

SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la "Norma que regula la imposición de sanciones administrativas por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el numeral 4) del artículo 230 del Código Procesal Penal".

**Artículo 2.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial El Peruano de la presente Resolución y de la "Norma que regula la imposición de sanciones administrativas por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el numeral 4) del artículo 230 del Código Procesal Penal".

**Artículo 3.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, conjuntamente con la "Norma que regula la imposición de sanciones administrativas por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el numeral 4) del artículo 230 del Código Procesal Penal", así como la Exposición de Motivos, el Informe Sustentatorio y la Matriz de Comentarios, sean publicados en el Portal Institucional del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)).

Regístrese y publíquese.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ  
Presidente del Consejo Directivo

**NORMA QUE REGULA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL NUMERAL 4) DEL ARTÍCULO 230 DEL CÓDIGO PROCESAL PENAL**

**Artículo 1.- Objeto**

La presente norma establece el Régimen de Infracciones y Sanciones del numeral 4) del artículo 230 del Código Procesal Penal, derivadas del incumplimiento de las obligaciones que corresponden a los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco de las diligencias de intervención, grabación o registro de las comunicaciones y geolocalización de teléfonos móviles, dispuestas en un proceso penal.

**Artículo 2.- Infracciones graves**

Constituyen infracción grave el incumplimiento de las disposiciones contempladas en el numeral 4) del artículo 230 del Código Procesal Penal, en los casos que la concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones:

(i) No facilite, en forma inmediata, en tiempo real y en forma ininterrumpida, la geolocalización de teléfonos móviles o la diligencia de intervención, grabación o registro de las comunicaciones, que haya sido dispuesta mediante resolución judicial.

(ii) No otorgue el acceso, la compatibilidad y/o conexión de su tecnología con el Sistema de Intervención y Control de las Comunicaciones de la Policía Nacional del Perú.

Se incurrirá en infracción por cada numeral y por cada caso en que la autoridad competente ponga en conocimiento del OSIPTEL el incumplimiento.

**Artículo 3.- Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora**

A efecto de disponer el inicio del procedimiento administrativo sancionador por la comisión de la infracción tipificada en el numeral (i) del artículo precedente, deberá existir requerimiento previo del juez, el cual deberá sustentarse mediante la resolución y/o documentación respectiva.

En el caso de la infracción tipificada en el numeral (ii) del artículo precedente, corresponderá al juez informar al OSIPTEL sobre los problemas de acceso, compatibilidad y/o conexión del Sistema de Intervención y Control de las Comunicaciones de la Policía Nacional del Perú, acompañando la documentación que acredite que esa institución, en el desarrollo de una investigación, puso

en conocimiento de la empresa operadora sobre dichos inconvenientes.

Sin perjuicio de ello, el OSIPTEL, en virtud de la presente norma y en el marco de sus competencias, podrá realizar supervisiones, formular requerimientos de información y adoptar las acciones establecidas tanto en el Reglamento General de Supervisión, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, y las demás normas aplicables.

**Artículo 4.- Vigencia**

La presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

1423432-1

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

**Modifican los artículos 10, 86, y 95 del Reglamento de Calidad**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 016-2016-SUNASS-CD**

Lima, 2 de setiembre de 2016

VISTO:

El Informe N° 008-2016-SUNASS-100 de las gerencias de Políticas y Normas, Supervisión y Fiscalización, Asesoría Jurídica y del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS), el cual contiene la propuesta de modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, su correspondiente exposición de motivos y la evaluación de los comentarios recibidos;

CONSIDERANDO:

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

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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Calidad), el cual ha sido modificado por las resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 100-2008-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD, 034-2010-SUNASS-CD, 061-2010-SUNASS-CD, 025-2011-SUNASS-CD, 041-2011-SUNASS-CD, 042-2011-SUNASS-CD, 008-2012-SUNASS-CD, 044-2012-SUNASS-CD y 028-2013-SUNASS-CD;

