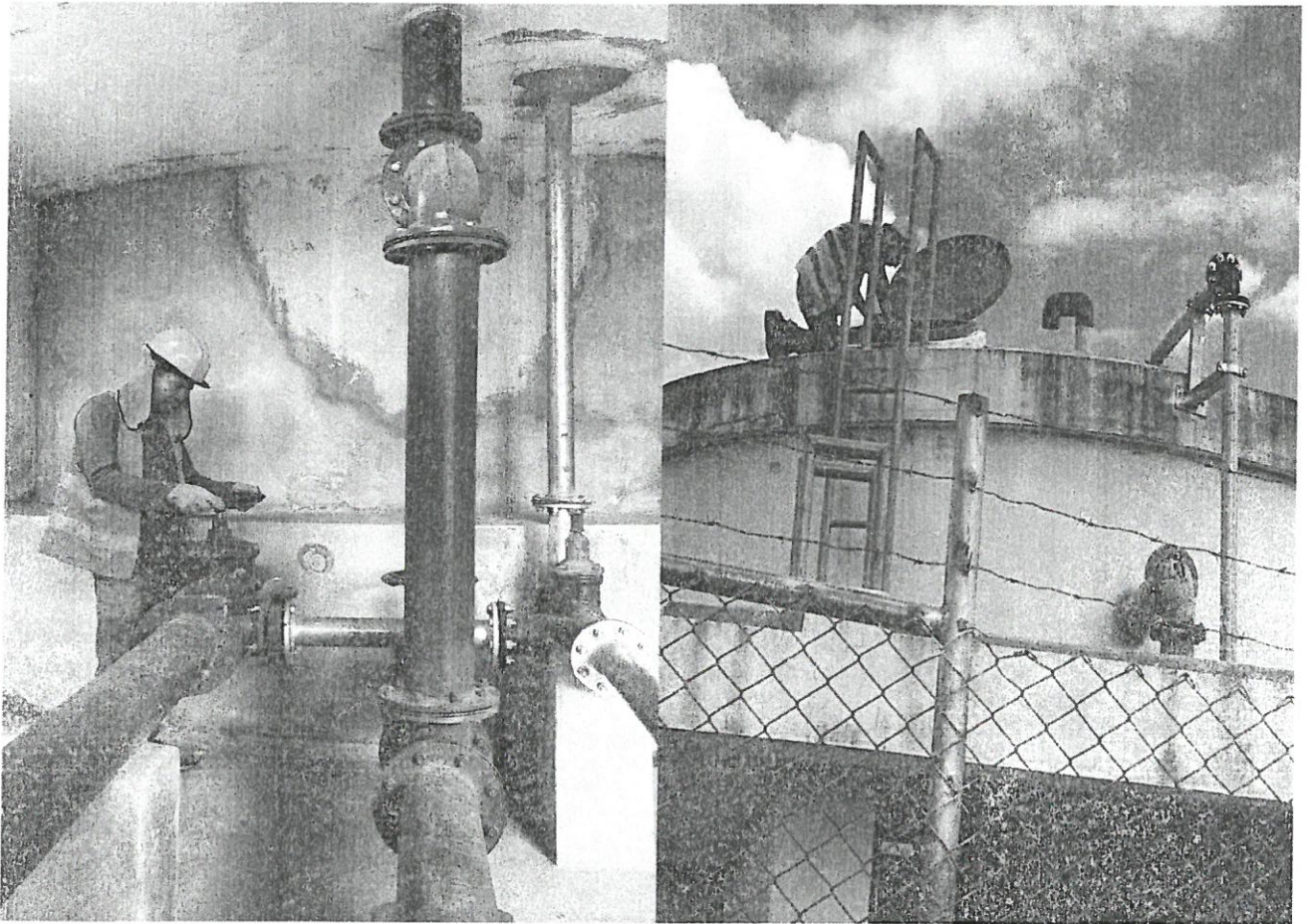


“REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS – CAJAMARCA”.





“REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS – CAJAMARCA”.

