo 6° Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios

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

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

Excepcionalmente, la EPS MOQUEGUA S.A. puede denegar el acceso, si el solicitante, a la fecha de presentación de la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, tiene una deuda exigible por ese tipo de Servicio o por Servicios Colaterales.

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

Artículo 7° Instalación de conexiones domiciliarias

Las Conexiones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario se concederán conjuntamente y se instalarán de manera separada e independiente para cada predio, salvo que las condiciones técnicas no lo permitan.

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

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

Artículo 8° Conexión domiciliaria de agua potable

- 8.1** Las Conexiones Domiciliarias de Agua Potable son de uso obligatorio e individual para todos los predios frente a la red de distribución administrada por la EPS MOQUEGUA S.A., de viendo ser conectadas a ella en forma independiente y exclusiva.
- 8.2** Comprende la unión física entre la red de agua y el límite del predio a través de un ramo de tubería que incluye la caja del medidor, la que se instalará en la vereda frente al predio.
- 8.3** Siempre que la infraestructura se encuentre bajo su administración, la EPS MOQUEGUA S.A. es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que vades de la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable inclusive.

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

8.4 En los predios constituidos por quintas, esquemas habitacionales o inmuebles de uso común, además de lo contemplado en el numeral precedente, EPS MOQUEGUA S.A., será responsable de lo siguiente:

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

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

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

8.4.3. En las quintas, esquemas habitacionales o inmuebles de uso común, el medidor general necesariamente se ubica en la vía pública.

8.5 Toda conexión domiciliaria de agua potable debe instalarse con su respectivo medidor de consumo, según lo establecido en el Artículo 102° y 103° del presente Reglamento.

Artículo 9° Conexión domiciliaria de alcantarillado

9.1 Las conexiones Domiciliarias de Alcantarillado Sanitario son de uso obligatorio para todos los predios que se encuentren frente a la red pública de alcantarillado bajo administración de la EPS MOQUEGUA S.A.

9.2 Comprende la unión física (instalación de tubería) entre el colector público y el límite exterior de la propiedad de cada predio.

9.3 En los casos de proyectos de esquemas habitacionales o inmuebles de uso común, la EPS MOQUEGUA S.A. aprobará la factibilidad del servicio, debiendo contemplarse el diseño de salidas del alcantarillado.

9.4 La EPS MOQUEGUA S.A., es responsable de la recolección de los desagües de los predios conectados a la red pública y su disposición final.

9.5 Las conexiones domiciliarias de alcantarillado sanitario deben instalarse de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas por SUNASS en las directivas o disposiciones pertinentes.

9.6 La EPS MOQUEGUA S.A., se encuentra facultada a exigir, de considerarlo necesario:

- a) El uso de un sistema de regulación de desagües en los casos de usuarios con descargas de aguas residuales no domésticas.
- b) La independización de las instalaciones sanitarias interiores, de manera tal que discurran separadamente a través del predio, los efluentes domésticos y los no domésticos, facilitándose el tratamiento de los últimos.
- c) Los desagües que difieran de los de tipo doméstico, deberán sujetarse estrictamente a lo que establece la normativa vigente estando la EPS MOQUEGUA S.A. facultada para exigir su cumplimiento obligatorio.

CAPITULO 2 PROCEDIMIENTO DE ACCESO

Artículo 10° Solicitante del acceso a los servicios.

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

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

- a) Para predios inscritos en Registro 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.
 - Certificado de búsqueda catastral emitido por la Oficina de los Registro Públicos de la jurisdicción pertinente, que certifique que el predio no ha sido inscrito; y ,
 - copia simple de la Escritura Pública del Contrato de Compra-Venta del Inmueble en la que figure como Propietario actual el solicitante.

10.2 Los poseedores informales, de conformidad con lo establecido en la normativa sobre formalización de la Propiedad Informal, 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.

Artículo 11° Representación del solicitante

11.1 En caso el solicitante sea una persona natural, podrá:

Designar a un Representante mediante Poder Simple, con firma legalizada, donde además del nombre e identificación del Apoderado deberá establecerse expresamente las facultades que le son conferidas.

11.2 En caso se trate de persona jurídica, podrá:

A través de sus Representantes, debidamente acreditados con el Certificado de vigencia de poder expedido por la Oficina de los Registros Públicos que corresponda, donde deberá indicarse las facultades que este tiene para celebrar contratos a nombre de su Representada.

11.3 En caso se trate de Unidades Inmobiliarias, en las que coexistan bienes de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común, podrá:

A través del Presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia simple de la partida registral, donde conste dicho

nombramiento. De no existir Junta de Propietarios, la elección del representante deberá estar suscrita por más del cincuenta por ciento (50%) de los propietarios.

Artículo 12° Presentación de la Solicitud de acceso a los servicios.

12.1 Solicitud

La solicitud de acceso a los servicios de Saneamiento, reubicación de conexión domiciliaria o ampliación de diámetro, deben presentarse conforme al Anexo 1 del Reglamento de Calidad, que será entregado en forma gratuita por la EPS MOQUEGUA S.A.

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 obligaciones que correspondan.

12.2 Documentos Complementarios

El solicitante presentará su solicitud previo pago del servicio colateral correspondiente a “Estudio 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° del presente procedimiento.
- ii) Copia simple del documento de Identidad del solicitante.
- iii) Documentos que acrediten la representación de conformidad con lo establecido en el Artículo 11° del presente procedimiento.
- iv) Planos de ubicación o croquis del predio.
- v) En casos de conjuntos habitacionales, locales industriales, mercados y otras unidades de uso de gran consumo, deberán anexar planos de instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.
- vi) Para previos que no cuenten redes de alcantarillado, y cuenten consilo; deberán presentar autorización sanitaria expedida por DIGESA.

12.3 Servicio de facturación individualizada para inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común:

El Solicitante presentará una solicitud de acceso a los servicios de facturación individualizada suscrita por el representante de la Junta de Propietarios debidamente acreditado conforme al Artículo 11.3, previo pago del servicio colateral correspondiente al “Estudio de Factibilidad” y deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación:

- i) Documentación que acredite la propiedad o posesión de cada una de las unidades inmobiliarias.
- ii) Copia simple del Documento Nacional de Identidad de los propietarios.
- iii) Plano de ubicación o croquis del inmueble.
- iv) Autorización al personal de la EPS MOQUEGUA S.A. para el acceso a las áreas de propiedad común donde se encuentran instalados los medidores, a efectos de realizar la toma de lectura, reposición, retiro y reemplazo de éstos, corte y re

conexión individual del servicio, así como las demás acciones relacionadas a la prestación del servicio.

- v) Planos de arquitectura de las áreas de propiedad común y propiedad exclusiva, indicando la ubicación de los medidores.
- vi) Planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.
- vii) La indicación del porcentaje del prorrateo por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N° 29128.
- viii) Planos donde se señale:
 - El área habilitada para la instalación de medidores que posibilite su lectura sin ingresar a la unidad a la que se mide, y;
 - El área construida total de cada unidad de uso que conforma la unidad inmobiliaria, a efectos de determinar el prorrateo por el uso común de los servicios de saneamiento, salvo disposición distinta del Reglamento interno o acuerdo expreso de la Junta de Propietarios. En este último caso, se deberá anexar el respectivo documento donde figure el acuerdo.

12.4 Errores en la presentación

Si el solicitante no cumpliera con presentar todos los documentos requeridos, se le otorgará un plazo no menor de tres (03) ni mayor de cinco (05) 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 subsanen todas las observaciones.

Si dentro del plazo otorgado, el solicitante no subsana las omisiones observadas por la EPS MOQUEGUA S.A., se dará por finalizado el procedimiento de acceso y el solicitante tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para solicitar 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 y el monto por devolver se mantendrá a disposición del solicitante por el plazo de doce (12) meses adicionales.

Artículo 13° Información al Solicitante

En el momento en el que el solicitante presenta su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS MOQUEGUA S.A. deberá entregarle un Presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración, lo establecido en el Reglamento General 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 MOQUEGUA S.A. tiene para determinar la factibilidad de servicio.

Artículo 14° Factibilidad del Servicio

La factibilidad del servicio es la determinación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas que permiten dotar del servicio solicitado, y se elaborará un “Informe de Factibilidad de Servicio”.

Artículo 15° Plazo para determinar la Factibilidad del Servicio

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

La EPS MOQUEGUA S.A. puede denegar solicitudes de acceso, por motivos de carácter técnico o administrativo debidamente sustentados. La comunicación al Solicitante deberá acompañarse con copia del Informe negativo de factibilidad.

Cumplido el plazo para determinar la factibilidad del servicio sin que la EPSMOQUEGUAS.A. Emita pronunciamiento, el Solicitante podrá considerar de negada su solicitud, teniéndola facultad de presentar su “solicitud de atención de problema de alcance particular” contemplada en el Reglamento de Reclamos.

No se aplica el Silencio Administrativo Positivo porque podría afectar intereses de terceros no involucrados en el proceso.

Artículo 16° Información sobre el resultado de la factibilidad del servicio

- i) En la solicitud de acceso indicada en el Artículo 12.1, el Solicitante deberá indicar un domicilio para comunicaciones, ubicado dentro del área urbana de la localidad donde se presenta la solicitud.
- ii) La comunicación sobre la factibilidad del servicio deberá realizarse en forma personal al Solicitante, pudiendo citarlo a las oficinas de la EPS MOQUEGUA S.A. o comunicárselo en el domicilio señalado en el ítem precedente, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles de presentada la solicitud.
- iii) 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.

En caso de negativa de factibilidad del servicio, el procedimiento quedará concluido.

En caso de disconformidad, el Solicitante podrá seguir el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos.

Artículo 17° Contenido mínimo del Informe de factibilidad del servicio

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

- i) La identificación del Solicitante y de la EPS MOQUEGUA S.A.
- ii) La dirección y todos los datos del predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
- iii) 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.

- iv) El tipo y número de unidades de uso existentes en el predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
- v) La forma de pago de la conexión domiciliaria solicitada conforme a lo establecido en el presente Reglamento.
- vi) Periodicidad con que se facturará por los servicios prestados, fecha de vencimiento de los recibos, información sobre el cobro de intereses moratorios.
- vii) El resultado del análisis de la factibilidad. De ser negativa, deberá incluir las razones.
- viii) Fotografías de las áreas de dominio público donde se ejecutarán las obras que sean necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria
- ix) Otros aspectos que considere la EPS MOQUEGUA S.A.

17.2 En los casos de inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común que solicitan facturación individualizada, adicionalmente deberán verificar las siguientes condiciones:

- i) Que las instalaciones sanitarias internas, de ser necesario, cuenten con sistemas de bombeo que garanticen una adecuada presión de agua.
- ii) Que los medidores se ubiquen en lugares de fácil acceso para el personal de la EPS MOQUEGUA S.A., con los accesorios y condiciones necesarias que posibiliten la correcta lectura, corte y seguridad para que técnicamente sólo la EPS MOQUEGUA S.A. pueda efectuar la reconexión.
- iii) La correcta instalación de los medidores de acuerdo a las normas técnicas.
- iv) La determinación del porcentaje del prorrateo que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 29128.

Artículo 18° Contenido Adicional del informe de factibilidad del servicio

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

18.1 Para Conexiones de Agua Potable

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

18.2 Para conexiones de alcantarillado sanitario:

- i) El diámetro de la tubería de alcantarillado otorgado al Solicitante.
- ii) Breve exposición del tipo o calidad de las aguas residuales autorizadas por su vertimiento a la red pública, según la normativa vigente.
- iii) La longitud de la tubería de desagüe requerida para la instalación.
- iv) La ubicación del punto de empalme expresado en un esquema o el propio plano de ubicación presentado por el Solicitante.
- v) Ubicación del dispositivo de descarga

- vi) La profundidad máxima a la cual la caja de registro deberá trabajar.
- vii) El tipo de terreno sobre el cual se trabajará la conexión.
- viii) El tipo del predio

Artículo 19° Requisitos adicionales para Casos Especiales de Factibilidad

Además de los requisitos establecidos en el Artículo 12°, deberán presentar:

19.1 Usuarios No domésticos

En caso de usuarios calificados como No Domésticos, conforme con las disposiciones aprobadas sobre valores máximos admisibles (VMA) para las descargas residuales, el solicitante deberá presentar un resumen del sistema de tratamiento y evacuación de las aguas residuales, destacando el punto de muestreo considerado para ejecutar las fiscalizaciones de la EPS MOQUEGUA S.A. y las características físicas, químicas y bacteriológicas del efluente (desagüe tratado) que se evacuaría a la red pública.

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

.2 Edificaciones en propiedad horizontal

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

.3 Independizaciones

En caso de Independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, lo siguiente:

- i) 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.
- ii) la indicación del porcentaje del prorrateo por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N° 29128.
- iii) 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 indicación del porcentaje del prorrateo de consumos y la constancia podrá ser firmado por el representante, elegido por el cien por ciento (100%) de los propietarios.

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

.5 Acumulación de Predios

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

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

.6 Solicitud de dos conexiones o más

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

En los casos en que se solicite más de una conexión domiciliaria del mismo servicio para un sólo predio, la EPSMOQUEGUAS.A. Determinará el diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo con las necesidades del o de los Solicitantes y la factibilidad del servicio. Por motivos técnicos, la EPSMOQUEGUAS.A. Podrá limitarlos requerimientos a una sola conexión por predio, se a éste individuo de uso múltiple.

.7 Ampliación de diámetro de las conexiones

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

.8 Nueva Habilitaciones Urbanas

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

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

.9 Reubicación de Conexiones

En caso de requerirse la reubicación de la conexión domiciliaria para la adecuada prestación de los servicios, la EPS MOQUEGUA S.A. determinará mediante la factibilidad la reubicación, asumiendo el Titular de la Conexión Domiciliaria, los costos respectivos.

.10 Fuentes Ornamentales o Usos similares

.10.1 Abastecimiento

Cuando el servicio de agua potable o parte de él sea requerido para el abastecimiento de piscinas, fuentes ornamentales, sistemas de enfriamiento o usos similares, estas estructuras deberán contar con un sistema de recirculación del agua, medidor y demás accesorios, que se requieran para determinar las condiciones en que se otorgan el servicio.

.10.2 Presentación de Proyectos

Las personas que soliciten la conexión de agua potable para estos usos deben presentar el proyecto respectivo a la EPS MOQUEGUA S.A., para su revisión y evaluación, debiendo considerar la instalación de medidor de consumo, y un sistema de recirculación del agua potable, de conformidad con lo dispuesto en el ítem anterior.

.10.3 Facultad de EPS MOQUEGUA S.A.

La EPS MOQUEGUA S.A., podrá interrumpir parcial o totalmente el abastecimiento a pozas, piscinas o fuentes ornamentales, cuando por causa de estas se perjudique el abastecimiento al área adyacente. Por necesidad técnica podrá exigir que su uso o llenado sea efectuado en horario predeterminado.

.11 Servicios Temporales

La EPS MOQUEGUA S.A. puede conceder la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado temporalmente para atender necesidades ocasionales, tales como obras de habilitación urbana con o sin construcción simultánea, espectáculos asentados en áreas públicas que no requieren conexión domiciliaria permanente o en alguna otra situación que amerita esta calificación.

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

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 dirigida al Municipio requiriendo autorización para la ejecución de la obra, de conformidad con el Artículo 22°, e informar de:

- a) La Fecha y número de recibo 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 MOQUEGUA S.A., conforme el Artículo 16° inciso iii).

- b) La fecha y número de recibo de pago total por el importe equivalente a la tasa que corresponda abonar a la Municipalidad.