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

Que, conforme se señala en el informe de vistos, luego de la revisión y evaluación realizada al Reglamento de Calidad, se ha determinado que es necesario efectuar algunas precisiones y modificaciones a la referida norma, así como la inclusión de un nuevo enfoque de incumplimientos, lo que redundará en una mejor prestación de los servicios de saneamiento;

Que, el artículo 5 del Reglamento General de la SUNASS contempla el Principio de Transparencia, en virtud del cual las decisiones normativas o regulatorias, para su aprobación, deben ser previamente publicadas, a fin de que los interesados tengan la oportunidad de expresar su opinión;

Que, de conformidad con lo anterior, la SUNASS aprobó, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 012-2016-SUNASS-CD, la publicación de la propuesta normativa, otorgando un plazo de quince días calendario para recibir comentarios de los interesados;

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

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

El Consejo Directivo en su sesión del 12 de agosto de 2016;

HA RESUELTO:

**Artículo 1°.-** Modificar los literales b) del numeral 10.1 del artículo 10; a) del artículo 80; b.1.1 y b.2 del numeral 86.2 del artículo 86; y a), b) y c) del artículo 95 del Reglamento de Calidad, en los términos siguientes:

**“Artículo 10.- Sujeto que puede solicitar el acceso a los servicios**

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

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

(...)

b. *Para predios no inscritos en Registros Públicos.-*

*- Copia simple de la escritura pública, sentencia judicial o título similar que acredite el derecho de propiedad del Solicitante.”*

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

**a) Áreas para atención de usuarios.-** La EPS deberá contar, en las oficinas comerciales, con áreas para atención de usuarios y público en general, en horarios correspondientes a la actividad comercial de cada localidad, y con un mínimo de personal capacitado, debiendo respetar en dichas áreas la normativa sobre atención preferente.

Asimismo, deberá facilitar a la SUNASS, de forma temporal, la instalación de módulos en las oficinas comerciales para la atención a usuarios, cuando ésta lo requiera, respetando las normas de seguridad y salud en el trabajo.”

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

(...)

**86.2 Clasificación de Unidades de Uso**

(...)

**b.1.1 Categoría Social:** *aquellas unidades de uso en las que:*

(i) Se desarrollen programas y actividades de servicio social, tales como: Clubes de Madres, Comités de Vaso de Leche, Comedores Populares, Programas No Estandarizados de Educación Inicial (PRONOEI) y otros de similares características.

(ii) *Se alberguen personas en situación de abandono o en extrema pobreza.*

*Adicionalmente, están comprendidos dentro de esta categoría: (i) solares, callejones y quintas, abastecidos mediante un servicio común, (ii) piletas públicas y (iii) Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos.*

**b.2. Serán consideradas dentro de la Clase No Residencial:** *aquellas unidades de uso que, contando con un punto de agua y/o desagüe, no se encuentren comprendidas en la Clase Residencial. Está conformada por las siguientes categorías: Comercial y Otros, Industrial y Estatal.*

**b.2.1 Categoría Comercial y Otros:** *aquellas unidades de uso en cuyo interior se comercializan bienes y servicios.*

*Adicionalmente, incluye aquellas unidades de uso:*

(i) Dedicadas a la actividad de riego de parques y jardines públicos.

(ii) En las que funcionen panaderías, pastelerías y bagueterías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor.

(iii) En las que funcionan instituciones civiles con un fin social o no lucrativo.

(iv) Que no se encuentran previstas expresamente en otras categorías de la Clase No Residencial.

**b.2.2. Categoría Industrial:** *aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan actividades de: asierro, construcción, cultivo, crianza, extracción, fabricación, sacrificio de animales y transformación de materiales.*

**b.2.3. Categoría Estatal:** *aquellas unidades de uso destinadas al funcionamiento de las entidades integrantes de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial; Organismos Constitucionalmente Autónomos; así como los Gobiernos Regionales y Locales. Se excluye la actividad empresarial del Estado.”*

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

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

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

i) En caso de conexiones que cuenten con medidor de consumo, aplicando la diferencia de lecturas registrada.

ii) En caso de conexiones que no cuenten con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumo, de acuerdo a la tarifa y unidades de uso aplicadas a la conexión domiciliar.