Contenido

CAPÍTULO I7

DISPOSICIONES GENERALES 7

Artículo 1.- Objeto..... 7

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación..... 7

Artículo 3.- Naturaleza Contractual 7

Artículo 4.- De la Calidad en las Prestaciones de Servicios de Agua Potable y Saneamiento 7

Artículo 5.- De los Usuarios 7

Artículo 6.- Base Legal..... 7

Artículo 7.- Definiciones 8

CAPITULO II9

UNIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL (UGM) 9

Artículo 8.- Unidad de Gestión Municipal (UGM) 9

Artículo 9.- De Las Áreas de la Unidad de Gestión Municipal 9

Artículo 10.- Área Comercial..... 9

Artículo 11.- Funciones..... 10

Artículo 12.- Área de Operación y mantenimiento 10

Artículo 13.- Funciones..... 10

CAPITULO III..... 11

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES GENERALES DE LA UGM Y DE LOS USUARIOS..... 11

Artículo 14.- Uso de agua potable para riego de parques y jardines..... 11

Artículo 15.- Manipulación de los Sistemas..... 11

Artículo 16.- Descargas en el sistema de alcantarillado sanitario..... 11

Artículo 17.- Denegatoria de servicios para riego agrícola..... 11

Artículo 18.- Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas 11

Artículo 19.- Acceso al predio..... 11

Artículo 20.- Inspecciones y reparaciones 11

Artículo 21.- Instrucciones vinculantes..... 12

Artículo 22.- Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos 12

Artículo 23.- Derechos de la UGM..... 12

Artículo 24.- Obligaciones de la UGM 12

Artículo 25.- Derechos de los Usuarios 13

Artículo 26.- Obligaciones de los Usuarios 13

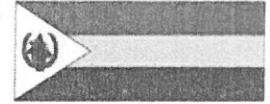
Artículo 27- Prohibiciones Generales para los Usuarios..... 14

CAPITULO III..... 14

CALIDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO 14

SUBCAPÍTULO 1 14





ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO 14

Artículo 28.- Acceso a los servicios de saneamiento 14

Artículo 29.- Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios 15

Artículo 30.- Instalación de conexiones domiciliarias..... 15

Artículo 32.- Conexión domiciliaria de alcantarillado..... 15

Artículo 33.- Cierre o Corte..... 15

SUBCAPÍTULO 2 15

PROCEDIMIENTO DE ACCESO 15

Artículo 34.- Sujeto que puede solicitar el acceso a los servicios 15

Artículo 35.- Representación del Solicitante..... 16

Artículo 36.- Representación del Solicitante..... 16

Artículo 37.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios 16

Artículo 38.- Información al Solicitante..... 17

Artículo 39.- Factibilidad de la Conexión Domiciliaria..... 17

Artículo 41.- Remisión del Certificado de Factibilidad del Servicio 17

Artículo 42.- Información sobre el resultado de la factibilidad de la Conexión Domiciliaria..... 17

Artículo 43.- Contenido Mínimo del informe de factibilidad de la Conexión Domiciliaria..... 18

Artículo 44.- Vigencia de la factibilidad..... 18

Artículo 45.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria 18

Artículo 46.- Trámites ante la Municipalidad..... 18

Artículo 47.- Verificación de existencia de instalaciones sanitarias internas 19

Artículo 48.- Reubicación o ampliación del diámetro de la conexión domiciliaria 19