Artículo 21° Plazo para instalar la conexión domiciliaria

Una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento, debidamente suscrito por el Solicitante, dentro del plazo establecido en el presente Reglamento, y cumplidos los requisitos del Artículo 20°, la EPS MOQUEGUA S.A. tendrá un plazo máximo de cinco (05) días hábiles para iniciar los trámites municipales respectivos. Una vez obtenidas las autorizaciones, la EPS MOQUEGUA S.A. tendrá un máximo de quince (15) días hábiles para instalar la conexión domiciliaria solicitada.

Si la EPS MOQUEGUA S.A. no inicia los trámites municipales respectivos o no instala la Conexión Domiciliaria en los plazos establecidos, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos.

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

Artículo 22° Trámites ante la municipalidad

Todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión solicitada, será realizado por la EPS MOQUEGUA S.A., y los costos serán trasladados al solicitante.

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

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 MOQUEGUA S.A., proceda a instalar la conexión y emita la facturación correspondiente.

CAPITULO 3

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Artículo 24° Definición del Contrato de Prestación de Servicios

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

La EPS MOQUEGUAS.A., está en la obligación de mantener en buen estado las conexiones exteriores, no responsabilizándose por daños o desperfectos causados intencionalmente por terceros o por descuidos, debidamente comprobados; en cuyo caso, los gastos de reparación y reposición del servicio serán asumidos por los responsables.

Artículo 25° Características del Contrato

El Contrato tiene las siguientes características:

- a) Adopta la modalidad de adhesión
- b) Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa o norma legal en contrario.
- c) Se formaliza necesariamente por escrito siendo obligación de la EPS MOQUEGUA S.A. dejar en posesión de la otra parte, una copia del contrato de prestación de los servicios de saneamiento celebrado.

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

Artículo 26° Modificación al Contrato

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

26.1 Cambio De Titular de la Conexión Domiciliaria

El Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria debe comunicarse a la EPS MOQUEGUA S.A. adjuntando los documentos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento, según lo aplicable al caso del nuevo titular.

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá aceptar o denegar el cambio de titular dentro de los diez (10) días hábiles de presentada la solicitud con los respectivos documentos adjuntos. La denegatoria podrá basarse únicamente en defectos de los documentos adjuntos. Transcurrido el plazo sin pronunciamiento de la EPS MOQUEGUA S.A., se aplicará el Silencio Administrativo Positivo.

El nuevo Titular de la Conexión Domiciliaria deberá figurar en el catastro de la EPS MOQUEGUA S.A. en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, y el cambio surtirá efectos a partir del ciclo de facturación siguiente a la fecha de aceptación o aplicación del Silencio Administrativo Positivo.

26.2 Cambio de EPS:

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

26.3 Modificación del tipo o número de unidades de uso:

En caso de variación en el número o tipo de las unidades de uso señaladas en el Contrato, se seguirá el procedimiento establecido en el Artículo 95° del presente Reglamento.

26.4 Otras modificaciones al contrato:

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

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

Artículo 27° Terminación del Contrato

Mediante la terminación del Contrato cesa de modo definitivo la relación contractual entre el Titular de la Conexión Domiciliaria y la EPS MOQUEGUA S.A., la cual queda impedida de emitir facturaciones a nombre del Titular, por el consumo que se genere con posterioridad a la fecha de terminación; pudiendo ejecutar las acciones legales para el recupero de los adeudos pendientes.

Artículo 28° Causales de Terminación

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

- i) Las aplicables según lo dispuesto en el ítem e) del Artículo 134° del presente Reglamento; o,
- ii) A solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria, en aplicación al Artículo 121°.

Artículo 29° Terminación del Contrato a Solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria

- i) Solicitud escrita presentada por el Titular de la Conexión Domiciliaria a la EPS MOQUEGUA S.A. con una anticipación de por lo menos diez (10) días calendario, pudiendo indicarse la fecha exacta de terminación, caso contrario, se efectuará una vez cumplido el plazo mínimo antes señalado.
- ii) En estos casos, la EPS MOQUEGUA S.A., procederá a realizar una liquidación detallada de la deuda que se haya generado hasta el término del contrato, siendo aplicable el Artículo 124° sobre la facturación de conexiones cerradas. La EPS MOQUEGUA S.A. no podrá condicionar el término del Contrato al pago de la deuda, pudiendo realizar todas las acciones que la ley le faculta para el cobro.
- iii) La EPS MOQUEGUA S.A. podrá levantar la conexión domiciliaria, previo pago del servicio colateral correspondiente.
- iv) 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 19.10 será devuelta previo pago de las deudas existentes por prestación de los servicios, servicios colaterales, y cualquier otro concepto adeudado.

Artículo 30° Conexiones Instaladas por iniciativa de la EPS MOQUEGUA S.A.

Para el caso de las conexiones domiciliarias que fueran instaladas por iniciativa de la EPS MOQUEGUA S.A., ésta deberá celebrar el contrato de prestación de servicios de saneamiento, con cada uno de los Titulares de las nuevas conexiones domiciliarias, en el plazo máximo de (3) meses.

Transcurrido dicho plazo, la EPS MOQUEGUA S.A. estará imposibilitada de facturar por el servicio prestado a aquellas conexiones domiciliarias que no cuenten con contrato de prestación de servicios de saneamiento debidamente firmado.

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

Artículo31° Registro de Contratos de Prestación de Servicios

La EPS MOQUEGUA S.A. lleva un registro y archivo de los Contratos de Prestación de Servicios de Saneamiento que suscriba. Los Contratos terminados serán archivados por cinco (5) años adicionales, salvo que sean materia de un procedimiento administrativo o judicial en cuyo caso se mantendrán hasta que culmine.

Es facultad de la EPS MOQUEGUA S.A. mantener los Contratos por un tiempo mayor.

CAPITULO 4 PILETAS PÚBLICAS

Artículo32° Piletas Públicas

Las Piletas Públicas son instalaciones ejecutadas por la EPS MOQUEGUA S.A., en áreas de uso público para servicios provisional de agua potable, de uso exclusivamente poblacional.

Artículo33° Mantenimiento de Piletas Públicas

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

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

Artículo34° Disposiciones Aplicables

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

TITULO TERCERO CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CAPITULO 1 CALIDAD DE AGUA POTABLE

Artículo 35° Calidad sanitaria del agua potable

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

SUBCAPITULO 1: EL CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

Artículo36° Obligaciones de la EPS MOQUEGUA S.A. con relación al Control de la Calidad del Agua

Es obligación de la EPS MOQUEGUA S.A. cumplir con las directivas establecidas por la SUNASS, sobre la cual ejerce las funciones supervisora y fiscalizadora, orientadas hacia el cumplimiento de reglas de prevención en los procesos de tratamiento y desinfección del

agua efectuados por la EPS MOQUEGUA S.A., con el propósito de garantizar el correcto uso de la infraestructura, insumos y equipos.

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

Artículo 37° Del Control de la Calidad del Agua Potable

- a) La EPS MOQUEGUA S.A. debe realizar el control de la calidad del agua que producen y distribuyen a sus usuarios.

Los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua potable que deben ser controlados son establecidos por la autoridad de salud.

- b) La SUNASS podrá modificar la frecuencia de toma de muestras según los procedimientos de supervisión que establezca para tal fin, para ello se podrá considerar la variabilidad que presenten dichos parámetros. Asimismo, podrá solicitar información adicional que considere pertinente para cumplir con su función supervisora.
- c) Las muestras de agua deben ser recolectadas y analizadas, siguiendo los procedimientos de recolección, preservación y análisis descritos en las normas técnicas peruanas. A falta de éstas se empleará preferentemente los procedimientos estándar de la American Water Works Association (AWWA).
- d) La SUNASS podrá realizar inspecciones para verificar los datos del control de calidad, así como las acciones realizadas para mejorar la calidad del agua, como parte de su labor supervisora. En caso de encontrar incumplimientos de la normatividad vigente, comunicará a la autoridad de salud.

Artículo 38° Registro de Información

- a) La EPS MOQUEGUA S.A. debe contar con su 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 debe llevar la EPS MOQUEGUA S.A. serán, como mínimo, los siguientes:
- Control de cloro residual a la salida de las plantas potabilizadoras, fuentes subterráneas, reservorios y redes, de acuerdo con lo establecido en los Artículos 44° y 45° del presente Reglamento.
 - Control de parámetros microbiológicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a las salidas de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes.
 - Control de parámetros físicos y químicos al ingreso y a la salida de plantas potabilizadoras, a las salidas de fuentes subterráneas, reservorios y en las redes.

SUBCAPÍTULO 2: EL PROCESO DE TRATAMIENTO

Artículo 39° Tratamiento del Agua

- a) La EPS MOQUEGUA S.A. deberá implementar las acciones necesarias para ejercer el control del proceso de tratamiento del agua.
- b) En las plantas de tratamiento de agua, cuyos procesos unitarios tengan como objetivo principal la remoción de sólidos, tales como partículas y coloides, la EPS MOQUEGUA S.A. deberá 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 37° ítem a) podrán utilizarse en el control del proceso de tratamiento; asimismo se podrá aplicar lo referido en el ítem b) del mismo Artículo.
- d) Cuando se advierta variaciones en la calidad del agua cruda que exceden los parámetros de diseño de máxima capacidad que, como consecuencia, no permita obtener una calidad de agua acorde con las normas, la EPS MOQUEGUA S.A. deberá tomar las previsiones necesarias para evitar deteriorar la calidad del agua suministradas a los usuarios.

Artículo40° 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 37°, ítem c).

Artículo41° Registro de la Información

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá:

- a) Mantener en el registro la información indicada hasta los cinco (5) años de haberla registrado por primera vez.
- b) 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) Contar con los manuales de operación y mantenimiento actualizados de cada una de las plantas de tratamiento, cuya copia estará permanentemente accesible al personal de operaciones y control de calidad y ser de conocimiento de los Supervisores de Operación de Planta. Dichos manuales deberán contener como mínimo las acciones de Operación en condiciones normales, especiales y de Emergencia, a fin de alcanzar los estándares que establece la normativa vigente.
- d) 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 encuentran pendientes.

SUBCAPÍTULO 3: EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA

Artículo42° De la Desinfección

- a) La EPS MOQUEGUA S.A. deberá de cumplir con el proceso de desinfección como etapa final al proceso de Tratamiento del Agua.
- b) El agua no debe contener cloro o cualquier otro desinfectante en una concentración o valor que por sí mismo, o en conjunción con cualquier otro elemento, organismo o sustancia en él contenida, cause el rechazo del agua o resulte peligroso a la salud pública.

- c) El desinfectante empleado debe tener las características siguientes:
- Ser capaz de destruir aquellos microorganismos causantes de enfermedades, para los cuales está destinado a la temperatura ambiental y en el período que transcurre desde el punto de dosificación del desinfectante hasta el primer punto de la red.
 - Dejar efecto residual para la protección del agua contra posteriores contaminaciones.
 - Su concentración en el agua, será de fácil determinación.

Artículo43° Proceso de Desinfección con cloro y sus derivados

La eficacia de la cloración se determinará a través de la medición del cloro residual libre; 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.

Artículo44° Monitoreo del Cloro Residual

- a) Para determinar si el agua satisface lo estipulado en el Artículo 43°, la EPS MOQUEGUA S.A. tomará y analizará muestras de agua en puntos fijos y variables ubicados después de la etapa de desinfección en el sistema de abastecimiento.
- b) Los puntos de muestreo fijos están conformados por grifos de uso exclusivo para tal fin, y de fácil acceso, instalados en puntos determinados de la red de distribución primaria, a la salida de la planta potabilizadora, fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población, reservorios previos al abastecimiento de la red de distribución y en los puntos más alejados de la red de distribución.
- c) Los puntos de muestreo variable se ubican a nivel de la red secundaria y podrán estar conformados por grifos o cualquier tipo de accesorio que esté conectado directamente a la red de distribución y libre de la influencia del almacenamiento intradomiciliario (cisterna, tanque elevado, u otro).
- d) La EPS MOQUEGUA S.A. debe determinar para cada zona de abastecimiento el número y ubicación de los puntos de muestreo fijos y variables que asegure que el análisis de las muestras obtenidas de estos puntos produzcan valores representativos de la calidad del agua suministrada a la zona de abastecimiento con su debido sustento técnico de la determinación del número de muestras, para ello tomará las siguientes consideraciones mínimas:
- Ser proporcional al número de habitantes en cada zona de abastecimiento.
 - Estar uniformemente distribuidos en toda la zona de abastecimiento.
- e) El número de puntos de muestreo variables a ser identificados dentro de cada zona de abastecimiento de agua, debe ser entre dos a tres veces el número de muestras requerido, de tal manera que permita una selección aleatoria de los puntos de muestreo.

Artículo45° Frecuencia de muestreo del Nivel de Cloro Residual Libre

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

- i) Cada seis (6) horas a la salida de plantas de tratamiento y fuentes de agua subterránea que abastezcan directamente a la población.
- ii) Cada seis (6) horas a la salida de reservorios o cisternas de más de 4,000 m³ de capacidad, que abastezcan directamente a la red de distribución.

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

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

La recolección y análisis se realizará de acuerdo al Artículo 37° ítem c)

Artículo46° Muestreo del Agua Potable para Análisis Bacteriológico.

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

Artículo47° Determinación de los análisis Bacteriológicos

Para determinar la presencia de coliformes termo tolerantes, la EPS MOQUEGUA S.A. podrá emplear los métodos adecuados para cada caso establecidos por el Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater.

Artículo48° Equipamiento y procedimiento para control de Desinfección

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

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

Artículo49° Registro e Información

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá:

- a) 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 (Ejemplo: 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 para cumplir con lo establecido en 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 considere pertinente.
- b) Mantener en el registro la información indicada hasta por cinco (5) años.
- c) Mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos de desinfección que emplea y el estado de conservación.
- d) Registrar en el cuaderno de ocurrencias las incidencias que se presentan en el proceso de desinfección, así como en las medidas adoptadas en su atención y las que se encuentren pendientes.

Artículo 50° Situación de Emergencia

La EPS MOQUEGUA S.A. 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 del Reglamento de Calidad.

En situaciones de emergencia la EPS MOQUEGUA S.A. deberá recomendar medidas complementarias a sus usuarios para asegurar la calidad del agua, tales como: hervir el agua distribuida por lo menos dos (2) minutos antes de su ingesta directa, almacenar el agua en recipientes cerrados, según corresponda la situación.

Artículo 51° Surtidores

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

CAPITULO 2

CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO

Artículo 52° Aspectos Generales

La EPS MOQUEGUA S.A., deberá:

- a) Cumplir con las condiciones básicas y requisitos mínimos de diseño de la infraestructura sanitaria, establecidos 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 establecida en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS, salvo en situaciones de casos fortuitos o fuerza mayor debidamente justificado.