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

i) En caso de instalaciones indebidas anexas a una conexión registrada que cuente 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. 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 cuenten con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumo y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.

*La facturación por los consumos a recuperar y por los costos de cierre del servicio o de retiro de conexiones en los casos de los incisos a) y b) del presente artículo,*



podrán ser incluidos por la EPS en la próxima facturación, siendo facultad de la EPS otorgar facilidades de pago.

La EPS deberá informar al usuario de forma escrita que podrá proceder al levantamiento de la conexión, en caso verifique instalaciones no autorizadas destinadas a burlar el consumo de una conexión domiciliaria por segunda vez.

Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".

c) En caso de conexiones ilegales, la EPS recuperará los consumos y los costos operativos en los que haya incurrido para la anulación de la conexión ilegal, sin perjuicio de iniciar las acciones legales correspondientes. Para tal efecto, emitirá un recibo de pago, el cual tiene mérito ejecutivo de conformidad con el artículo 24 de la Ley N° 26338.

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

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

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

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

...

**Artículo 2°.-** Modificar los numerales 12.1 y 12.2 del artículo 12; 2 del artículo 29; 89.2, 89.3 y 89.4 del artículo 89; 91.1 y 91.2 del artículo 91; 93.2 del artículo 93; y 114.1 del artículo 114, bajo los términos siguientes:

**"Artículo 12.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios**

### 12.1 Solicitud

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

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

### 12.2 Documentos complementarios

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

(...)

v. En el caso de predios que cuenten con fuente de agua propia y se solicite el acceso al servicio de alcantarillado, se deberá adjuntar copia simple de la resolución de la Autoridad Nacional del Agua que otorga la licencia de uso de agua."

### "Artículo 29.- Causales de Terminación

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

(...)

2. A iniciativa de la EPS, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 115 de la presente norma."

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

(...)

#### 89.2. Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor

En este caso, el VAF por agua será la Asignación de Consumo que haya establecido la SUNASS para la correspondiente categoría de usuario.

Cuando sectores de la población sufran restricciones en el horario de abastecimiento, la EPS deberá, según sea el caso, aplicar:

(i) La asignación de consumo de forma proporcional a las horas que sea suministrado el servicio, o

(ii) La asignación de consumo del rango de horas de abastecimiento que corresponda.

Si, posteriormente, se incrementara el horario de abastecimiento en relación a las referidas restricciones, la EPS deberá elevar el volumen facturado teniendo en cuenta la asignación de consumo máxima establecida por la SUNASS, previa notificación al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, señalando la variación en el horario de abastecimiento 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 dicho incremento.

#### 89.3. Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor

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

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

En los casos en que el Titular de la Conexión Domiciliaria solicite independización, asumirá el costo del servicio colateral.

En caso de predios con una conexión domiciliaria que abastezca a unidades de uso, tanto de la clase residencial como de la no residencial, la EPS podrá instalar una conexión domiciliaria independiente por cada unidad de uso de la clase no residencial, siempre que existan las condiciones técnicas para su instalación. El Titular de la Conexión Domiciliaria asumirá los costos. Lo señalado no resulta aplicable a los predios que se encuentren bajo el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común, a los que hace referencia el Título Sexto del presente Reglamento.

#### 89.4 Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor

En este caso, el VAF por agua de cada unidad de uso corresponderá a la Asignación de Consumo que haya establecido la SUNASS para la correspondiente categoría de usuario.

Cuando sectores de la población sufran restricciones en el horario de abastecimiento, la EPS deberá, según sea el caso, aplicar:

(i) La asignación de consumo de forma proporcional a las horas que sea suministrado el servicio, o

(ii) La asignación de consumo del rango de horas de abastecimiento que corresponda.