CAPITULO IV 19

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS..... 19

Artículo 49.- Definición del Contrato de Prestación de Servicios 19

Artículo 50.- Características del Contrato de Suministro..... 19

Artículo 51.- Modificación del contrato..... 19

Artículo 52.-Terminación del Contrato..... 20

Artículo 53.- Causales de Terminación y Trámite 20

Artículo 54.- Conexiones instaladas por iniciativa de la UGM..... 20

Artículo 55.- Registro de Contratos de Prestación de Servicios..... 20

Artículo 56.- Contenido mínimo del Contrato de Suministro..... 21

Artículo 57.- Registro de Contratos de Suministro 21

CAPÍTULO V 21

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO 21

 SUBCAPÍTULO I 21

SERVICIO DE AGUA POTABLE..... 21

Artículo 58.- Calidad sanitaria del agua potable 21

Artículo 59.- Monitoreo de la calidad del agua..... 21

Artículo 60.- Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento..... 22

 SUBCAPÍTULO 2 22

EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA 22

Artículo 61.- Control del proceso de tratamiento de agua potable 22

 SUBCAPÍTULO 3 23





EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA 23

Artículo 62.- Control del proceso de desinfección del agua..... 23

Artículo 63.- Proceso de desinfección con cloro y sus derivados..... 23

Artículo 64.- Monitoreo del cloro residual 23

Artículo 65.- Muestreo del agua potable para análisis bacteriológico 24

Artículo 66.- Registro e información..... 24

SUBCAPÍTULO 4 25

SERVICIOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL RESIDUALES..... 25

Artículo 67.- Alcantarillado sanitario..... 25

Artículo 68.- Tratamiento de las aguas residuales. 25

SUBCAPÍTULO 5 25

DISPOSICIÓN SANITARIA DE LA UNIDADES BÁSICAS DE SANEAMIENTO..... 25

Artículo 69.- Control del proceso de las unidades básicas de saneamiento..... 25

SUBCAPÍTULO 6 26

CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO..... 26

Artículo 70.- Aspectos Generales..... 26

Artículo 71.- Confiabilidad operativa de los servicios 26

Artículo 72.- Mantenimiento de los sistemas 27

Artículo 73.- Registro de información..... 27

CAPÍTULO VI..... 27

ATENCIÓN DE USUARIOS..... 27

Artículo 74- Solicitudes de atención de problemas..... 27

Artículo 75.- Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general..... 28

Artículo 76.- Abastecimiento en caso de interrupciones..... 28

Artículo 77.- Comunicación sobre interrupciones 28

Artículo 78. Atención al/la usuario/a..... 28

Artículo 79. Problemas operativos en la prestación de los servicios de saneamiento 29

CAPÍTULO VII 29

DE LA RECAUDACIÓN 29

Artículo 80- Objetivos Generales..... 29

Artículo 81.- Determinación de la cuota mensual..... 29

Artículo 82.- Del cobro de la cuota familiar..... 30

Artículo 83.- Determinación del Importe a Recaudar por Alcantarillado Sanitario..... 31

SUBCAPÍTULO 1 31

RESPONSABILIDAD DE PAGO 31

Artículo 84.- Responsabilidad de pago 31

Artículo 85.- Cobro de intereses 32

Artículo 86.- Recibo 32

Artículo 87.- De la Emisión del Recibo de pago..... 32

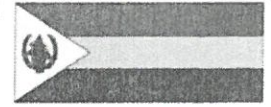
Artículo 88.- De la Entrega del Recibo de pago 32

Artículo 89.- Financiamiento 33

Artículo 90.- Cobros por daños e interposición de acciones legales..... 33

Artículo 91.- Unidad de Uso y su clasificación..... 33





Artículo 92.- De la contabilidad de la Unidad de Gestión Municipal 34

CAPÍTULO VIII 34

CIERRE O CORTE Y REAPERTURA DE LA CONEXIÓN 34

Artículo 93.- Cierre o corte del servicio por Iniciativa de UGM..... 34

Artículo 94.- Cierre de los servicios por solicitud del Titular 35

Artículo 95.- Cierre y anulación de conexiones no autorizadas 35

Artículo 96.- Reapertura de los servicios..... 35

CAPÍTULO IX..... 36

INFRACCIONES, SANCIONES Y RECLAMOS 36

Artículo 97.- Régimen aplicable a la UGM 36

Artículo 98.- Régimen aplicable a los Titulares de Conexión Domiciliaria y Usuarios..... 36

Artículo 99.- Infracciones Restrictiva 36

Artículo 100.- Escala de Sanciones aplicables por infracciones relativas a los servicios de agua potable y alcantarillado 36