SUBCAPITULO 1: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

Artículo 53° Confiabilidad operativa del Servicio

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

Artículo 54° Mantenimiento de los Sistemas

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

Para alcanzar dicho objetivo, deberá elaborar y ejecutar anualmente programas de mantenimiento preventivo, con el fin que les permita 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:

- i) Programa de instalación, mantenimiento y renovación de válvulas de purga y grifos contra incendios.
- ii) Programa de mantenimiento de colectores de alcantarillado y buzones, principalmente de las zonas con mayor número de atoros.
- iii) Programa de reposición y/o reforzamiento de redes de agua y alcantarillado.
- iv) Programa de mantenimiento y reposición de conexiones de agua y alcantarillado.
- v) 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.
- vi) Programa de verificación del funcionamiento de las acometidas eléctricas, sensores, condensadores, y en general todo aquel dispositivo que forma parte de los tableros eléctricos.
- vii) Programa de mantenimiento de las unidades tratamiento de agua.
- viii) Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de aguas residuales.
- ix) Programa de mantenimiento de las unidades de desinfección.
- x) Programas de control de fugas de agua en redes de distribución y detección de conexiones cruzadas.
- xi) Programa de limpieza y desinfección de las estructuras de almacenamiento, los cuales deberán contemplar la ejecución de tales tareas por lo menos dos (2) veces al año.
- xii) Programa de purga de redes de distribución

Artículo 55° Válvulas de aire para Programas de Micro medición

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

Artículo 56° Control y Mantenimiento de Grifos Contra Incendio

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

CAPITULO 3

DESCARGAS DE AGUAS NO RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

Artículo 57° Disposiciones Generales

Mediante normativa indicada en los ítems ix), x) y xi), xii), xiii) y xvi) del Artículo 3°, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, en adelante MVCS y SUNASS, respectivamente, aprueban los Reglamentos, procedimientos y demás directivas pertinentes, para controlar y regular las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.

Dichas disposiciones regulan mediante Valores Máximos Admisibles (VMA) las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario a fin de evitar el deterioro de las instalaciones, infraestructura sanitaria, maquinarias, equipos y asegurar su adecuado funcionamiento, garantizando la sostenibilidad de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales.

Los Valores Máximos Admisibles (VMA) son de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios que efectúen descargas de aguas residuales no domésticas en los sistemas de alcantarillado sanitario; su cumplimiento es exigible y aplicable por la EPS MOQUEGUA S.A., según el Anexo 1 del ítem xi) del Artículo 3° que aprueba la Metodología para determinar el pago adicional por exceso de concentración de los parámetros fijados en Anexo 1 del D.S. N° 021-2009-VIVIENDA y que forma parte integrante del presente Reglamento.

Artículo 58° Ámbito de aplicación

Las disposiciones que se indican en el Artículo precedente son de obligatorio cumplimiento para los usuarios no domésticos que efectúan descargas de aguas residuales no domésticas al sistema de alcantarillado sanitario bajo el ámbito de responsabilidad de la EPS MOQUEGUA S.A., de acuerdo a lo especificado en el Título Octavo del presente reglamento.

Artículo 59° Definición de Valores Máximos Admisibles (VMA)

Entiéndase por Valores Máximos Admisibles (VMA) como aquel valor de la concentración de elementos, sustancias o parámetros físicos y/o químicos, que caracterizan a un efluente no doméstico que va a ser descargado a la red de alcantarillado sanitario, que al ser excedido causa daño inmediato o progresivo a las instalaciones, infraestructura sanitaria, maquinarias y equipos de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, y tiene influencias negativas en los procesos de tratamiento de las aguas residuales.

TITULO CUARTO

OBLIGACIONES GENERALES DE LA EPS MOQUEGUA S.A. Y LOS USUARIOS

Artículo 60° Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.

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

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

Artículo 61° Uso adecuado y racional de los servicios.

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

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

Artículo 62° Presentación de reclamos

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

Artículo 63° Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos

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

- Derechos y obligaciones generales de la EPS MOQUEGUA S.A.
- Derechos y obligaciones de los usuarios y/o Titular de la Conexión Domiciliaria.
- Cambios ocurridos en las tarifas o estructuras tarifarias.

Dicha comunicación se realizará en la primera facturación después de realizado el cambio.

Artículo 64° Uso de agua potable para riego de parques y jardines

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

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

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

Artículo 65° Manipulación de los Sistemas

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

Artículo 66° Descargas en el Sistema de Recolección del Servicio de Alcantarillado Sanitario

Los usuarios no deben descargar directa o indirectamente a los sistemas de alcantarillado aguas residuales o cualquier otro tipo de residuos sólidos, líquidos o gaseosos que en razón de su naturaleza, propiedades y cantidad causen por sí solos o por interacción con otras descargas algún tipo de daño, peligro e inconveniente en las instalaciones de los sistemas de alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas residuales según lo indicado en las

disposiciones que se indican en el Capítulo Tercero del Título Tercero y Título Octavo del presente Reglamento.

Asimismo, la EPS MOQUEGUA S.A. cobrará a los Usuarios No Domésticos el pago adicional por exceso de concentración cuando haya verificado excesos de los VMA de acuerdo a la metodología establecida por la SUNASS.

Artículo 67° Denegatoria de servicios para riego agrícola

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

Artículo 68° Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas

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

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

Artículo 69° Acceso al predio

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

Artículo 70° Instalación de equipos

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

Artículo 71° Inspecciones y reparaciones

La EPS MOQUEGUA S.A. puede inspeccionar y revisar las instalaciones sanitarias al interior del predio o solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria, del usuario, de terceros o por propia iniciativa, previa autorización del usuario para constatar su estado.

Dicha inspección deberá ser notificada por escrito al Titular de la Conexión Domiciliaria, por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación.

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

- el usuario la solicita
- el desperfecto afecta a tercero; o,
- perjudique el sistema general de agua potable; o,
- alcantarillado

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

Artículo 72° Instrucciones vinculantes

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

Artículo 73° Prohibiciones Generales para los usuarios

Los Usuarios se encuentran prohibidos de:

- a. Vender agua potable sin autorización expresa de la EPS MOQUEGUA S.A.
- b. Negar al personal autorizado de la EPS MOQUEGUA S.A., el libre acceso a la caja del medidor, ya sea para la instalación, el cambio o la reubicación del medidor.
- c. Conectarse clandestinamente a las redes del servicio, 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 MOQUEGUA S.A.
- f. Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario, elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.
- g. La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa, altere o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua y alcantarillado al interior o exterior de la conexión.

Artículo 74° Limitación de Uso

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

TITULO QUINTO **CALIDAD EN LA ATENCION A USUARIOS**

CAPITULO 1

SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y RECLAMOS

Artículo 75° Solicitudes de atención de problemas y reclamos

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

- a) **De alcance Particular:** Afectan a una conexión, y se rigen por lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.
- b) **De alcance General:** Afectan a un grupo de conexiones, y se rigen por lo dispuesto en el presente Reglamento, Reglamento de Calidad y en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.

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

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

Artículo 76° Plazos máximos de respuesta.

76.1 Solicitudes de Atención de Problemas de Alcance General

Presentada la solicitud de atención de problemas de alcance general, conforme al Anexo 6 del Reglamento de Calidad, la EPS MOQUEGUA S.A. tienen la obligación de cumplir con los siguientes plazos máximos de de solución de problemas:

a) Problemas Operacionales de Alcance General:

PROBLEMAS OPERACIONALES	Plazo Máximo de solución
1. Obras inconclusas 1.1 Vereda pendiente 1.2 Calzada Pendiente	48 horas
2. Fugas en la Red de agua potable 2.1 No atender o solucionar desbordes de los reservorios 2.2 Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria 2.3 Fuga de agua en vereda o en calzada	48 horas
3. Desborde en la red de alcantarillado 3.1 No atender en el plazo establecido el desborde de desagües 3.2 Rotura de tubería	48 horas
4. Aforo en conexión de alcantarillado 4.1 Taponamiento de conexión en una zona 4.2 Taponamiento con desborde en la calle	48 horas
5. Cortes de Servicio 5.1 Efectuar cortes del servicio no programados 5.2 No cumplir con el horario de abastecimiento injustificadamente 5.3 No informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor	24 horas
6. Falta de Accesorios de seguridad 6.1 Mantener por más de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa del registro, falta de tapa del medidor. 6.2 Falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u otras relacionadas con la prestación de los servicios de saneamiento	24 horas
7. Seguridad 7.1 Emanaciones del sistema de alcantarillado	48 horas
8. Negativa de la EPS MOQUEGUA S.A. de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector.	48 horas
La EPS MOQUEGUA S.A. podrá utilizar provisionalmente la colocación de medidas de	

seguridad por un plazo máximo de dos (02) días.

Nota: La EPS MOQUEGUA S.A. deberá contar con un registro de incidencias operacionales, en el cual se indique la fecha y hora de recepción de la solicitud de atención así como la fecha y hora de solución del problema. En caso se supere el plazo máximo de solución, deberá registrarse dicha circunstancia, justificando las causas que originaron el incumplimiento, para fines de verificación por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

b) Problemas Comerciales No relativos a la Facturación de Alcance General:

PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN	Plazo Máximo de solución
1. Problemas relativos al acceso al servicio en un sector de la población no atendida	2 días
2. Problemas relativos a medidores no instalados oportunamente en conexión del sector	10 días
3. Problemas relativos a retiros indebidos de medidores en conexiones del sector	1 día
4. Problemas relativos a cortes indebidos en conexiones del sector	1 día
5. Falta de entrega de recibo	Inmediato
6. Información: No entregar la información obligatoria que establece SUNASS, de manera sistemática o reiterada	Inmediato

c) Problemas Comerciales relativos a la Facturación de Alcance General:

Los problemas relativos a facturación de alcance general, deben solucionarse al siguiente ciclo de facturación.

El plazo máximo de solución del problema de alcance general empezará a calcularse desde que la EPS MOQUEGUA S.A. toma conocimiento de éste o a través de una "solicitud de atención de problema de alcance general" presentada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76.1 del presente Reglamento.

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

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

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

76.2 Solicitudes de Atención de Problemas de Alcance Particular

Los problemas operacionales y comerciales no relativos a facturación de alcance particular deberán atenderse en los siguientes plazos:

PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN	Plazo Máximo para solucionar el problema (días hábiles)*	
A. Problemas relativos al acceso al servicio	2 días	
1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido		
2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.		
3. No se admite a trámite la solicitud		
4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios		
5. No se suscribe contrato de prestación de servicios		
6. Otros problemas relativos al contrato		
7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo		
B. Micromedición	10 días	
1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.		
2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido		2 días
3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario		24 horas
4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición		1 día
5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de aferición inicial		3 días
C. Problemas relativos a cortes indebidos	1 día	
1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.		
2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.		
D. Falta de entrega del recibo	Inmediato	
E. Información	Inmediato	
1. No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS		
PROBLEMAS OPERACIONALES	Plazo Máximo para solucionar el problema (días hábiles)*	
A. Filtraciones:	5 días calendario	
Filtraciones de aguas externas hacia el predio		
B. Problemas en el servicio de agua potable	24 horas	
1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)		
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja del medidor o de la conexión domiciliaria		2 días
3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable		2 días

4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	2 días
C. Problemas en el servicio de alcantarillado	
1. Atoro en conexión de alcantarillado	24 horas
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja de registro o de la conexión domiciliaria	2 días
3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	2 días
4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	2 días

* Plazo contado a partir de la presentación de la solicitud.

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

Artículo 77° Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá contar con un Registro de Solicitudes de Atención de Problemas de Alcance General presentadas, cuya información deberá estar disponible por un período de cinco (5) años desde su registro.

CAPITULO 2

OTROS ASPECTOS DE CALIDAD EN LA ATENCION DE USUARIOS

Artículo78° Abastecimiento en caso de Interrupciones

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

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

Artículo79° Comunicación sobre Interrupciones

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

a) Interrupciones programadas:

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 abastecimiento del servicio.

En caso de cortes mayores a seis (6) horas en una zona de abastecimiento, deberá informar a los usuarios afectados mediante volantes.

En caso el corte afecte más de una zona de abastecimiento, 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:

Deberá informar a los afectados tan pronto como tenga conocimiento del hecho, por los medios disponibles, en relación 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 MOQUEGUA S.A. tenga conocimiento del hecho, vía fax o al correo electrónico gsf@sunass.gob.pe o al que indique la SUNASS. En ambos casos se requerirá constancia de recepción. De no haber constancia de recepción, se deberá regularizar la comunicación con la entrega en mesa de partes de la SUNASS.

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

Artículo 80° Trato al Cliente

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá brindar al usuario un trato razonable, educado y satisfactorio al usuario y posibles clientes.

Asimismo, deberá recibir y atender solicitudes de trámite o de información de los usuarios o posibles clientes en el mínimo tiempo posible.

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

Artículo 81° Información a Usuarios

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

Artículo 82° Medios de Interacción con Usuarios

La EPS MOQUEGUA S.A., a fin de atender a sus usuarios o futuros clientes cuenta con lo siguiente:

a) Áreas para Atención de Usuarios.

Oficina comercial, con áreas para atención de usuarios y público en general, en el horario correspondiente a la actividad comercial de las zonas de administración y con un mínimo de personal capacitado. Asimismo, cuenta área de atención preferente para mujeres embarazadas, niños y niñas y adultos mayores y con discapacidad.

b) Línea telefónica de emergencia.

Cuenta 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 MOQUEGUA S.A. (anegados, fugas, desbordes, en red o en conexiones, etc.)

Artículo 83° Consejo y Orientación al Usuario

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

Asimismo, informa, educa y comunica a la población sobre el uso correcto del agua,

mediante talleres y charlas de sensibilización, con apoyo de materiales impresos educativos e informativos.

Artículo 84° Seguros por daños a personas y bienes

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

TITULO SEXTO **CALIDAD EN LA FACTURACION Y COMPROBANTES DE PAGO**

CAPITULO 1 **SOBRE LA FACTURACION**

Artículo 85° Objetivos Generales

Las obligaciones de la EPS MOQUEGUA S.A. con relación a la facturación, consisten en:

- i) facturar por los servicios efectivamente prestados
- ii) aplicar correctamente los criterios y procedimientos para determinar el volumen y el importe a facturar por los servicios prestados; y,
- iii) cumplir obligaciones relativas a los contenidos mínimos del recibo de pago y a su entrega oportuna a los Titulares de Conexiones.

Artículo 86° Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios.

- a) Sólo se aplicará el procedimiento de facturación a los servicios prestados mediante conexiones domiciliarias en condición activas.
- b) Si un usuario sólo cuenta con uno de los dos servicios básicos (agua potable o alcantarillado), se le deberá facturar sólo por el servicio con que cuenta.
- c) La base de facturación de ambos servicios es el volumen consumido de agua (medido a través de la diferencia de lecturas de un medidor), el promedio histórico de consumos, o el volumen asignado debidamente autorizado por la SUNASS. El cargo fijo será aplicable según lo dispuesto por la SUNASS.
- c) En caso de los inmuebles con áreas de uso común, deberán considerar adicionalmente lo siguiente:

En los supuestos de cierre del servicio a que se refiere el Artículo 120.1 del presente Reglamento, se seguirá emitiendo el recibo de pago por monto prorrateado de los servicios comunes, más el correspondiente el cargo fijo mensual.

Cuando la situación de corte a que se refiere el párrafo precedente continúe por un período superior a seis (06) meses, se resolverá el contrato de prestación de servicios y el predio quedará sin conexión. En este caso La EPS MOQUEGUA S.A. redistribuirá la cuota por servicios comunes asociada a dicho contrato entre los demás usuarios activos, salvo que la Junta de Propietarios haya acordado previamente y comunicado, que la cuota por servicios comunes asociada a contratos resueltos será pagada por el respectivo propietario.

Será obligación del Titular de la Conexión Domiciliaria asumir las deudas pendientes de pago correspondiente a los servicios comunes que se hubieren generado mientras que la cuota se encontraba asociada al contrato de prestación de servicios de dicho usuario.

Artículo 87° Determinación del Importe a Facturar

87.1 Metodología

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

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

87.2 Situaciones que pueden presentarse

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

Las posibles situaciones son las siguientes:

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

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

Artículo 88° Unidad de Uso y su Clasificación

88.1 Unidad de Uso

La facturación por los servicios prestados se efectúa a nivel de las unidades de uso existentes en cada predio.