Si posteriormente se incrementara el horario de abastecimiento en relación a las referidas restricciones, la EPS deberá elevar el volumen facturado teniendo en cuenta la asignación de consumo establecida por la SUNASS, previa notificación al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, señalando la variación en el horario de abastecimiento 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 dicho incremento.”

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

**91.1. Para usuarios que cuentan con el servicio de agua potable:**

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF por agua potable, determinado conforme al artículo 89° del presente Reglamento, la tarifa por alcantarillado establecida en la fórmula y estructura tarifaria aprobadas por la SUNASS. En caso la estructura tarifaria considere uno o varios rangos de consumo, el importe a facturar se determinará de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 90° del presente Reglamento.

**91.2. Para usuarios con fuente de agua propia:**

*En el caso de los predios que sólo utilicen el servicio de alcantarillado y cuenten con fuente de agua propia, la EPS facturará por el servicio de alcantarillado, determinado previamente, mediante un medidor instalado en la fuente o, en su defecto, mediante el aforo de ésta, el volumen utilizado por dicho usuario, el cual será considerado como VAF. En caso de aforo, deberá emplearse un medidor que cumpla los requisitos de las normas vigentes, cuya instalación deberá mantenerse en la fuente por lo menos diez (10) días continuos.*

*En caso el predio cuente con más de una fuente de agua propia, se sumarán los VAF que sean determinados de manera independiente para cada fuente de agua propia.*

*En caso el predio cuente con una o más fuentes de agua propia y una o más conexiones de agua potable, se sumarán los VAF que sean determinados de manera independiente para cada conexión de agua y cada fuente de agua propia.*

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF, la tarifa por alcantarillado establecida en la fórmula y estructura tarifaria aprobadas por la SUNASS. En caso la estructura tarifaria considere uno o varios rangos de consumo, el importe a facturar se determinará de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 90° del presente Reglamento. Este procedimiento se aplicará aun cuando el predio cuente con varias conexiones de alcantarillado.”

**“Artículo 93.- Cambios en el uso del predio**

(...)

**93.2 Cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio por verificación realizada por iniciativa de la Empresa Prestadora.**

Es obligación de la EPS 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 numeral 93.1, la EPS deberá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario, en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad.”

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

**114.1.- El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá solicitar a la EPS el cierre temporal o definitivo del servicio, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario, a fin de evitar problemas en la emisión de la facturación.**

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

La solicitud de cierre temporal deberá indicar el plazo por el cual se solicita el cierre. Este plazo no podrá exceder de un año (1) año, pudiéndose renovar por dos (2) años adicionales.

Vencido el plazo antes señalado sin que el Titular de la Conexión Domiciliaria haya solicitado la reapertura del servicio, la EPS podrá efectuar el levantamiento de la conexión.

El Titular de la Conexión Domiciliaria deberá adjuntar a la solicitud de cierre temporal, el pago del servicio colateral correspondiente.

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

Cierre temporal: Cuarenta y ocho (48) horas.

Cierre definitivo: Diez (10) días calendario.

El plazo se computará desde la presentación de la solicitud a la EPS.”

**Artículo 3°.-** Modificar los artículos Nros. 6, 78, 82, 108, 110, 113, 115, 116, 118 y 119 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, bajo los siguientes términos:

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

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

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

Excepcionalmente, la EPS puede denegar el acceso si el Solicitante, a la fecha de presentación de la Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento, tiene una deuda exigible con la EPS por los servicios de saneamiento, servicios colaterales o deuda derivada de una conexión ilegal.

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

**“Artículo 78.- Trato al cliente**

**78.1.** La EPS deberá brindar al usuario y posibles clientes un trato razonable, educado y satisfactorio. Asimismo, deberá recibir y atender sus solicitudes de trámite o información, no pudiendo negarse a la recepción de éstas, sin perjuicio de efectuar las observaciones por incumplimiento de requisitos y otorgar al usuario o posible cliente un plazo de tres días hábiles para subsanarlas, salvo plazo distinto en la normativa correspondiente.