Artículo 101.- Sanciones 37

Artículo 102.- Costo de las medidas impuestas como sanción 39

Artículo 103.- Registro de amonestaciones y sanciones 39

Artículo 104.- De los reclamos 39

Artículo 105.- Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación 39

Artículo 106.- Registro de solicitudes de atención y reclamos recibidos 40

Artículo 107.- Gratuidad de la Solicitud de Atención de Problema, del Procedimiento de Reclamos y de los Formatos..... 40

Artículo 108.- Reclamo comercial relativo a la facturación: 40

Artículo 109.- Reclamo comercial no relativo a la facturación: 40

Artículo 110.- Presentación de solicitudes para la atención de problemas..... 40

Artículo 111.- Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo 41

Artículo 112.- Justificación de la falta de atención de la solicitud..... 42

Artículo 113.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia..... 42

Artículo 114. Prohibición de cierre del servicio durante el reclamo..... 42

Artículo 115.- Exoneración..... 42

Artículo 116.- Otros Reglamentos..... 42

CAPITULO X 43

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES 43

ANEXOS 44

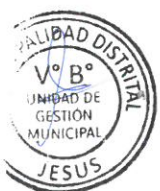
ANEXOS I..... 44

SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 44

ANEXO II 45

ANEXO II: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO N° 45

ANEXO III..... 50





REGISTRO PARA EL CONTROL DE PARÁMETROS DE CLORO RESIDUAL PH Y COLOR 50

ANEXO IV51

FRECUENCIA MÍNIMA DE PRINCIPALES ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE LA PTAR 51

ANEXO V52

PROBLEMAS OPERATIVOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SANEAMIENTO – DISPOSICIÓN SANITARIA DE EXCRETAS 52

ANEXO VI.....53

REGISTRO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 53

ANEXO N° VII54

SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMA DE ALCANCE GENERAL..... 54

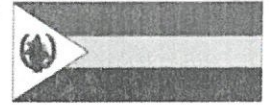
ANEXO VIII55

ESTRUCTURA DE LA CUOTA FAMILIAR PARA EL CASCO URBANO, (PARA LA ZONA
RURAL SE ADECUARÁ EL MISMO FORMATO) 55

ANEXO IX.....56

FORMATO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS PARTICULARES
COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN Y PROBLEMAS
OPERACIONALES 56





REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones que regulan las condiciones que debe tener la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento brindados por la Unidad de Gestión Municipal de la Municipalidad Distrital de JESÚS, De igual manera se establece los derechos y las obligaciones (prohibiciones) de los usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El presente reglamento es de aplicación obligatoria a los usuarios de los servicios de saneamiento de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Jesús.

El presente reglamento es en cumplimiento a la dispuesto por la Ley Marco, para la prestación de los servicios de Agua Potable y Saneamiento.

Artículo 3.- Naturaleza Contractual

El presente reglamento obliga a UGM y a los usuarios de los servicios cumplir con lo dispuesto en el mismo previa suscripción del contrato respectivo.

Artículo 4.- De la Calidad en las Prestaciones de Servicios de Agua Potable y Saneamiento

La municipalidad – UGM, deberá cumplir con los niveles de calidad y condiciones técnicas establecidas para brindar los servicios de agua potable y saneamiento ejerciendo permanentemente control de calidad sobre ellos y utilizando las normas y procedimientos que aseguren el adecuado mantenimiento, operación, desarrollo y ampliación de los servicios. Entiéndase por servicios de agua potable y saneamiento, la definición establecida en el DL N° 1620 que modifica la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de agua potable y saneamiento.

Artículo 5.- De los Usuarios

Los usuarios tienen la responsabilidad de mantener el correcto funcionamiento de sus instalaciones que comprendan el servicio de agua potable y saneamiento, hacer uso racional de los mismos y cumplir oportunamente con el pago de la cuota establecida.