De existir más de una unidad de uso servida por una conexión domiciliaria, la determinación del volumen y del importe a facturar será efectuada para cada una de dichas unidades de uso, según el procedimiento que se indica en los Artículos 91°, 92° Y 93° del presente Reglamento.

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

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

88.2 Clasificación de Unidades de Uso

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

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

b.1 Serán consideradas dentro de la Clase Residencial:

Aquellas unidades de uso que son regularmente utilizadas como viviendas o casa-habitación. La clase Residencial comprende dos categorías: la Categoría Doméstica y la Categoría Social.

b.1.1. **Categoría Social:** aquellas unidades de uso:

- (i) Que se encuentran a cargo de instituciones de servicio social,
- (ii) En las que se albergan personas en situación de abandono o en extrema pobreza; o,
- (iii) En las que residen personas que prestan apoyo a la sociedad.

Para dichos casos se requiere el reconocimiento por la autoridad correspondiente como institución de apoyo social.

Adicionalmente, están comprendidos dentro de esta categoría, los solares, callejones y quintas abastecidas mediante un servicio común, y piletas públicas, así como los Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos, las iglesias de diferentes credos, parroquias, monasterios, conventos e internados.

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

b.2 Serán consideradas dentro de la Clase No Residencial:

Aquellas unidades de uso que, contando con un punto de agua y/o desagüe, están dedicadas a una determinada actividad económica considerada en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades económicas. La clase No Residencial comprende las siguientes categorías: Comercial y Otros. Industrial y Estatal.

b.2.1. Categoría Comercial y Otros:

Aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan las actividades de comercialización de bienes que aparecen consignadas en la Sección G de la CIIU, o en cuyo interior se prestan los servicios comprendidos en las Secciones H, I; J, K, M, N, O, Q de la CIIU, excepto el Grupo 923 de la Sección O de dicha clasificación, así como la prestación de servicios de educación y salud a cargo del Estado. Las panaderías, pastelerías y bagerías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor serán considerados dentro de esta Categoría.

Corresponde la categoría comercial a todas las unidades de uso utilizadas para el funcionamiento de instituciones civiles con fin social o no lucrativo y organizaciones y asociaciones de la División 91 de la Sección 0 de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme cuando éstas realicen alguna actividad comercial o cuando en todo o parte del predio se realizan actividades clasificadas en la mencionada categoría.

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

b.2.2. Categoría Industrial:

Aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan actividades de extracción, fabricación y transformación física de materiales, y que estén comprendidas en las Secciones A, B, C, D, E y F de la CIIU.

b.2.3. Categoría Estatal:

Aquellas unidades de uso destinadas al funcionamiento de entidades y reparticiones del Gobierno Centro, Gobierno Regional y Gobiernos Locales. Esta categoría comprende a la sección L y Grupo 923 de la CIIU e incluye a las instituciones del Estado que presten servicios públicos de educación y salud. Se excluye la actividad empresarial del Estado.

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

Artículo 89° Consideraciones a tomarse en la facturación basada en la diferencia de lecturas

a) **Facturación en caso de nuevas conexiones domiciliarias, instaladas con su respectivo medidor de consumo:**

La facturación basada en diferencia de lecturas se efectuará desde el inicio de la prestación del servicio.

b) **Facturación gradual:**

Se aplicará a las conexiones que se encuentren clasificadas dentro de la clase residencial que se instala el medidor por primera vez en la conexión, o si se retiró el medidor de la conexión por un período igual o mayor de doce (12) meses:

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

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

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

No se podrá usar las diferencias de lecturas dejadas de lado por aplicación de este régimen, para incorporarlas al promedio histórico de consumo.

Están exceptuados de aplicar la facturación gradual en los casos de instalación de medidor originado por alteración de los mecanismos de registro del medidor, establecido en el artículo 111°.iii), asimismo están exceptuadas las unidades de uso de tarifa residencial conformantes de un predio de uso múltiple con tarifa mixta que se abastecen de una conexión.

c) **Facturación para conexiones con medidor no reinstalado:**

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá facturar el Volumen que corresponda según el motivo de retiro indicado en los Artículos 109° y 111°.

d) **Para el cálculo del promedio histórico de consumos:**

No se incluye la facturación reclamada, siempre que el reclamo esté en trámite o haya sido declarado fundado y se refiera al VAF por agua.

e) **Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas:**

Cuando se instale medidor por primera vez en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente:

1. Informar al usuario, mediante comunicación escrita con anticipación de quince (15) días calendario la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS. Esta cartilla se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la SUNASS.
2. Dentro de los quince (15) anteriores a la instalación del medidor en la conexión, la EPSMOQUEGUAS.A. Realizará inspecciones internas y externas a fin de descartar fugas en las instalaciones. De existir éstas deberán ser reparadas por el usuario de acuerdo con el Artículo 49° del presente reglamento.

Asimismo, la EPS MOQUEGUA S.A. Realizará una segunda inspección y lectura del medidor diez (10) días calendario después de iniciado el ciclo de facturación, informando al usuario sobre el resultado.
3. El resultado de las inspecciones podrá servir como medio de prueba en los procedimientos de reclamo que se originen.
4. La omisión de la EPSMOQUEGUAS.A. De las obligaciones descritas en el presente Artículo postergará la aplicación del régimen de diferencia de lecturas.

- f) **Diferencia de lecturas válida.**- Para efectos de facturar consumos, la lectura del medidor será mensual y el período entre las lecturas no será menor a veintiocho (28) ni mayor a treinta y dos (32) días calendario, para ser considerada como diferencia de lecturas válida.

Artículo 90° Control de calidad de facturaciones basadas en diferencias de lecturas.

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

Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a 2 (dos) asignaciones de consumo. Excepcionalmente en aquellos en los cuales no sea posible obtener un promedio histórico dentro del año anterior para el cálculo de la diferencia de lecturas atípica, se tomará el último promedio calculado.

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

90.2 Ante una diferencia de lecturas atípica, se procederá de la siguiente forma:

- i) En primer lugar, deberá verificarse si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.
- ii) En caso de no existir error en la toma de lecturas, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de conocido el hecho, la EPS MOQUEGUA S.A. deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.

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

90.3 Resultado de las inspecciones para la aplicación de la modalidad de facturación:

Fugas visibles: en caso que la inspección revele la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del predio, la EPS MOQUEGUA S.A. facturará según la diferencia de lecturas.

Fugas no visibles: En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, la EPS MOQUEGUA S.A. requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, comunicándole que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, se 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.

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

Las refacturaciones dispuestas en el presente numeral sólo proceden como máximo, una vez al año y por dos meses consecutivos.

Posteriormente, la EPS MOQUEGUA S.A., deberá facturar de acuerdo a lo que señale la diferencia de lecturas.

90.4 En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la EPS MOQUEGUA S.A., se facturará dicho mes por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.

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

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

90.6 La EPS MOQUEGUA S.A. deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas y elaborar el informe operacional correspondiente, incluyendo las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.

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

90.8 Facturación ante la no realización de la Inspección

a) **Responsabilidad de la EPS MOQUEGUA S.A.:** Se facturará dicho mes por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.

b) **Responsabilidad del Titular de la Conexión o usuario:** se facturará lo indicado por la diferencia de lecturas.

90.9 Registro de Facturaciones Atípicas

La EPSMOQUEGUA S.A. Deberá llevar un registro de las facturaciones atípicas y elaborar el informe operacional correspondiente, incluyendo las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.

Asimismo, deberá calcular un indicador que refleje la proporción de ocurrencias de facturaciones atípicas respecto del total de facturaciones.

Artículo 91° Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable

La determinación del volumen a facturar (VAF) se efectúa mediante diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo.

Promedio Histórico de Consumos.- Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de un (01) año. La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (2) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se empleará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos.

Impedimento de Lectura.- De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS MOQUEGUA S.A., se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento, para tal efecto deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, podrá dejarla bajo la puerta. Serán de aplicación las disposiciones referidas a la notificación contenida en el Artículo 36° del Reglamento de Reclamos.

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

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

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

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

91.1 Predios con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.

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

91.2 Predios con una sola unidad de uso servido por una conexión de agua potable sin medidor.

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

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

91.3 Predios con varias unidades de uso servido con una conexión de agua potable con medidor

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

En sustitución del método anotado, la EPS MOQUEGUA S.A. podrá pactar con el usuario, una distribución diferente, en función al área construida de cada Unidad de Uso u otro método, en cuyo caso ésta será de aplicación a partir de la facturación siguiente.

Cuando la independización se realice a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria, será este último quien asuma el costo siendo facultad de la EPS MOQUEGUA S.A. otorgarle financiamiento.

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

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

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

91.5 Predios con una unidad de uso, servido por más de una conexión de agua potable con o sin medidor

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

91.6 Predio con varias unidades de uso servido por más de una conexión de agua potable

En caso que exista medidor de consumo en cada una de las conexiones que sirven al predio pero no pueda distinguirse los consumos de agua correspondientes a cada unidad de uso, se deberá sumar los consumos que registren cada uno de los medidores de consumo, y la suma total deberá dividirse entre las unidades de uso correspondientes, tal como se señala en el Artículo 91.3 del presente Reglamento.

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

91.7 Previos con varias unidades de uso, cada una con medidor individual, servido por una conexión de agua potable principal con medidor totalizador.

En este caso, el VAF por agua para cada unidad de uso, corresponderá al volumen registrado por el medidor individual más la parte proporcional de las áreas comunes, que resulta de la diferencia del volumen del medidor totalizador con la sumatoria de los medidores individuales.

91.8 Predios con varias unidades de uso, cada una con medidor individual, servido por una conexión de agua potable principal sin medidor totalizador.

El VAF por agua para cada unidad de uso, corresponderá al volumen registrado por el medidor individual.

91.9 Predio con esquemas habitacionales o inmuebles de uso común sujetos a la Ley N° 29128

El Volumen a Facturar por Agua Potable de cada una de las secciones de propiedad exclusiva comprende los siguientes conceptos:

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

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

El ajuste de consumo se efectúa mediante el siguiente mecanismo:

- 1) Se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las secciones de propiedad exclusiva.
- 2) Adicionalmente, se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad común.
- 3) A la diferencia de lecturas registrada por el medidor general se le resta los volúmenes anteriormente determinados en los puntos 1) y 2).
- 4) El ajuste de consumo corresponderá al volumen resultante del punto 3 en el porcentaje que corresponda.

Para la determinación del VAF se suman los volúmenes determinados en los puntos i), ii) y iii).

En defecto del volumen i), por causas atribuibles a la EPS MOQUEGUA S.A., se facturará por el promedio histórico de consumos correspondiente. En caso de no existir promedio válido, se facturará por la asignación de consumo.

En defecto del volumen ii), por causas atribuibles a la EPS MOQUEGUA S.A., se facturará por el promedio histórico de consumos correspondiente, de no existir éste, se seguirá con el cálculo establecido en los numerales 3) y 4) distribuyéndose el volumen consumido por las áreas comunes igual que el ajuste de consumo.

Artículo 92° Determinación del Importe a Facturar por Agua Potable

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

Se aplicará el VAF a los rangos que corresponda hasta completarlo. La suma de los resultados parciales por rango determinará el importe a facturar por agua potable de dicha unidad de uso. Sin embargo, la SUNASS podrá establecer una metodología distinta a aprobar una estructura tarifaria.

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

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

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

Artículo 93° Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario

- 93.1** La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se realizará aplicando sobre el VAF por agua. La tarifa por el servicio de alcantarillado establecido por la SUNASS en la estructura tarifaria correspondiente.
- 93.2** En el caso de los predios que utilizan el servicio de alcantarillado y cuentan con fuente propia, la EPS MOQUEGUA S.A. podrá facturar por este servicio, determinando previamente, mediante un medidor instalado en la fuente o mediante el aforo de ésta, el volumen de agua que es utilizado por dicho usuario. En caso del aforo, deberá emplearse un medidor que cumpla con los requisitos de las normas vigentes, cuya instalación deberá mantenerse en la fuente por lo menos diez (10) días continuos. El costo y su instalación, será asumido por el usuario.

Sobre la base de dicho volumen, se aplicará un factor de descarga de 0.80, dando como resultado el volumen que será considerado como descarga al sistema de alcantarillado, el cual será multiplicado por la tarifa respectiva, para obtener el importe por uso de alcantarillado.

En caso manifieste su disconformidad con el factor de descarga, podrá presentar un estudio técnico, cuyo costo será asumido por el usuario y la aprobación estará a cargo de la EPS MOQUEGUA S.A.

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

Para el cálculo de este promedio de facturación se tomará como mínimo dos (02) meses, y no se tomará en cuenta los importes materia de reclamo declarados fundados en segunda instancia.

Artículo 94° Prestación de servicios de colaterales

La EPS MOQUEGUA S.A. tiene el deber de brindar servicios colaterales, ciñéndose a los procedimientos que dicta la SUNASS para la determinación de los precios respectivos en el Reglamento General de Tarifas.

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

Artículo 95° Cambios en el Uso del Predio

- 95.1** **Obligación del Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario de informar sobre los cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio.**

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

En este supuesto, el cambio se aplicará a partir del ciclo de facturación siguiente a la comunicación del usuario. Si la EPS MOQUEGUA S.A. no realizara la verificación o no

la realizara dentro del plazo fijado por causas atribuibles a ella, deberá incorporar el cambio según la información proporcionada por el Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario, a partir de la facturación siguiente a dicha comunicación.

95.2 Cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio por verificación realizada por iniciativa de la EPS MOQUEGUA S.A.

Es obligación de la EPS MOQUEGUA S.A. verificar periódicamente mediante inspecciones internas si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el Artículo 95.1, la EPS MOQUEGUA S.A. podrá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones desde el ciclo de facturación en que se detectó el cambio siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad.

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

Ante la oposición del usuario para la inspección interna, la EPS MOQUEGUA S.A. dejará constancia del impedimento en el acta correspondiente y procederá al cambio de categoría.

Entregada la comunicación sobre el cambio, éste se aplica a partir del siguiente ciclo de facturación.

Artículo 96° Sobre la Responsabilidad del Pago

Es obligación del Titular de la Conexión Domiciliaria:

- i) 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.
- ii) 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 del Titular de la Conexión Domiciliaria, no podrá ser imputada al nuevo Titular de ésta.

La EPS MOQUEGUA S.A. podrá:

- Iniciar las acciones legales que el caso amerite sólo contra el responsable de la obligación.
- Otorgar facilidades de pago de los adeudos pendientes.

Artículo 97° Cobro por uso indebido de los servicios

97.1 Procedencia del cobro

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

97.2 Conexiones Inactivas

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

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

97.3 Instalaciones no autorizadas

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

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

Este supuesto no incluye las “conexiones ilegales”.

97.4 Conexiones ilegales

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

La facturación por los consumos a recuperar y por los costos de cierre del servicio o de retiro de conexiones en los casos de los Artículos 97.1 y 97.2 precedentes, podrán ser incluidos en la próxima facturación, siendo su facultad otorgar facilidades de pago.

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

- 97.5** En caso de cambios indicados en el Artículo 95.2, debidamente sustentados con prueba documental, la EPS MOQUEGUA S.A. podrá recuperar la diferencia dejada de facturar durante el período que corresponda, el cual no podrá exceder los doce (12) meses. Los volúmenes y montos a recuperar serán determinados en función de las unidades de uso aplicables y las modalidades de facturación previstas en los Artículos 88° y 91° del presente Reglamento, respectivamente. Los conceptos a recuperar podrán ser incluidos en la facturación siguiente a la verificación por la EPS MOQUEGUA S.A., siendo su facultad otorgar facilidades de pago.