**78.2 Observación.-** Los usuarios y posibles clientes que se encuentren disconformes con el trato al que se refiere el numeral anterior, podrán presentar una observación a través del Libro de Observaciones de Usuarios.

La EPS que cuente con más de una oficina comercial con áreas para atención a usuarios y público en general deberá implementar un Libro de Observaciones de Usuarios por cada una de las oficinas, el cual deberá ser puesto inmediatamente a disposición de los usuarios y posibles clientes cuando lo soliciten.

La observación deberá constar en tres (3) hojas desglosables: una (1) original y dos (2) autocopiativas. La hoja original deberá ser entregada al usuario o posible



cliente, según corresponda, la primera copia quedará en posesión de la EPS dentro del Libro de Observaciones de Usuarios y la segunda copia será entregada a la SUNASS cuando lo solicite.

Las hojas del Libro de Observaciones de Usuarios deberán contener como mínimo la información señalada en el Anexo 9 del presente reglamento.

La EPS deberá responder la observación en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación, mediante comunicación escrita.

78.3 La EPS deberá exhibir en todas sus oficinas comerciales con áreas para atención de usuarios y público en general, en un lugar visible y fácilmente accesible, el Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios, utilizando el formato establecido en el Anexo 10 del presente reglamento.

78.4 La SUNASS podrá supervisar el cumplimiento de lo señalado en el presente artículo."

**"Artículo 82.- Obligación de la EPS de resarcir-**

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

Dicha contratación será incorporada en el Plan Maestro Optimizado de la EPS.

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

**"Artículo 108.- Formato Referencial e Información Mínima del Comprobante de Pago**

El formato de comprobante de pago contenido en el Anexo 3 es referencial y establece la información mínima que debe contener el comprobante de pago.

La SUNASS podrá determinar qué otro tipo de información debe incorporar o adjuntar la EPS, de manera obligatoria, en dicho comprobante."

**"Artículo 110.- De la entrega del Comprobante de Pago:**

a) Forma y plazo de entrega

La EPS deberá entregar el comprobante, por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento, en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión Domiciliaria o por medio electrónico cuando cuente con la aceptación expresa de dicho titular.

(...)

c) Entrega y pago

La facilidad otorgada de efectuar el pago en lugares distintos a las oficinas de la EPS, como bancos o agencias autorizadas, no eximirá a la EPS de su obligación de entregar el comprobante de pago.

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

**"Artículo 113.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS**

La EPS podrá cerrar el(los) servicio(s), sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, sin perjuicio del cobro por el costo del cierre y reposición del servicio, de acuerdo a lo establecido en el presente artículo.

**113.1 Cierre del servicio de agua potable**

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

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

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

Asimismo, la EPS podrá cerrar el servicio en caso el usuario no permita la instalación, cambio o reubicación del medidor. Realizado el cierre simple del servicio, la EPS comunicará, de forma escrita al usuario, que si transcurridos seis (6) meses de haberse realizado el cierre, no solicita la rehabilitación del servicio y se compromete a permitir la instalación, el cambio o reubicación del medidor, podrá proceder al levantamiento de la conexión.

El cierre del servicio deberá efectuarse en los 2 días hábiles siguientes, contados desde ocurrido el incumplimiento.

Para los supuestos señalados en los numerales (i) y (ii) del presente inciso, la EPS no ejecutará el cierre del servicio en días que no tenga habilitada(s) su(s) oficina(s) y sistemas de pago, ni en la víspera de ambos.

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

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

(ii) No permitir a la EPS el cierre simple del servicio, por dos veces consecutivas en un periodo de doce (12) meses.