Artículo 6.- Base Legal

6.1. A efectos de la aplicación del presente reglamento, se tiene en cuenta la presente normativa, sin perjuicio que de manera supletoria se recurra a otras disposiciones del estado peruano:

1. Constitución Política del Perú





2. Decreto Supremo N° 006-2017-PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
3. Código de Protección y Defensa del Consumidor –aprobado mediante Ley N° 29571–, que instituye como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, en el marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y dentro del régimen de economía social de mercado establecido en el texto constitucional.
4. Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972
5. Ley Marco: es el Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Sancamiento y modificatorias.
6. Ley del Procedimiento Administrativo General LEY N° 27444
7. Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA. - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280.
8. Decreto Supremo N° 016-2021 VIVIENDA aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.
9. Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA.
10. Resolución de Consejo Directivo N.º 015-2020-SUNASS-CD
11. Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA

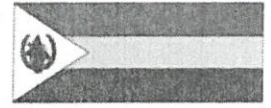
6.2. Cuando en el presente reglamento se haga mención a un capítulo, subcapítulo, artículo, párrafo, inciso, literal o anexo sin indicar la norma a la cual pertenece, se entiende que hace referencia al presente reglamento.

Artículo 7.- Definiciones

Adicionalmente a las definiciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento de la Ley Marco, y a efectos de la aplicación del presente reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

1. **Cierre o Corte:** Interrupción del servicio de agua potable o de alcantarillado, o ambos por un tiempo determinado, a solicitud del usuario o por las causales señaladas en el presente reglamento.
2. **Conexión domiciliaria de agua potable:** Comprende la unión física entre la red de agua potable y el límite exterior del predio, incluye la caja para accesorios, válvulas de control y de ser el caso, el medidor.
3. **Conexión domiciliaria de alcantarillado:** Comprende la unión física entre el colector público y el límite exterior del predio, incluye la caja de registro.
4. **Solicitante:** Es la persona natural o jurídica, propietaria o poseedora de un predio (habitable), interesada en que se le brinde acceso al servicio de agua potable, alcantarillado o de disposición sanitaria de excretas.





5. **Solicitud de acceso:** Es el documento a través del cual el solicitante manifiesta su interés de acceder al servicio de agua potable, alcantarillado o de disposición sanitaria de excretas.
6. **Pileta pública:** Es la instalación ejecutada en un área de uso público para la provisión del servicio de agua potable a falta de conexión domiciliaria para cada predio, de uso exclusivo para satisfacer las necesidades domésticas.
7. **Unidad básica de saneamiento:** Conjunto de componentes que permiten la disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario.
8. **Conexión ilegal:** Es aquella conexión domiciliaria instalada sin conocimiento y autorización del Prestador de Servicios de Saneamiento -UGM, mediante la cual se sustrae agua potable o se vierten aguas residuales a la red del Prestador de Servicios.
9. **Usuario/a:** Es la persona natural o jurídica a la que se le presta los servicios de saneamiento. Los beneficiarios considerados en el padrón de beneficiarios con el que se financió un proyecto de inversión, pasan a ser usuarios, previa firma del contrato de contraprestación y cumplimiento de requisitos señalados en este reglamento.

CAPITULO II

UNIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL (UGM)

Artículo 8.- Unidad de Gestión Municipal (UGM)

La Unidad de Gestión Municipal, es el órgano de línea responsable de contribuir al mejoramiento integral de la salud y bienestar de la población rural en su conjunto, prestando en las mejores condiciones de oportunidad y calidad, la operación técnica, el mantenimiento de los equipos e infraestructura, y la gestión comercial y administrativa /financiera de los servicios de saneamiento en el ámbito de su competencia.

Artículo 9.- De Las Áreas de la Unidad de Gestión Municipal

Para el cumplimiento de sus objetivos y metas, la unidad de Gestión Municipal tiene a su cargo los siguientes órganos internos del tercer nivel organizacional:

- a) Área Comercial
- b) Área de Operación y Mantenimiento.