Artículo 98° Recupero del consumo no facturado por Manipulación del Medidor

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

- i) El medidor subregistra según lo establecido por en el Anexo 4 del Reglamento de Calidad que regula el Procedimiento para la Contrastación de medidores.
- ii) El resultado del Acta de Contrastación, establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor.
- iii) La contrastación o el Acta de Constatación deben ser realizada por una entidad contrastadora, o por la EPS MOQUEGUA S.A. en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del Reglamento antes citado.

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la EPS MOQUEGUA S.A., y el volumen que resulte de aplicar el promedio histórico de consumos anterior al período a recuperar. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el Artículo 91° del presente Reglamento.

Artículo 99° Cobro de intereses

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

Artículo 100° Incentivos y financiamiento

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

Artículo 101° Cobro por daños e interposición de acciones legales.

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

Asimismo, podrá efectuar la cobranza judicial y extra judicial a los clientes morosos, quienes asumirán todos los gastos, comisiones, intereses, moras, costas y costos que ocasionen dicho proceso.

CAPITULO 2

SOBRE LA MEDICION Y LECTURA

Artículo 102° Medidor de conexión domiciliaria

102.1 De la conexión e instalación del medidor

La Conexión Domiciliaria de Agua Potable debe contar con su respectivo medidor de consumo. La instalación de medidores será realizada por la EPS MOQUEGUA S.A.

según el Programa de Micro medición establecido en las Metas de Gestión aprobadas por la SUNASS.

Será facultad de la EPS MOQUEGUA S.A. 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.

102.2 De la adquisición del medidor

El Titular de la Conexión Domiciliaria, podrá adquirir de la EPS MOQUEGUA S.A. 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 metrológica oficial o laboratorio acreditado, y certificado de aprobación de modelo, a que hace referencia el numeral 4.5.11 del Anexo 4 del Reglamento de Calidad. Asimismo, en cumplimiento de las normas, deberá contar con el Acta de Verificación Inicial y el Certificado de Homologación.

La adquisición del medidor por el Titular de la Conexión Domiciliaria será de manera obligatoria en aplicación del Artículo 111° del presente Reglamento.

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

Adicionalmente, en estos casos, el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario del servicio deberá coordinar previamente con la EPS MOQUEGUA S.A. las características del medidor.

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 MOQUEGUA S.A., el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario efectivo del servicio, según quien haya elegido este mecanismo de lectura.

102.3 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.

SUBCAPITULO 1: INMUEBLES BAJO EL REGIMEN DE PROPIEDAD EXCLUSIVA Y DE PROPIEDAD COMUN

Artículo 103° Clasificación de los medidores

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

- i) **Medidor individual:** mide el consumo de cada zona de propiedad exclusiva y el consumo de cada zona de propiedad común.
- ii) **Medidor totalizador:** se instala sólo en los conjuntos habitacionales. Mide el consumo total de cada edificio por departamentos conformante de los conjuntos habitacionales.

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

Artículo 104° Comunicación a la Junta de Propietarios de las fechas de lectura del medidor

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

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

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

Artículo 105° Adquisición e instalación de medidores

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 MOQUEGUA S.A.

Los medidores deberán ser nuevos y contar con el informe de ensayo a que hace referencia el numeral 4.5.11 del Anexo 4 del Reglamento de Calidad y contar con el Acta de Verificación Inicial y el Certificado de Homologación. 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 106° Instalación de medidores

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

106.2 Tratándose de edificios por departamentos bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común que tengan las condiciones técnicas para la instalación de los medidores individuales al interior, la EPS MOQUEGUA S.A. deberá realizar la facturación individual siempre que:

- i) Todos los propietarios de las unidades de propiedad exclusiva celebren el respectivo Contrato con la EPS MOQUEGUA S.A.; y,
- ii) La Junta de Propietarios autorice el acceso al personal autorizado y acreditado por la EPS MOQUEGUA S.A. a las áreas donde se encuentren instalados los medidores, a efectos que la EPS MOQUEGUA S.A. pueda realizar las acciones relacionadas a la prestación del servicio.

Artículo 107° Acciones ante el impedimento a la lectura, reposición, retiro, reemplazo del medidor, así como cierre individual del servicio por causas no atribuibles a la EPS MOQUEGUA S.A.

En caso no se realice la lectura de los medidores individuales de los inmuebles comprendidos en el Artículo 106° del presente Reglamento, por causas no atribuibles a la EPS MOQUEGUA S.A., se deberá programar una segunda visita. En caso ésta no pueda realizarse, igualmente por causas no imputables a la EPS MOQUEGUA S.A., la determinación del volumen a facturar (VAF) se efectuará siguiendo el siguiente mecanismo:

- 1) Se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad exclusiva.
- 2) Asimismo, se suma las diferencias de lecturas registradas por los medidores individuales correspondientes a las zonas de propiedad común.
- 3) A la diferencia de lecturas registrada por el medidor general o totalizador, de ser el caso, se le resta los volúmenes de los puntos 1) y 2).
- 4) El volumen a facturar a cada unidad inmobiliaria que no cuente con diferencia de lecturas, corresponderá al volumen resultante en 3), dividido entre aquellas unidades que no hayan sido medidas, en función a su participación en las zonas de propiedad común.

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

En los casos de impedimentos mencionados anteriormente, será indispensable que la EPS MOQUEGUA S.A. observe el procedimiento desarrollado en el último párrafo del Artículo 91° del presente Reglamento, a fin de demostrar la existencia del mencionado impedimento.

SUBCAPITULO 2: CONTROL DEL PARQUE DE MEDIDORES

Artículo 108° Control de operatividad y mantenimiento del parque de medidores

108.1 Mantenimiento Operativo de Medidores

Es responsabilidad de la EPS MOQUEGUA S.A. mantener operativos sus medidores, como parte de la obligación de mantener un permanente control de calidad de los servicios que presta, según lo establecido por el Artículo 59° del TUO del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

108.2 Frecuencia del control del Parque de Medidores

Cada medidor del Parque deberá pasar un control de calidad, como mínimo una vez cada cinco (5) años.

108.3 Criterios de Selección de los Medidores sujetos a control.

En la selección de los medidores efectuada por la EPS MOQUEGUA S.A., deberá tomarse en cuenta los siguientes criterios:

- i) Fecha del último control.
- ii) Intensidad de uso (volumen registrado durante su vida útil)
- iii) La antigüedad de su instalación

108.4 Normas para el control de operatividad y el mantenimiento de medidores.

El control de operatividad deberá ser efectuado de acuerdo a lo previsto por las normas vigentes emitidas por el INDECOPI. Si resulta que un medidor no se encuentra operativo por sobregistro, este debe ser reemplazado, en el plazo señalado en el Artículo 109° del presente Reglamento.

108.5 Registro de contraste de medidores

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá llevar un registro del parque de medidores, Incluyendo la fecha del último control de operatividad y su resultado.

Artículo 109° Retiro de medidor instalado y reposición

Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado, previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación, por las siguientes razones:

- i) Por encontrarse inoperativo
- ii) Para realizar una contrastación en laboratorio
- iii) Por encontrarse dañado
- iv) Por reemplazo
- v) Por mantenimiento de medidores

109.1 Retiro por Inoperatividad

- Si el medidor subregistra la EPS MOQUEGUA S.A., tiene la facultad de retirar o no el medidor.

Plazo de reposición: quince (15) días hábiles.

Durante el plazo de reposición establecido, facturará por el promedio histórico de consumos.

- En los casos que el medidor sobregistra, deberá retirar el medidor.

Plazo de reposición: doce (12) meses.

Durante el plazo de reposición facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

109.2 Retiro para Contrastación

Plazo de reinstalación: como máximo al siguiente día hábil de realizada la contrastación.

Si como resultado de la contrastación, el medidor subregistra, será de aplicación el Artículo 109.1

Los consumos registrados antes y posterior retiro del medidor que correspondan al mismo ciclo de facturación, podrán ser acumulados para calcular el volumen a facturar por agua potable.

109.3 Retiro por Medidor Dañado

Si el medidor se encuentra dañado de tal forma que resulte inservible, la EPS MOQUEGUA S.A. lo retirará.

Plazo de reposición: doce (12) meses.

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

109.4 Retiro para reemplazo

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

109.5 Retiro por Mantenimiento de medidores

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

Artículo 110° Información para el usuario en caso de retiro del medidor

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

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

Artículo 111° Reemplazo o reposición por Incidencia del Medidor

Para la aplicación de este Artículo se consideran incidencias al medidor las siguientes:

- i) Sustracción.
- ii) Mal funcionamiento por daños de terceros.
- iii) Alteración de sus mecanismos de registro de tal manera que subregistra.

En estos casos la EPS MOQUEGUA S.A. podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros.

La constatación de la alteración de los mecanismos de medición se hará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 del Reglamento de Calidad en la sección referida a: Contrastación por iniciativa de la EPS.

a) Plazo para reemplazo o reposición del medidor

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá reemplazar o reponer el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contado a partir de la constatación del hecho.

b) De la responsabilidad de reemplazo o reposición del medidor

La EPS MOQUEGUA S.A. estará obligada a reponer el medidor una (1) sola vez cada cinco (5) años. A partir de la segunda incidencia en dicho periodo, el usuario correrá con el costo del medidor. La reposición deberá incluir un dispositivo de seguridad.

La adquisición del medidor podrá realizarse por la propia la EPS MOQUEGUA S.A. o de terceros, siempre y cuando éste sea nuevo y cuente con el informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante el acta de verificación inicial y el certificado de homologación.

En caso el medidor de consumo sea adquirido directamente a la EPS MOQUEGUA S.A. por el Titular de la Conexión Domiciliaria o por el usuario, el costo será incluido a partir de la siguiente facturación de la conexión domiciliaria. Asimismo, la EPS MOQUEGUA S.A. podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago.

Si transcurridos dos (02) meses sin que el usuario haya adquirido el medidor, la EPS MOQUEGUA S.A. instalara un medidor nuevo y cobrara su costo a partir de la siguiente facturación.

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

c) Facturación

Mientras la conexión se encuentre sin medidor, la EPS MOQUEGUA S.A. deberá facturar bajo el régimen de Promedio Histórico de Consumos. En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el Artículo 89° ítem b)

Artículo 112° Condiciones técnicas para instalación de medidores.

Previamente a la ejecución de programas de instalación de medidores, la EPS MOQUEGUA S.A. evaluará las condiciones de continuidad en la zona, con la finalidad de evitar que la discontinuidad perjudique a la red o a los equipos. Asimismo, deberá cumplir con lo establecido en Artículo 55° del presente Reglamento, sobre la existencia y adecuado mantenimiento de válvulas de aire.

Artículo 113° Mecanismos que permitan la lectura del medidor

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

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

**CAPITULO 3
SOBRE EL RECIBO DE PAGO**

Artículo 114° Conceptos Facturables

- a) Los conceptos que pueden ser facturados son los siguientes:
- Importe a facturar por Servicio de agua potable.
 - Importe a facturar por Servicio de alcantarillado sanitario.
 - Servicios Colaterales

- Otros conceptos autorizados por la SUNASS o que emanen de disposición legal expresa.
 - Impuesto General a las Ventas
- b) Los conceptos facturados deberán estar debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente, y podrán incluir acumulativamente los adeudos no cancelados.

Artículo 115° Modelo referencial de Recibo de pago

El formato de Recibo de Pago contenido en el Anexo 3 del Reglamento de Calidad es referencial y señala la información mínima que se debe presentar.

El recibo de pago podrá consignar en su anverso información sobre la relación de los proyectos auto sostenibles, que hayan sido incorporados en la estructura tarifaria vigente de la EPS MOQUEGUA S.A.

Artículo 116° De la Emisión del Recibo de pago

- a) La emisión del Recibo de Pago será efectuada por conexión domiciliaria, salvo los casos en que medie acuerdo entre el Titular de la Conexión Domiciliaria y la EPS MOQUEGUA S.A. para emitirlos por predios o Unidad de Uso, de acuerdo con la normatividad vigente.
- b) La emisión de los comprobantes para los servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado será realizada mensualmente y con posterioridad a la prestación del servicio. La periodicidad de las fechas de vencimiento del Recibo de Pago deberán ser previamente definida por la EPS MOQUEGUA S.A. e incluida en el Contrato de Prestación de Servicios.
- c) El Comprobante que Pago que emite la EPSMOQUEGUAS.A. Por el servicio de Agua Potable y/o Alcantarillado, se encuentra regulado por el Reglamento de Comprobantes de Pago.

Artículo 117° De la Entrega del Recibo de pago

- i. Domicilio y Plazo.- La EPS MOQUEGUA S.A. deberá entregar el Recibo de Pago en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión Domiciliaria con no menos de diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento.
- ii. Falta de Entrega.- Cuando de manera excepcional y justificada no fuera entregado el Recibo de Pago, la EPS MOQUEGUA S.A. pondrá este a disposición del Titular de la Conexión Domiciliaria en la Oficina Autorizada para tal efecto.

La falta de entrega no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la EPS MOQUEGUA S.A. y conocida por el Titular de la Conexión Domiciliaria.
- iii. Entrega y Pago.- La facilidad otorgada de efectuar el pago en lugares distintos a las oficinas de la EPS MOQUEGUA S.A., como Bancos o Agencias Autorizadas, no eximirá a la EPS MOQUEGUA S.A. de su obligación de entregar el Recibo de Pago en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión Domiciliaria.

En los casos de diferencias de lecturas atípicas, la facturación será retenida por un plazo máximo de diez (10) días calendarios, en tanto se lleva a cabo el procedimiento señalado en el Artículo 90°

Artículo 118° Facturación por Servicios o conceptos no facturados oportunamente

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

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

Artículo 119° Registro de modificaciones en temas tarifarios

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

**CAPITULO 4
SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS**

Artículo 120° Suspensión de los servicios a iniciativa de la EPS MOQUEGUA S.A.

120.1 Del servicio de Agua Potable

La EPS MOQUEGUA S.A. podrá cerrar el servicio de Agua Potable sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (2) meses o incumplimiento de pago de una (1) facturación mensual de crédito vencida, de acuerdo al convenio de financiamiento de deuda por la prestación de los servicios; así como cobrar el costo del cierre y reposición del servicio. Asimismo, podrá cerrar el servicio, en aplicación del Artículo 134° del presente Reglamento.

Igual regla se aplica a los inmuebles bajo el régimen de propiedad exclusiva y de propiedad común.

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

De haber más de una conexión domiciliaria de agua potable en el predio, suspenderá el servicio en todas las conexiones que lo surten.

120.2 Del Servicio de Alcantarillado

La EPS MOQUEGUA S.A. se encuentra facultada a suspender temporalmente el servicio de alcantarillado sanitario a los Usuarios No Domésticos cuando las concentraciones de sus descargas exceden a los Valores Máximos Admisibles, en

cumplimiento a las disposiciones legales vigentes sobre los Valores Máximos Admisibles aprobados por el ente Rector y Regulador de los servicios de Saneamiento.

Adicionalmente el servicio de alcantarillado sanitario será suspendido, en aplicación del Artículo 134° del presente Reglamento.

Artículo 121° Suspensión del servicio a solicitud del Titular

121.1 Requisitos para cierre de servicios a solicitud del Titular

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

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

Para estos efectos. El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá actuar mediante representante autorizado mediante Poder Simple.