La EPS deberá informar al usuario que podrá proceder al levantamiento de la conexión, en caso hayan transcurrido doce (12) meses de haberse realizado el cierre drástico del servicio sin que se haya solicitado la rehabilitación.

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

Se aplica en los siguientes casos:

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

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

(iii) No permitir la lectura del medidor instalado en la fuente de agua.

(iv) Cuando la EPS verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado."

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

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

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

(ii) No solicitar la rehabilitación del servicio, transcurridos doce (12) meses de haberse realizado el cierre drástico.

(iii) Se verifique la reapertura indebida del servicio, habiéndose realizado el cierre drástico.

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

(v) Se verifique la venta de agua potable.

(vi) Cuando el Titular de la Conexión Domiciliaria, transcurrido el plazo de su solicitud de cierre temporal, no haya solicitado la reapertura del servicio, conforme lo señalado en el artículo 114.1 del presente Reglamento.

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

**"Artículo 116.- Costos de los servicios colaterales**

El usuario asume el pago de los servicios colaterales. La determinación del precio de los servicios colaterales se hará de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución

de Consejo Directivo que aprueba la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión.”

**“Artículo 118.- Anulación de conexiones ilegales**

La EPS anulará las conexiones de agua potable y/o alcantarillado sanitario ilegales, sin perjuicio de la responsabilidad civil y/o penal a la que hubiere lugar.”

**“Artículo 119.- Reapertura de los servicios**

El servicio deberá ser rehabilitado por la EPS, cuando cese la causal que originó el cierre, previo pago de las deudas pendientes, si las hubiere, y del servicio colateral respectivo, o cuando se celebre un convenio de pagos respecto de las deudas pendientes.

La EPS debe rehabilitar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de haber cesado la causal que originó el cierre.”

**Artículo 4°.-** Modificar el Anexo 1 “Modelo de Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento” del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, bajo los siguientes términos:

**“ANEXO 1: Modelo de Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento**  
(Reverso)

**Derechos del Titular de la Conexión y Usuarios**  
**Derechos:**

(...)

3. Recibir el comprobante de pago en su domicilio o por medio electrónico, siempre que cuente con la aceptación expresa del Titular de la Conexión por lo menos diez (10) días antes del vencimiento.”

**Artículo 5°.-** Modificar las cláusulas sexta, séptima y octava del Anexo 2 “Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento” del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, bajo los siguientes términos:

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

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

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

...”

**“Cláusula Séptima.- Cierre del servicio**

La EPS podrá cerrar el servicio, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de:

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

Adicionalmente, podrá cerrar el servicio en los otros supuestos previstos en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA tiene derecho a solicitar el cierre del servicio en cualquier momento, con una anticipación mínima de diez (10 días) calendario.”

**“Cláusula Octava.- Resolución del contrato**

(...)

La EPS podrá resolver el contrato en los casos que corresponda el levantamiento de la conexión, de acuerdo

a lo establecido en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.”

**Artículo 6°.-** Modificar el Anexo 3 “Formato Referencial del Comprobante de Pago” del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, eliminando el extremo referido a “Información General”.

**Artículo 7°.-** Incorporar al Anexo 7 “Glosario de Términos” del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, las siguientes definiciones:

**Anulación:** Retiro de las conexiones ilegales de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

**Cierre Simple:** Interrupción del servicio de agua potable a través de un elemento de obturación dentro de la caja del medidor.

**Cierre Drástico:** Interrupción del servicio de agua potable, a través del retiro de una porción de la tubería que llega a la caja del medidor, el uso de algún elemento de obturación u otros mecanismos.

**Cierre Temporal:** Interrupción del servicio de agua potable y/o de alcantarillado a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria por un tiempo determinado, el cual no podrá exceder de un año, pudiéndose renovar por dos (2) años más.

**Cierre Definitivo:** Interrupción del servicio de agua potable y/o de alcantarillado de manera definitiva a solicitud del Titular de la Conexión Domiciliaria. Se aplicará de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del presente Reglamento.