Artículo 10.- Área Comercial

El área comercial, es el órgano de línea responsable de planificar, liderar y evaluar el desarrollo de los procesos comerciales de la Unidad de Gestión Municipal, así como también de dar cumplimiento al cobro por la prestación de los servicios de saneamiento. Está a cargo de un servidor municipal, con categoría de jefe, quien depende de la Unidad de Gestión Municipal.





Área comercial contara con una cuenta independiente, específica para la administración, operación, mantenimiento del sistema de agua potable y alcantarillado.

Artículo 11.- Funciones

1. Disponer y coordinar la atención de solicitudes de conexión y reconexión, cambio de ubicación de conexión de agua y alcantarillado.
2. Controlar la aplicación de políticas de corte de conexiones y cobranza de deudas en el ámbito de su competencia, promoviendo la aplicación de penalidades o multas en cumplimiento al Reglamento de Prestación de los Servicios de Saneamiento.
3. Controlar el cobro por la prestación de los servicios de saneamiento. d) Disponer y Coordinar la automatización de las actividades bajo su responsabilidad mediante la utilización de tecnología que permita un flujo efectivo de información y de la toma de decisiones.

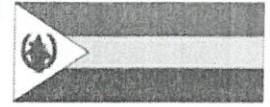
Artículo 12.- Área de Operación y mantenimiento

El área de operación y mantenimiento es responsable de planificar, organizar, ejecutar y regular las actividades de operación y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios de saneamiento, así como también realizar las acciones de control de calidad de los servicios de saneamiento, para asegurar una adecuada provisión de servicios y su adecuado funcionamiento. Está a cargo de un servidor municipal, con dependencia funcional del jefe de la Unidad de Gestión Municipal.

Artículo 13.- Funciones

1. Planificar, programar y evaluar la distribución de agua potable, así como los programas de operación y mantenimiento de los sistemas de saneamiento para su correcto funcionamiento.
2. Otorgar la factibilidad de los servicios colaterales, previa evaluación.
3. Ejecutar actividades relacionadas con la producción, distribución de los servicios de saneamiento, así como el control de calidad de los servicios de saneamiento.
4. Ejecutar actividades de operación y mantenimiento de los sistemas de saneamiento de acuerdo a los programas aprobados.
5. Formular y ejecutar inversiones bajo la modalidad directa o indirecta para la identificación de nuevas fuentes de abastecimiento de agua o mejoramiento de las existentes.
6. Formular y ejecutar inversiones bajo la modalidad directa o indirecta para la ampliación de redes de agua y alcantarillado o sistemas de disposición de excretas.
7. Evaluar los sistemas de saneamiento con el fin de verificar su correcto funcionamiento y proponer las acciones de mantenimiento.
8. Atender y hacer cumplir las solicitudes requeridas por los usuarios dentro de la jurisdicción, relacionadas a la operación y mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable, alcantarillado o disposición sanitaria de excretas.
9. Atender las actividades de atención de emergencias y reclamos por fallas en los servicios de saneamiento.
10. Otras funciones que la asigne la Unidad de Gestión Municipal





CAPITULO III

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES GENERALES DE LA UGM Y DE LOS USUARIOS

Artículo 14.- 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 Reglamento de la Ley General de los Servicios de Saneamiento.

Artículo 15.- Manipulación de los Sistemas

El Titular de la Conexión 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 UGM a través de las personas autorizadas por ella operarán y modificarán dichos sistemas. El Titular de la Conexión 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 UGM a través de las personas autorizadas por ella operarán y modificarán dichos sistemas.

Artículo 16.- Descargas en el sistema de alcantarillado sanitario

Los usuarios no deben descargar en el sistema de alcantarillado sanitario, objetos sólidos de cualquier naturaleza o líquidos que no cumplan con la normativa de descarga a las redes públicas

Artículo 17.- Denegatoria de servicios para riego agrícola

La UGM 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 18.- Responsabilidad de instalaciones sanitarias internas

El Titular de la Conexión 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.