121.2 En caso que el predio de la conexión domiciliaria a cerrar se encuentre habitado, la EPS MOQUEGUA S.A. podrá dejar habilitado el servicio, siempre y cuando el ocupante del inmueble se comprometa formalmente al pago de las facturaciones por la prestación de los servicios, En caso de incumplimiento de la nueva facturación, el Titular de la Conexión Domiciliaria no será responsable del pago.

Artículo 122° Plazo para el Cierre

El cierre de los servicios deberá llevarse a cabo en los plazos siguientes:

- Cierre temporal: 48 horas.
- Cierre definitivo: 10 días calendario

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

Artículo 123° Suspensión de la emisión de facturación

La EPS MOQUEGUA S.A. deberá suspender la facturación, con conocimiento del Titular de la Conexión Domiciliaria, según lo establecido en los Artículos 120° y 121°. Adicionalmente, sólo podrá cobrarse por conceptos señalados en el Artículo 124°.

Artículo 124° Facturación de conexiones cerradas

Solo deberán ser facturadas las Conexiones Domiciliarias que se encuentren en condición de activas. Aquellas que hubieran sido cerradas por cuenta de la EPS MOQUEGUA S.A., 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 30 días calendario, los cuales serán facturados en el ciclo de facturación en el que se generaron.

Artículo 125° Cierre y anulación de conexiones no autorizadas.

La EPS MOQUEGUA S.A. puede anular o cerrar las conexiones y reconexiones de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario no autorizadas, sin perjuicio de las acciones pertinentes.

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

El precio del cierre para el caso de las reconexiones no autorizadas de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario será determinado conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a servicios colaterales.

Artículo 126° Reapertura de los servicios

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

Artículo 127° De los casos de reapertura indebida después del corte del servicio

Para el caso de inmuebles comprendidos bajo el régimen de propiedad exclusiva y de propiedad común, de verificarse la reapertura indebida del servicio de las conexiones que aparezcan como inactivas en los registros de la EPS MOQUEGUA S.A., ésta podrá proceder conforme lo señalado en el Artículo 97.1 del presente Reglamento.

**TITULO SETIMO
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

**CAPITULO 1
DE LAS INFRACCIONES**

Artículo 128° Régimen aplicable a la EPS MOQUEGUA S.A.

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

Artículo 129° Régimen aplicable a los Titulares de Conexión Domiciliaria y Usuarios

El régimen de Infracciones y Sanciones aplicable a los Usuarios se regula por el presente Reglamento.

Artículo 130° Aplicación Restrictiva

La EPS MOQUEGUA S.A. sólo podrá aplicar las sanciones por la Comisión de las Infracciones expresamente tipificadas en el presente Reglamento.

Artículo 131° Procedimiento para aplicación de sanciones.

El procedimiento que sigue la EPS MOQUEGUA S.A. para la determinación de las Infracciones e Imposición de Sanciones deberá regirse por lo dispuesto en la Ley N° 27444 y sus modificatorias.

Artículo 132° Infracciones leves

Constituyen infracciones leves:

- 1) Impedir u obstaculizar el acceso a la caja del medidor al personal autorizado por la EPS MOQUEGUA S.A., para la lectura de los medidores, la inspección de las instalaciones o el ejercicio de cualquiera de las actividades necesaria para la prestación de los servicios.
- 2) Para los casos de predios sin instalaciones internas de alguno de los servicios, no comunicar a la EPS MOQUEGUA S.A. la construcción de alguna de éstas, de conformidad con el Artículo 23° del presente Reglamento.
- 3) No informar oportunamente a la EPS MOQUEGUA S.A. el cambio de uso del servicio de agua potable o del predio, o en el número de unidades de uso atendidas por la conexión, que implique un cambio en la aplicación de la estructura tarifaria.
- 4) Para propietarios de predios con Fuente Propia, no comunicar a la EPS MOQUEGUA S.A. todo cambio relacionado con el uso de fuente de agua propia.

Artículo 133° Infracciones graves

Constituyen Infracciones graves:

- 1) Vender agua potable sin autorización expresa de la EPS MOQUEGUA S.A.
- 2) Manipular las redes exteriores de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
- 3) Manipular la conexión domiciliaria y la caja del medidor o el medidor en sí mismo.
- 4) No permitir la instalación, el cambio o reubicación del medidor.
- 5) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- 6) Conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
- 7) Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías del propio inmueble a otro.
- 8) Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS MOQUEGUA S.A.
- 9) Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes según lo dispuesto en el Reglamento de Desagües Industriales.
- 10) No efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicadas por la EPS MOQUEGUA S.A., que signifiquen un eventual daño a terceros.
- 11) Abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similares, prescindiendo de sistemas recirculante.
- 12) Alterar la condición de la pileta pública o similar, en beneficio de un uso intradomiciliario.
- 13) Regar Parque y jardines con agua potable, en horario no permitido.
- 14) Incumplir en el pago de dos (02) facturaciones mensuales vencidas o en el pago de una (01) facturación de crédito vencida de acuerdo con el convenio celebrado.
- 15) La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua potable y/o alcantarillado sanitario al interior o exterior de la conexión domiciliaria.
- 16) Para el caso de la descargas distintas a las domesticas, no ejecutar las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas.
- 17) Incumplir con el pago de adeudos, que, por concepto de servicios de Saneamiento, se hubieran generado mientras se mantiene la titularidad de la conexión.

CAPITULO 2 DE LAS SANCIONES

Artículo 134° Sanciones

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

a) Amonestación:

Implica una comunicación escrita emitida por la EPS MOQUEGUA S.A. y se aplica en caso de infracciones leves cometidas por primera vez.

b) Cierre Simple del Servicio de Agua Potable:

Implica la interrupción del servicio de Agua Potable a través de un elemento de obturación dentro de la caja del medidor. Se aplica en los siguientes casos:

- i) Comisión reiterada de infracciones leves
- ii) Comisión de infracción grave por primera vez, excepto las sancionadas con cierre drástico o levantamiento de la conexión.

La presente sanción tendrá una duración máxima de quince (15) días calendario. En los casos de los numerales 4), 10), 11), 14), 16) y 17) del Artículo 133° del presente Reglamento, el servicio deberá ser rehabilitado cuando cese la causa que originó el cierre.

c) Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable:

Implica la interrupción del servicio de agua potable mediante el levantamiento de la conexión, a través del retiro de una porción de la tubería que llega a la cajadel medidor, el uso de algún elemento de obturación u otros mecanismos. Se aplica en los siguientes casos:

- i) Comisión reiterada de infracciones que hayan sido sancionados con el cierre simple del servicio.
- ii) Los descritos en los literales 7) y 8) del Artículo 133° de la presente norma.
- iii) Cualquier impedimento imputable al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario que, por dos veces no permita a la EPS MOQUEGUA S.A. el cierre simple del servicio cuando corresponda su aplicación de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

d) Cierre del Servicio de Alcantarillado Sanitario:

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

- i) Los descritos en los numerales 2), 9) y 15) del Artículo 133° de la presente norma.
- ii) El descrito en el numeral 14) del Artículo 133° de la presente norma, solo para usuarios de alcantarillado sanitario con fuente de agua propia.

iii) Comisión reiterada del numeral 2) del Artículo 132° y numeral 8) del Artículo 133° de la presente norma.

e) Levantamiento de las Conexiones:

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

Supone la pérdida de todos los derechos del Titular sobre la Conexión y la resolución del contrato de Prestación de Servicios. La rehabilitación de la conexión o reinstalación implica el pago de una nueva conexión.

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

El levantamiento de la conexión se aplica:

1. Ante la Comisión reiterada de las siguientes Infracciones Graves contempladas en el Artículo 133° del presente Reglamento:
 - i) Conectarse a Redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga Agua directamente de las Redes de Distribución.
 - ii) Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS MOQUEGUA S.A.
 - iii) Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de efluentes emitidas por la Autoridad competente.
 - iv) No efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicadas por la EPS MOQUEGUA S.A., que signifiquen un actual o potencial daño a Terceros.
 - v) Abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similares, prescindiendo de un sistema recirculante.
 - vi) Para el caso de las Descargas distintas a las Domésticas, no ejecutar las Obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas.
2. Para el caso de los inmuebles de propiedad exclusiva y de propiedad común, se aplica cuando el cierre del servicio por incumplimiento en el pago de las facturaciones emitidas por la prestación de servicios a que se refiere el Artículo 120.1° del presente Reglamento, se mantiene por un período mayor de seis (06) meses.

Artículo 135° Costo de las medidas impuestas como sanción.

En todos los casos, el usuario asume los costos generados por el cierre simple o drástico del servicio de agua potable, cierre del servicio de alcantarillado sanitario, levantamiento de la conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario y reapertura de ser el caso, de conformidad con lo establecido en el Artículo 126° del presente Reglamento.

La determinación del precio de las sanciones detalladas en el presente Artículo se hará de acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento General de Tarifas.

Artículo 136° Registro de amonestaciones y sanciones

La EPS MOQUEGUA S.A. llevará un Registro de Amonestaciones y Sanciones impuestas a usuarios con sus respectivos cargos de Notificación.

TITULO OCTAVO
**VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES DE LAS AGUAS RESIDUALES NO
DOMÉSTICAS EN EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO.**

CAPITULO 1
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 137° Del Objeto

Las disposiciones del presente Título regulan las descargas de aguas residuales no domésticas, mediante Valores Máximos Admisibles (VMA), en el sistema de alcantarillado sanitario, a fin de evitar el deterioro de las instalaciones, infraestructura sanitaria, maquinarias, equipos y asegurar su adecuado funcionamiento, garantizando la sostenibilidad de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales. La normativa vigente sobre los VMA son de obligatorio cumplimiento para todos los Usuarios No Domésticos (UND) que efectúen descargas de aguas residuales no domésticas (ARND) en el alcantarillado sanitario; su cumplimiento es exigido por la EPS MOQUEGUA S.A, quien está facultada a cobrar el pago adicional, cuando las concentraciones de los parámetros del Anexo 1 del DS N°021-2009-VIVIENDA, superen a los VMA establecido, y de suspender temporalmente el servicio de alcantarillado sanitario cuando las concentraciones de uno o más parámetros del Anexo 2 de la referida norma legal, sobrepasen a los VMA. Los parámetros y los VMA se muestran en el ANEXO 1 del presente Reglamento.

Artículo 138° Declaración Jurada de Usuarios No Domésticos

a. La EPS MOQUEGUA S.A solicitará a los Usuarios No Domésticos (UND) la presentación anual de la Declaración Jurada conforme al Formato del ANEXO 2 del presente Reglamento, según lo establecido en el DS N°021-2009-Vivienda y sus Modificatorias, debiendo acompañar copia legalizada de la vigencia de poder, ficha de RUC y copia simple de los resultados del laboratorio y adicionalmente, de existir, el esquema de sus procesos unitarios y el diagrama de flujo del tipo de tratamiento que brinda al agua residual. Verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos, EPS MOQUEGUA S.A procederá a registrar y/o actualizar la información del UND, asignándole el respectivo Código de registro de UND.

b. La Declaración Jurada del UND podrá ser presentada por un tercero siempre que cuente con la autorización del Usuario No Doméstico.

c. El UND, a fin de declarar los meses de máxima y mínima producción en la Declaración Jurada, deberá considerar la capacidad de producción instalada, turnos de operación, volúmenes de producción u otro parámetro relevante para el tipo de actividad. En el caso de Usuarios No Domésticos Nuevos deben considerar dichos meses en base a los ingresos proyectados.

d. Si los resultados de los análisis señalados en la Declaración Jurada no fueron efectuados en los meses de mayor producción, la EPS MOQUEGUA S.A podrá efectuar la toma de muestra inopinada en dicho periodo.

e. Si la actividad productiva es uniforme, los resultados de la caracterización de la descarga deberán tener una antigüedad no mayor a 30 días a la fecha de su presentación.

Artículo 139° Obligaciones de EPS MOQUEGUA S.A

- a. Solicitar al UND la presentación de la Declaración Jurada, emitir pronunciamiento, previa evaluación de la información, registrar una vez revisada y evaluada la Declaración Jurada, y asignar un Código de Usuario No Doméstico.
- b. Solicitar a Usuario No Domestico el pago adicional por exceso de concentración por sobrepasar el o los parámetros de los VMA fijados en el ANEXO 1 del DS N°021-2009-Vivienda.
- c. Suspender temporalmente el servicio de alcantarillado sanitario por exceder los VMA de algún parámetro del ANEXO 2 del DS N° 0021-2009-Vivienda y en los casos establecidos en el Reglamento de la referida norma.
- d. Registrar de oficio al Usuario No Domestico, en caso incumpla con presentar los requisitos establecidos o incumpla con subsanar las observaciones efectuadas por EPS MOQUEGUA S.A o las subsane fuera del plazo establecido.

Artículo 140° Obligaciones del Usuario No Doméstico

- a. Presentar anualmente la Declaración Jurada de Usuario No Doméstico a EPS MOQUEGUA S.A, en aplicación de lo dispuesto en el DS n° 021-2009-Vivienda y sus modificatorias.
- b. Implementar un sistema de tratamiento de aguas residuales, cuando sus descargas excedan los VMA establecidos en el DS N° 021-2009-Vivienda y sus Modificatorias.
- c. Efectuar el pago adicional por exceso de concentración de los parámetros fijados en el ANEXO 1 del DS N° 021-2009-Vivienda de acuerdo a la metodología establecida por la SUNASS.
- d. Pagar el importe correspondiente a la toma de muestra inopinada, análisis y cualquier gasto relacionado a la labor realizada por el laboratorio acreditado ante el INDECOPI, siempre que el valor del parámetro analizado sobrepase los VMA, en caso de no sobrepasar los VMA del parámetro analizado, el importe será asumido por EPS MOQUEGUA S.A .
- e. Brindar todas las facilidades, acceso e ingresos necesarios para que, en la oportunidad debida, el personal de EPS MOQUEGUA S.A y el Laboratorio acreditado, efectúe la toma de muestra inopinada.
- f. Implementar el mecanismo o dispositivo especial para la toma de muestra inopinada, cuyo costo será asumido por el Usuario No Doméstico.
- g. Informar a EPS MOQUEGUA S.A., cuando la descarga de sus aguas residuales no domésticas presenten alguna modificación derivada de la ampliación o variación de las actividades que realiza el UND, dentro de un plazo que no deberá exceder los quince (15) días hábiles a partir de la ampliación o variación de sus actividades. Así mismo deberá informar de cualquier cambio en sus procesos, cuando con ello se ocasione modificaciones en las características de las agua residuales.

Artículo 141° Muestreo y control de las descargas de aguas residuales no domesticas

- a. La EPS MOQUEGUA S.A tendrá a su cargo el monitoreo y control de los VMA de las descargas de aguas residuales no domésticas como mínimo una vez al año.
- b. De forma anual EPS MOQUEGUA S.A está obligada a realizar pruebas de ensayo inopinadas a un porcentaje mínimo de sus UND inscritos en el Registro de Usuarios No Domésticos, según procedimientos establecidos en la RCD N° 09-2015-SUNASS-CD. El acto de toma de muestra inopinada estará plasmado en un acta, cuyo formato se muestra en el ANEXO 3 del presente Reglamento.
- c. Para determinar si las descargas a la red de alcantarillado EPS MOQUEGUA S.A sólo analizará los parámetros que así lo considere.
- d. La toma de muestra se realizará en la respectiva caja de registro de la conexión de alcantarillado sanitario y en su defecto en el punto de muestreo. Si el UND cuenta con más de una conexión de alcantarillado, se deberá tomar una muestra independiente en cada una de estas.
- e. El laboratorio acreditado emitirá un informe técnico que incluirá los resultados de las concentraciones de los parámetros que correspondan, los cuales se resumirán en el Anexo 4.