**Cierre del Servicio de Alcantarillado:** Interrupción del servicio de alcantarillado a través de un elemento de obturación.

**Levantamiento de la Conexión:**

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

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

**Artículo 8°.-** Incorporar el Anexo N° 9 “Formato de Hoja de Libro de Observaciones de Usuarios” y el Anexo N° 10 “Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios” al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, los cuales se presentan en el Anexo N° 1 de la presente resolución.

**Artículo 9°.-** Derogar el Título V “De las Infracciones y Sanciones” del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

**Artículo 10°.-** Derogar la Cuarta Disposición Transitoria Final del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

**Artículo 11°.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial *El Peruano*, la cual entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

**Artículo 12°.-** Disponer la difusión de la presente resolución, exposición de motivos, Informe N° 008-2016-SUNASS-100 y matriz de comentarios en la página web de la SUNASS [www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe).

**Disposición Complementaria Final**

**Única.-** Las modificaciones dispuestas por la presente resolución se entenderán incorporadas y aprobadas automáticamente en el Reglamento de Prestación de Servicios de las EPS.

**Disposiciones Complementarias Transitorias**

**Primera.-** Los usuarios del servicio de alcantarillado que se abastezcan de fuente de agua propia deberán



presentar a la EPS copia simple de la resolución de la Autoridad Nacional del Agua que otorga la licencia de uso de agua.

La EPS comunicará al usuario, en un plazo de tres (3) meses contados a partir de la publicación de la presente resolución, la obligación antes señalada, otorgándole seis (6) meses para su cumplimiento, los cuales se computarán a partir de dicha comunicación.

Transcurrido el plazo antes señalado sin que el usuario haya presentado el mencionado documento, la EPS cerrará el servicio de alcantarillado, sin perjuicio de la denuncia que deberá presentar ante la Autoridad Nacional del Agua a fin de que esta adopte las acciones correspondientes.

Si pasados seis (6) meses de realizado el cierre del servicio de alcantarillado el usuario no presenta copia simple de la resolución que otorga la licencia de uso, la EPS podrá realizar el levantamiento de la conexión domiciliaria.

**Segunda.-** La derogación del factor de descarga 0.80 a la que hace referencia el artículo 11 de la presente Resolución, entrará en vigencia a partir del siguiente quinquenio regulatorio de SEDAPAL S.A.

No procederá la presentación ni la aprobación de estudios técnicos que sustenten un factor de descarga distinto a 0.80, a partir de la entrada en vigencia de la

presente resolución. El plazo de vigencia de los estudios técnicos que a la fecha hayan sido aprobados por la EPS no podrá ser prorrogado.

**Tercera.-** Con la siguiente facturación que se emita luego de publicada la presente resolución, las EPS deberán informar a los usuarios el contenido del artículo 10 de la presente resolución, así como las modificaciones al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento contempladas en los siguientes artículos:

- Artículo 86.- Clasificación de las Unidades de Uso
- Artículo 95.- Cobro por uso indebido de los servicios
- Artículo 114.- Cierre del servicio
- Artículo 115.- Levantamiento de la Conexión

Las modificaciones contempladas en el artículo 5 de la presente resolución quedan automáticamente incorporadas a los contratos de prestación de servicios de saneamiento que, a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, la EPS haya celebrado con los usuarios.

Regístrese, publíquese y difúndase.

FERNANDO MOMIY HADA  
Presidente del Consejo Directivo

# El Peruano

www.elperuano.pe | DIARIO OFICIAL

## REQUISITOS PARA PUBLICACIÓN EN LA SEPARATA DE NORMAS LEGALES

Se comunica a las entidades que conforman el Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Órganos constitucionales autónomos, Organismos Públicos, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, que para efectos de la publicación de sus disposiciones en general (normas legales, reglamentos jurídicos o administrativos, resoluciones administrativas, actos de administración, actos administrativos, etc) que contengan o no anexos, deben tener en cuenta lo siguiente:

- 1.- La documentación por publicar se recibirá en la Dirección del Diario Oficial, de lunes a viernes, en el horario de 9.00 a.m. a 5.00 p.m., la solicitud de publicación deberá adjuntar los documentos refrendados por la persona acreditada con el registro de su firma ante el Diario Oficial.
- 2.- Junto a toda disposición, con o sin anexo, que contenga más de una página, se adjuntará un disquete, cd rom o USB con su contenido en formato Word o éste podrá ser remitido al correo electrónico **normaslegales@editoraperu.com.pe**
- 3.- En toda disposición que contenga anexos, las entidades deberán tomar en cuenta lo establecido en el artículo 9° del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, modificado por el Decreto Supremo N° 014-2012-JUS
- 4.- Toda disposición y/o sus anexos que contengan tablas, deberán estar trabajadas en EXCEL, de acuerdo al formato original y sin justificar; si incluyen gráficos, su presentación será en extensión PDF o EPS a 300 DPI y en escala de grises cuando corresponda.
- 5.- En toda disposición, con o sin anexos, que en total excediera de 6 páginas, el contenido del disquete, cd rom, USB o correo electrónico será considerado COPIA FIEL DEL ORIGINAL, para efectos de su publicación, a menos que se advierta una diferencia evidente, en cuyo caso la publicación se suspenderá.
- 6.- Las cotizaciones se enviarán al correo electrónico: **cotizacionesnll@editoraperu.com.pe**; en caso de tener más de 1 página o de incluir cuadros se cotizará con originales. Las cotizaciones tendrán una vigencia de dos meses o según el cambio de tarifas de la empresa.

LA DIRECCIÓN

## ANEXO N° 1

## Anexo N° 9

## Formato de Hoja del Libro de Observaciones de Usuarios

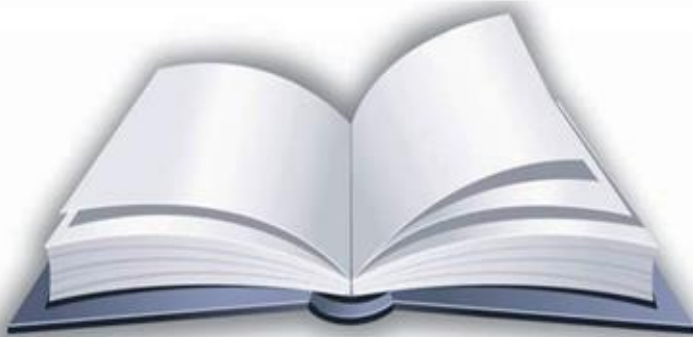
LIBRO DE OBSERVACIONES DE USUARIOS				HOJA DE OBSERVACIÓN	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	[N° 000000001-201X]	
[NOMBRE DE LA EPS]					
[DOMICILIO DE LA OFICINA COMERCIAL]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
2. DETALLE DE LA OBSERVACIÓN <sup>(1)</sup> DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE					
				FIRMA DEL USUARIO O POSIBLE CLIENTE	
3. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR LA EPS					
FECHA DE LA RESPUESTA:			[DÍA]	[MES]	[AÑO]
				FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA EPS	
<b>OBSERVACIÓN:</b> Es la disconformidad o insatisfacción del usuario o posible cliente con el trato brindado por la EPS, diferente al reclamo o queja contemplados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.					
* La EPS deberá dar respuesta a la observación en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.					
Copia del usuario o posible cliente/Copia de la EPS/Copia de la SUNASS, según corresponda.					



Anexo N° 10

Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios

# Libro de Observaciones



Esta oficina comercial cuenta con un Libro de Observaciones a tu disposición.

Solicítalo para registrar tu observación.

Se precisa que el Aviso del Libro de Observaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase “Libro de Observaciones” deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase “Esta oficina comercial cuenta con un Libro de Observaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar tu observación.” deberá tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.