Artículo 142° Establecimiento de Rangos

- a. La EPS MOQUEGUA S.A para efectos del pago adicional por exceso de concentración de los parámetros del ANEXO 1 del DS N°021-2009-Vivienda, establece la metodología de cálculo, para ello ha definido cinco (05) rangos de concentración de dichos parámetros (DBO5, DQO, SST, AyG) en relación a los incrementos de concentraciones establecidas como VMA de las descargas de aguas residuales en el sistema de recolección del servicio de alcantarillado sanitario y la transición de estos valores en relación a la dilución de la ciudad y los efectos generados y proyectados en la operación y mantenimiento de la red colectora y plantas de tratamiento de desagüe, con la finalidad de incentivar en los Usuarios No Domésticos la adecuación de sus sistemas con un pre tratamiento antes de verter sus desagües a la red colectora.
- b. Definición de Rangos de Parámetros**

RANGO	PARAMETROS			
	DBO5	DQO	SST	AyG
VMA (mg/L)	500	1000	500	100
Rango 1	500,1-550	1000,1-1100	500,1-550	100,1-150
Rango 2	550,1-600	1100,1-1200	550,1-600	150,1-200
Rango 3	600,1-1000	1200,1-2500	600,1-1000	200,1-450
Rango 4	1000,1-10⁴	2500,1-10⁴	1000,1-10⁴	450,1-10³
Rango 5	Mayor a 10⁴	Mayor a 10⁴	Mayor a 10⁴	Mayor a 10³

- a. EPS MOQUEGUA S.A establece límites del pago por exceso para cada rango establecido
- b. Definición de límite de pago por exceso.

RANGO	LIMITE DE PAGO POR EXCESO
Rango 1	25% del importe facturado por el servicio de alcantarillado
Rango 2	75% del importe facturado por el servicio de alcantarillado
Rango 3	100% del importe facturado por el servicio de alcantarillado
Rango 4	10 veces del importe facturado por el servicio de alcantarillado
Rango 5	20 veces del importe facturado por el servicio de alcantarillado

Artículo 144° Peso de los Parámetros

- a. EPS MOQUEGUA S.A. establece pesos específicos para cada uno de los parámetros: DBO5, DQO, AyG y SST.
- b. **Asignación porcentual**

PARAMETRO	ASIGNACION PORCENTUAL
Demanda Bioquímica DBO5	25%
Demanda Química oxígeno DQO	35%
Solidos suspendidos total SST	20%
Aceites y grasa AyG	20%

Artículo 145° Fórmula para determinación del Pago Adicional

- a. El pago adicional a ser aplicado a los usuarios no domésticos que producen agua residual no doméstica con concentraciones de DBO, DQO, SST y Aceites y Grasas por encima de los Valores Máximos Admisibles (VMA), será aplicado sobre la estructura tarifaria previamente definida entre EPS MOQUEGUA S.A y la SUNASS. Por tanto, únicamente los usuarios que opten por arrojar en la red colectora pública agua residual no doméstica con concentraciones de DBO5, DQO, SST y Aceites y Grasas por encima de los VMA deberán realizar el pago adicional.
- b. Ecuación 1:

$$PA = \boxed{\text{Importe a facturar por el servicio de alcantarillado}} * F$$

Donde:

PA= pago adicional

F= factor de ajuste para calcular el pago adicional

- c. Factores por cada rango

RANGO	FACTORES INDIVIDUALES				TOTAL
	FDBO	FDQO	FSST	FAyG	
Asignacion porcentual	25%	35%	20%	20%	
Rango 1	6%	9%	5%	5%	25%

Rango 2	19%	26%	15%	15%	75%
Rango 3	25%	35%	20%	20%	100%
Rango 4	250%	350%	200%	200%	10 veces más
Rango 5	500%	700%	400%	400%	20 veces más

d. Ecuación 2:

$$F = FDBO + FDQO + FSST + FAyG$$

Donde:

F= Factor de ajuste para calcular el pago adicional

FDBO= Factor de exceso de DBO de acuerdo al rango

FDqO= Factor de exceso de DQO de acuerdo al rango

FAyG= Factor de exceso de SST de acuerdo al rango

FDBO= Factor de exceso de AyG de acuerdo al rango

Artículo 146° Obligaciones de EPS MOQUEGUA S.A referidas a la facturación:

- La EPS MOQUEGUA S.A está obligada a facturar el pago adicional por las descargas de aguas residuales no domésticas que superen los VMA del Anexo 1 del DS N° 021-2009-VIVIENDA.
- La EPS MOQUEGUA S.A aplicará correctamente la metodología para la determinación del pago adicional, establecida en los artículos 57 al 60 del presente reglamento.
- Para la aplicación de la metodología, la EPS MOQUEGUA S.A utilizará la información contenida en el Registro de Usuarios No Domésticos.
- La EPS MOQUEGUA S.A se encuentra obligada a comunicar al UND los resultados de la prueba de ensayo inopinada practicada por un laboratorio acreditado. La mencionada comunicación deberá ser realizada conforme la disposición contenida en el artículo 36 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS y la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444, en lo que corresponda.

La EPS MOQUEGUA S.A aplicará el cobro por pago adicional por exceso de concentración en el ciclo de facturación en el que comunicó los resultados de laboratorio.

- En el supuesto que la EPS MOQUEGUA S.A efectúe el registro de oficio previsto en el Art. 17.6 del DS N°003-2011-Vivienda, aplicará el recupero del pago adicional por exceso de concentración de las descargas de aguas residuales no domésticas debiendo cumplir las siguientes consideraciones:

- El recupero se aplicará a los ciclos de facturación de facturación inmediatamente anteriores a la fecha de comunicación de los resultados de la prueba inopinada.
- El recupero se aplicará hasta el ciclo de facturación en que venció el plazo para que el UND presente su declaración Jurada y no podrá exceder de doce meses.

Artículo 147° Facturación

Con los resultados del laboratorio, la EPS MOQUEGUA S.A. determinará el Factor de Ajuste (F) y el importe a facturar por pago adicional. El pago adicional se consigna en el recibo de pago de los servicios de agua y alcantarillado, según el formato establecido en el ANEXO 5.

- a. En caso un UND cuente con una conexión de alcantarillado, el factor de ajuste (F) del pago adicional se aplicará al monto facturado por el servicio de alcantarillado.
- b. En caso un UND cuente con más de una unidad de uso y una conexión de alcantarillado, el factor de Ajuste (F) para el cálculo del pago adicional se aplicará al monto facturado por alcantarillado de las unidades de uso no doméstico.
- c. En caso un UND cuente con más de una conexión de alcantarillado y una o más unidades de uso, para el cálculo del pago adicional se aplicará, al monto facturado por alcantarillado de sus unidades de uso no domésticas, el mayor factor de Ajuste (F) de sus conexiones de alcantarillado.

ANEXOS

1: VALORES MÁXIMOS ADMISIBLES (VMA)

N°	PARAMETRO	UNIDAD	VMA
ANEXO I			
1	Demanda bioquímica de oxígeno	mg/l	500
2	Demanda química de oxígeno	mg/l	1000
3	Sólidos suspendidos totales	mg/l	500
4	Aceites y grasas	mg/l	100
ANEXO II			
5	aluminio	mg/l	10
6	arsénico	mg/l	0.5
7	boro	mg/l	4
8	cadmio	mg/l	0.2
9	cianuro	mg/l	1

10	cobre	mg/l	3
11	cromo hexavalente	mg/l	0.5
12	cromo total	mg/l	10
13	manganeso	mg/l	4
14	mercurio	mg/l	0.02
15	níquel	mg/l	4
16	plomo	mg/l	0.5
17	sulfatos	mg/l	1000
18	sulfuros	mg/l	5
19	zinc	mg/l	10
20	nitrogeno amoniacal	mg/l	80
21	pH	unidad	6 - 9
22	solidos sedimentables	ml/l/h	0.5
23	temperatura	°C	< 35

2: FORMATO DE DECLARACION JURADA DE USUARIOS NO DOMESTICOS

"DECLARACIÓN JURADA DE USUARIO NO DOMÉSTICO"
(Ficha a ser llenada por el Usuario No Doméstico)

Código de Usuario No Doméstico: _____
(Llenado por el prestador de servicios)

1. DATOS GENERALES:

A. Razón Social: _____

B. Actividad: _____

C. Ubicación Oficina Administrativa: _____

D. Ubicación Planta: _____

E. Ubicación de Otra Instalación: _____

F. Representante Legal: _____

G. Nombre del Propietario y/o arrendatario del predio: _____

H. Fecha inicio operación: _____

I. Número de la CUI: _____

Descripción:	_____
Descripción:	_____
Descripción:	_____
Descripción:	_____

2. ACTIVIDAD QUE REALIZA

A. Indicar los meses de máxima y mínima producción: Meses de Máxima Producción: _____
Meses de Mínima Producción: _____

B. Materia(s) Prima(s) Empleada(s) Principal(es)

Materia Prima	Producto

3. ABASTECIMIENTO DE AGUA: (Marcar un aspa lo que corresponde)

A. Tipo de fuente:

Red Pública Pozo de agua

Otro (especificar)

Observaciones _____

Consumo de agua durante los últimos 12 meses en M³

1		7	
2		8	
3		9	
4		10	
5		11	
6		12	

4. DESCARGA DE LAS AGUAS RESIDUALES NO DOMÉSTICAS

A. Ubicación de los puntos de descarga de las aguas residuales no domésticas al sistema de alcantarillado sanitario:

	Ubicación
1	
2	
3	

Presentar un esquema general de la ubicación de estas descargas.

5. DOCUMENTOS PRESENTADOS (Marque con un aspa los documentos que adjunta)

A. Copia simple de los resultados del laboratorio acreditado por el INDECOPI del Anexo N° 1 y Anexo N° 2, según corresponda, del D.S. N°021-2009-VIVIENDA.

B. Copia legalizada de la vigencia de poder de la representación legal.

C. Ficha del Registro Único de Contribuyente-Acreditación del inicio de actividades.

D. Esquema de los procesos unitarios y el diagrama de flujo del tipo de tratamiento del agua residual, de ser el caso.


_____ Llenado por: _____ Firma y sello de Representante Legal

_____ Lugar y Fecha:


B. Descripción del sistema de tratamiento de las aguas residuales no domésticas (indicar capacidad, insumos, tipo de procesos, eficiencias)

C. Observaciones

3: FORMATO DE SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

 Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento				
Suc: 001	Sede: 001	Codigo:	Lugar:	
			Fecha:	
I. DATOS DEL SOLICITANTE (Propietario)			Nro. Solicitud:	
Nombre / Razón Social			DNI/RUC	Nro. de partida registral de la inscripción del predio (si aplica)
Direccion (Calle, Jiron, Avenida)			Nro.	Mz. Lt.
Urbanizacion, Barrio			Provincia:	Distrito:
II. DATOS DEL REPRESENTANTE:				
Nombre / Razón Social			DNI	
III. DIRECCION PARA NOTIFICACIONES (sino se indica ninguna, se asume la del Predio):				
Direccion (Calle, Jiron, Avenida)			Nro.	Mz. Lt.
Urbanizacion, Barrio			Provincia:	Distrito:
IV. DATOS DEL PREDIO Marcar con "X":				
En construccion				
Habitado				
Otros (Especificar)				
Ubicacion (Calle, Jiron, Avenida):			Nro.	Mz. Lt.
Referencia				
Mediante la presente solicitud manifiesta su voluntad de acceder a la prestacion de los siguientes servicios				
Marque con una "X" indicando el tipo de servicio				
	SERVICIO DE AGUA POTABLE			
	SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO			
	SERVICIO EN CONDICIONES ESPECIALES			
Marque con una "X" indicando el tipo de servicio Numero de Unidades que sera				
	DOMESTICO			
	COMERCIAL			
	INDUSTRIAL			
	ESTATAL			
	SOCIAL			
	TEMPORAL			
	PILETA PUBLICA			
La conexión se solicita para ser instalada en el predio ubicado en el numeral IV. Por lo que adjunto los documentos siguientes:				
Documento que acredita la propiedad o posesion				
Copia simple del documento de identidad del solicitante y/o los documentos que acreditan la representacion				
Plano de ubicación o croquis del predio				
Recibo de pago por derecho de factibilidad				
Resumen del sistema de tratamiento y evacuacion de los desagues, destacando el punto de muestreo, los analisis fisicos, quimicos y bacteriologicos del efluente (en caso de uso intensivo del agua de tipo comercial o industrial)				
Plano de diseño de salidas de alcantarillado sanitario (para los casos de edificaciones en propiedad exclusiva y comun)				
Descripción de la servidumbre pactado o legal entre las partes donde pasaran las tuberías de agua potable y/o alcantarillado sanitario (en caso de independizacion)				
Constancia de No Adeudo, expedido por la Junta de Propietarios o su equivalente (En caso de independizaciones)				
Constancia de Viabilidad tecnica, suscrita por Ingeniero Sanitario (para solicitudes de dos o mas conexiones)				
Otros				
Atentamente,				
XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Nombre del Solicitante			Firma Atencion Solicitud	
D.N.I. N° :			D.N.I. N° :	

4: FORMATO DE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

		Nro.	
		Exp. Nro.	
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO			
<p>Conste por el presente documento, el contrato de prestacion de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que celebra de una parte la EPS EPS MOQUEGUA S.A. (en adelante la EPS) con RUC N° 20115776283 y con domicilio en CALLE ILO N° 653 y de otra parte, el (la) Señor(a) _____ cuyos datos figuran en la clausula Primera (en adelante EL TITULAR DE LA CONEXION DOMICILIARIA), de acuerdo con los siguientes terminos y condiciones:</p>			
Clausula Primera.- Datos Generales			
I.- DATOS DEL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA			
Apellidos y Nombres / Razon Social			
N° DNI/Carne de Extranjeria/Carne de identidad			
N° de RUC			
Domicilio			
Domicilio (Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz. Lt.
(Urbanizacion, Barrio)		Distrito	Provincia
Representante Legal:			
N° DNI/Carne de Extranjeria/Carne de identidad			
N° de RUC			
Domicilio			
Domicilio (Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz. Lt.
(Urbanizacion, Barrio)		Distrito	Provincia
Poder Inscrito en:		Ciudad:	Fecha Ficha N°
Lugar de instalacion			
Domicilio (Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz. Lt.
(Urbanizacion, Barrio)		Distrito	Provincia
Servicio contratado:		Agua Potable	Alcantarillado
Presupuesto de	Diametro conex.	Forma Pago	Montoc S/.
TOTAL			
(SOLO para servicios temporales)			
Fondo de Garantia:		Monto:	
Penalidad:		Monto:	

5: FORMATO DE ACTA DE MUESTRA INOPINADA

"ACTA DE TOMA DE MUESTRA INOPINADA"
(Ficha a ser llenada por el prestador del servicio)

Código de Usuario No Doméstico (Llenado por el prestador de servicio)

1. DATOS GENERALES:

A. Razón Social:

--

B. Actividad:

--

C. Ubicación Oficina Administrativa:

--

E. Ubicación Planta:

Distrito: _____ Provincia: _____ Departamento: _____

G. Otra Instalación:

Distrito: _____ Provincia: _____ Departamento: _____

I. Número de la CIU:

	Descripción: _____
	Descripción: _____
	Descripción: _____
	Descripción: _____

2. CARACTERÍSTICAS DE LA TOMA DE MUESTRA INOPINADA

Nombre del Laboratorio:	
Fecha:	
Hora:	
Responsable de la toma de muestra:	

ANEXO N° 1		
Parámetro	VMA	N° de muestras
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO ₅)	500 mg/lit	
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	1000 mg/lit	
Sólidos Suspendidos Totales	500 mg/lit	
Aceites y Grasas	100 mg/lit	

ANEXO N° 2		
Parámetro	VMA	N° de muestras
Aluminio	10 mg/lit	
Arsénico	0.5 mg/lit	
Boro	4 mg/lit	
Cadmio	0.2 mg/lit	
Cianuro	1 mg/lit	
Cobre	3 mg/lit	
Cromo hexavalente	0.5 mg/lit	
Cromo total	10 mg/lit	
Manganeso	4 mg/lit	
Mercurio	0.02 mg/lit	
Níquel	4 mg/lit	
Plomo	0.5 mg/lit	
Sulfatos	1000 mg/lit	
Sulfuros	5 mg/lit	
Zinc	10 mg/lit	
Nitrógeno Amoniacal	80 mg/lit	
pH	6-9	
Sólidos Sedimentables	8.5 ml/l/h	
Temperatura	<35 ° C	

Los parámetros establecidos en los Anexos N° 01 y N° 02 serán determinados a partir del análisis de muestras puntuales.

Observaciones:

--

3. UBICACIÓN DEL(los) PUNTO(S) DE MUESTREO

	Ubicación
1	
2	
3	

Observaciones:

--

4. DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA TOMA DE MUESTRA INOPINADA

a.

--

b.

--

c.

--

d.

--

Firma Representante Laboratorio

Firma del Técnico/especialista del prestador de servicio de agua y saneamiento

Firma Usuario No Doméstico

6: FORMATO DE RESULTADO DE MONITOREO DE AGUAS RESIDUALES NO DOMESTICAS

FORMATO DE RESULTADO DE MONITOREO DE AGUAS RESIDUALES NO DOMESTICAS

N° de suministro _____
 Código de registro VMA _____
 Fecha _____

1.- DATOS DEL USUARIO NO DOMÉSTICO

1.1 Titular de la conexión _____

1.2 Dirección _____ Teléfono _____

1.3 Actividad económica _____

1.4 Turnos de funcionamiento _____
Información de los días y horarios de la actividad

1.5 Meses de funcionamiento durante el año _____

2. DATOS DEL LABORATORIO

2.1 Razón social _____

2.2 Responsable de resultados _____

3.- RESULTADOS DEL MONITOREO

3.1 Código de muestra _____

3.2 Responsable de la toma de muestra _____

3.3 Fecha y hora de la toma _____

3.4 Lugar de toma de muestra (Ubicación exacta) _____

ANEXO 1

PARÁMETRO	VMA	RESULTADO	EXCEDE LOS VMA (SI/NO)
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO)	500 mg/L		
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	1000 mg/L		
Sólidos suspendidos totales	500 mg/L		
Aceites y grasas	100 mg/L		

ANEXO 2


Aluminio	10 mg/L		
Arsénico	0,5 mg/L		

Boro	4 mg/L		
Cadmio	0,2 mg/L		
Cianuro	1 mg/L		
Cobre	3 mg/L		
Cromo hexavalente	0,5 mg/L		
Cromo total	10 mg/L		
Manganeso	4 mg/L		
Mercurio	0,02 mg/L		
Níquel	4 mg/L		
Plomo	0,5 mg/L		
Sulfatos	1000 mg/L		
Sulfuros	5 mg/L		
Zinc	10 mg/L		
Nitrogeno amoniacal	80 mg/L		
pH	6 a 9		
Sólidos Sedimentables	8.5		
Temperatura	<35C		

Firma del Representante del laboratorio

Firma del Titular del Servicio

6: FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVOS DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE				RPE-05-01-GO		
					DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO		
ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO						CHECK G. OP.	
ORDEN DE TRABAJO N°			FECHA				
			HORA				
PERSONAL ACTIVIDAD A REALIZAR							
II. REPORTE DE TRABAJO EJECUTADO							
PROGRAMADO			HORA INICIO			FIRMA Y SELLO VB° JEFE DE MANTENIMIENTO	
NO PROGRAMADO			HORA FIN				
III. DESCRIPCION TECNICA DEL TRABAJO EFECTUADO							
AGUA POTABLE	CAPTACION	TOMA		DESARENADOR		GALERIAS	
	LINEAS	CONDUCCION		ADUCCION		IMPULSION	
		TUBERIAS		VALVULAS		ACCESORIOS	
		OTROS					
	PLANTA DE TRATAMIENTO	FLOCULADOR		DECANTADOR		FILTROS	
		EQUIPOS		CAMCARA DE CONTACTO			
		OTROS					
	ESTACION DE BOMBEO	BOMBA		MOTOR		TABLERO	
		OTROS					
	RED DE DISTRIBUCION	PRIMARIA		SECUNDARIA		SECTOR	
TUBERIAS			VALVULAS		ACCESORIOS		
G.C.I.			CONEX. DOM.		PURGA DE REDES		
OTROS							
ALCANTARILLADO	REDES RECOLECTORAS	TUBERIAS		BUZONES		CONEX. DOM.	
		TECHO		MARCO		TAPA	
		LIMPIEZA DE COLECTORES				ATORO	
	TRATAMIENTO (LAGUNAS)	C. REJAS		TALUDES		NATAS	
OTRAS ACCIONES OPERATIVAS	INSTALACION DE TUBERIAS						
	INSTALACION DE VALVULAS						
	INSTALACION DE ACCESORIOS						
	CONSTRUCCION DE BUZONES						
	CONSTRUCCION DE TECHOS						
	EXCAVACIONES						
	RELLENOS						
OTROS							
IV. DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS Y EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS							
MATERIALES					UNIDAD	CANTIDAD	
EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS							
OBSERVACIONES							

7: FORMATO DE RECIBO DE PENSION

APELLIDOS-NOMBRE: _____ **Código:** _____

Direc: _____

RUC: _____ **DNI:** _____ **Refer:** _____

Actividad: _____

N° Rec : _____

Cod. Catas : _____

Ruta : _____ **Secu :** _____

Facturación : _____ **Ciclo :** _____

www.epsmoquegua.com.pe
Calle Ilo N°653, Telef. Emergencia 463838
R.U.C. N° 20115776283

DATOS DEL SUMINISTRO		DETALLE DEL CONSUMO		DETALLES DE LOS IMPORTES FACTURADOS	
-Servicios Prestados:		LECTURA		Agua Potable	00.00
-Servicio de Agua y Desagüe:		Actual		Desagüe	00.00
		Anterior		Cargo Fijo	00.00
-Uni Uso:		DIF. LECTURA m ³		IGV:	00.00
		Consumo Fac m ³		Intereses y Moras:	00.00
		Código de Observación:			
-Horario de Sumunistro:		Tipo Consumo:			
		Mes Consumo:			
Estadística de consumo en m ³ :		PERIODO DE CONSUMO			
		Fecha Actual:			
		Fecha Anterior:			
		MEDIDOR			
		Número:		Redondeo Anterior	00.00
		Fecha Inst:		Total Mes S/:	00.00
		Fecha Reinst:			

MENSAJE AL CLIENTE	
<p>Cancele su recibo antes de la fecha de vencimiento y evite cargos por corte y reapertura. Su pago puntual evitara intereses y moras</p>	<p>Saldo en Reclamo </p>

FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL S/:	0,00.00
------------------	----------------------	-----------	---------

CUMPLIENDO CON SUS PAGOS A TIEMPO.EVITA EL CORTE DE SUS SERVICIOS

ÚLTIMO DÍA DE PAGO		Facturación:
	TARIFA	
N° RECIBO	Fecha Emisión:	
NOMBRE	Código:	
TOTAL A PAGAR	S/. ****0,00.00	Ciclo:

8: FORMATO DE ACTA DE INSTALACION O REINSTALACION DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE

ACTA DE INSTALACION O REINSTALACION DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE

Siendo las horas del día la EPS MOQUEGUA S.A., ha procedido a realizar la instalación / reinstalación del medidor de agua potable, en la conexión domiciliaria, en el mismo que se instala por primera vez () o que se retiró para realizar la contrastación en laboratorio (), solicitada por:

Empresa Prestadora:

Localidad o Centro de Servicio:

Información del usuario:

Nombre:

Dirección:

N° de Suministro:

Información del medidor:

N° de medidor	Diámetro:
----------------------	------------------

Marca del medidor	Clase metrológica:
--------------------------	---------------------------

Modelo del medidor	Capacidad del medidor:
---------------------------	-------------------------------

Estado del Registro: el medidor registra un volumen de m³

Para el traslado se colocó en una bolsa cerrada con precinto de seguridad: Si..... No.....

Reporte visual del medidor:

Puntero del medidor girando:	SI.....	NO.....
-------------------------------------	----------------	----------------

Medidor con precinto de seguridad:	SI.....	NO.....
---	----------------	----------------

Visor con imposibilidad de lectura:	SI.....	NO.....
--	----------------	----------------

Reporte visual del filtro del medidor:

Medidor con precinto de seguridad:	SI.....	NO.....
---	----------------	----------------

Medidor con filtro:	SI.....	NO.....
----------------------------	----------------	----------------

El filtro está en buen estado de conservación:	SI.....	NO.....
---	----------------	----------------

Observaciones:

Firma del contrastador
Nombre:
DNI:

Firma del usuario
Nombre:
DNI:

[Empty space for signatures]

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1. Abastecimiento.**- Suministro de agua potable que se presta a un predio a través de una conexión o en su caso, el suministro de agua potable que se presta a través de piletas públicas.
- 2. Agua cruda.**- Es el agua tal como se encuentra en las fuentes, en estado natural, sin haber sufrido ningún tratamiento.
- 3. Alcantarillado.**- Sistema de canales o tuberías que se utilizan para la recolección, transporte y eliminación a aguas residuales.
- 4. Asignación de consumo.**- Volumen de agua (en metros cúbicos) a ser asignado a un usuario que no cuenta con medidor, el cual debe calcularse sobre la base del consumo promedio que tiene un usuario micromedido de la misma categoría, en caso de encontrarse en la primera etapa de reordenamiento tarifario, o clase, en caso de encontrarse en la segunda etapa de reordenamiento tarifario.
- 5. Bacterias coliformes.**- Grupo de microorganismos pertenecientes a la familia Enterobacteriaceae que son de naturaleza bacilar, gramnegativos, aeróbicos o anaeróbicos facultativos. Se caracterizan por no formar esporas. A este grupo pertenecen los géneros Excherichia, Enterobacter, Citrobacter y Klebsiella.
- 6. Caja de medidor.**- Elemento de albañilería de concreto u otro material similar, donde se instalan el medidor, sus llaves y accesorios que incluye la tapa de cierre y protección. Su ubicación en el frente del predio está subordinada a la factibilidad de acceso a la lectura del medidor, mantenimiento o reparación.
- 7. Caja de registro.**- Caja de conexión domiciliar de alcantarillado más cercana al colector público, ubicado fuera o dentro del área del predio.
- 8. Camión cisterna.**- Vehículo motorizado con tanque cisterna autorizado para transportar agua para consumo desde la estación de surtidores hasta los usuarios.
- 9. Caudal (alusivo al medidor).**-Es el cociente del volumen de agua que pasa a través del medidor, y el tiempo que demora en hacerlo.

10. **Caudal de transición (qt).**-Caudal que divide el rango de caudales en dos zonas, la “zona inferior” y la “zona superior”, cada una se caracteriza por un error máximo permisible.
11. **Caudal mínimo (qmin).**- Caudal a partir del cual el medidor debe funcionar registrando volúmenes de agua dentro del error máximo permisible.
12. **Caudal permanente (qp).**-Caudal al cual el medidor debe funcionar satisfactoriamente bajo condiciones normales de uso.
13. **Cloración.**- Aplicación de cloro (gas licuado) o compuestos de cloro (hipocloritos) al agua con el propósito de desinfectarla.
14. **Cloro residual libre.**- Cantidad de cloro remanente en el agua bajo la forma de ácido hipocloroso o ion hipoclorito.
15. **Conexión domiciliar de agua potable.**- Comprende la unión física entre la red de agua potable y el límite del predio a través de un tramo de tubería que incluye la caja del medidor.
16. **Conexión domiciliar de alcantarillado.**- Comprende la unión física (instalación de tubería) entre el colector público y el límite exterior de la propiedad de cada predio.
17. **Conexión ilegal.**- Aquella conexión instalada sin conocimiento de la EPS MOQUEGUA S.A., mediante el cual se sustrae agua potable o se vierten aguas residuales a sus redes.
18. **Contrastación.**- Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a las normas metrológicas vigentes y las recomendaciones establecidas en el Reglamento de Calidad con un patrón certificado por INDECOPI.
19. **Contrastación en campo.**- Contrastación realizada sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliar, bajo las condiciones hidráulicas correspondientes al servicio que recibe el usuario.
20. **Contrastación en laboratorio.**- Contrastación realizada en un laboratorio bajo condiciones hidráulicas controladas que pueden diferir de las condiciones del servicio que recibe el usuario, para lo cual se retirará el medidor de la conexión domiciliar. El laboratorio puede ser una instalación permanente o móvil que cumpla con los requisitos establecidos por INDECOPI.
21. **Empresa contrastadora.**-Empresa especializada en actividades de contrastación que cuenta con autorización de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales de INDECOPI.
22. **INDECOPI.**- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
23. **Medidor con mecanismos alterados.**- Medidor que presenta evidencias de haber tenido una intervención maliciosa para alterar su funcionamiento. La alteración es externa cuando el medidor presenta alteraciones visibles en sus características técnicas; la alteración es interna cuando algún mecanismo interno del medidor ha sido manipulado.
24. **Medidor inoperativo.**-Medidor de agua potable en servicio, que en las pruebas de contrastación de campo o laboratorio, presenta errores fuera de las tolerancias establecidas en el presente Reglamento, en al menos un caudal de ensayo.

25. **Medidor operativo.**- Medidor de agua potable en servicio cuyos errores, para cada caudal de ensayo de contrastación en campo o laboratorio, se encuentran dentro de las tolerancias establecidas en el presente Reglamento.
26. **Medidor que sobre registra.**- 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 sub registra.**- 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 está por debajo de la tolerancia establecida, mientras que en los otros caudales de ensayo los resultados están dentro de los límites máximos permisibles.
28. **Norma Metrológica Peruana.**- 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 deben llevar el rótulo o etiqueta de los productos envasados, así como a las tolerancias establecidas al contenido neto declarado de los productos envasados. Estas normas son elaboradas y aprobadas por la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales a propuesta del Servicio Nacional de Metrología.
29. **Servicios prestados en condiciones especiales.**- Son aquellos que se brindan por medio total o parcialmente distintos a la infraestructura de los sistemas. Comprenden la prestación de los servicios de Agua Potable a través de camión cisterna, reservorio móvil o conexión de agua provisional.
30. **SUNASS.**- Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento.
31. **Surtidor.**- Punto de abastecimiento de agua para consumo humano autorizado que provee a camiones cisterna, cuya fuente puede ser subterránea o superficial.
32. **Titular de la conexión Domiciliaria.**- Es la persona natural o jurídica identificada y registrada por la EPS MOQUEGUA S.A., que suscribe el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento y asume todos los compromisos establecidos en el presente Reglamento.
33. **Usuario.**- Persona natural o jurídica que, por razón de estipulación contractual o posesión, hace uso legal del suministro correspondiente.
34. **Zona de abastecimiento.**- Área delimitada teniendo en cuenta la influencia del reservorio u otros componentes del sistema de distribución.

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