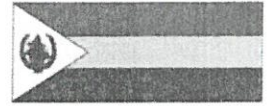
Artículo 19.- Acceso al predio

Los usuarios deberán facilitar el acceso al inmueble al personal autorizado y acreditado por la UGM, para 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 20.- Inspecciones y reparaciones

La UGM puede inspeccionar y revisar las instalaciones sanitarias al interior del predio a solicitud del Titular de la Conexión, 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, por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación.





En tal sentido, y de ser necesario, la UGM puede proponer la reparación interna pertinente o ejecutarla cuando:

- a. El usuario la solicita.
- b. El desperfecto afecta a terceros.
- c. Perjudique el sistema general de agua potable o alcantarillado.

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

Artículo 21.- Instrucciones vinculantes

Los usuarios deben seguir las instrucciones sobre el uso del agua que emita la UGM en situaciones de emergencia.

Artículo 22.- 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 comprobante de pago, la UGM deberá informar a los usuarios mediante comunicación escrita, especialmente respecto de los siguientes temas:

1. Derechos y obligaciones generales de la UGM.
2. Derechos y obligaciones de los usuarios.
3. Cambios ocurridos en las tarifas o estructuras tarifarias.

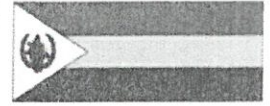
Artículo 23.- Derechos de la UGM

1. La Unidad de Gestión Municipal mediante su personal debidamente acreditado es la única autorizada para operar y/o modificar las instalaciones construidas y diseñadas para prestar servicios de saneamiento.
2. Denegar solicitudes de acceso a servicios de saneamiento por no cumplir con las condiciones que se han establecido en este reglamento.
3. Cobrar intereses, moras y gastos derivados de las obligaciones incumplidas. Para esto se aplicará la normativa vigente según corresponda
4. Anular las conexiones no autorizadas o clandestinas, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes y cobro por el uso del servicio indebido.
5. Cobrar la cuota familiar aprobada por la Asamblea General.
6. Cerrar la conexión por incumplimiento de las obligaciones de los asociados, así como cobrar el costo de cierre y reapertura de la conexión.
7. Cerrar las conexiones de quienes hagan uso no autorizado de los servicios, sin perjuicio de los cobros por el uso clandestino del servicio y del cobro por el cierre o la reapertura.
8. Cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos que el usuario ocasione en las instalaciones y equipos de los servicios, sea por mal uso o vandalismo.

Artículo 24.- Obligaciones de la UGM

1. Administrar, operar y mantener los sistemas y procesos que comprenden los servicios de saneamiento.
2. Aprobar anualmente la cuota familiar de acuerdo con la metodología aprobada por la SUNASS.





3. Destinar los recursos recaudados por concepto de cuota familiar para la prestación de los servicios de saneamiento, lo cual comprende la administración, operación y mantenimiento para la prestación de dichos servicios de saneamiento, así como la reposición de los equipos y rehabilitaciones menores.
4. En los casos antes descritos, si se compromete la calidad del agua potable, la municipalidad a través de la UGM, debe alertar inmediatamente a la población mediante los diferentes canales que tenga a su disposición (Radio, TV, Redes Sociales, Altoparlantes) e instruirá a la población la manera de utilizar el agua bajo esas circunstancias. En los casos que, por razones técnicas previsibles, la Municipalidad requiera interrumpir el servicio o restringirlo, debe comunicar con anticipación no menor a 48 horas, por los mismos medios descritos en el párrafo anterior.
5. Emitir mensualmente los comprobantes de pago, por los servicios prestados a cada usuario y entregarlos en su domicilio, estableciendo la modalidad y lugares de cobranza. En la facturación se debe incluir el íntegro de los servicios prestados.
6. Así mismo el Prestador del Servicios de Saneamiento – UGM debe brindar soporte técnico especializado para:
 - Instalación de conexiones domiciliarias.
 - Reubicación de conexiones domiciliarias.
 - Ampliación de conexiones domiciliarias.
 - Cierre de conexiones domiciliarias.
 - Reapertura de conexiones domiciliarias.
 - Mantenimiento de las tecnologías instaladas para la disposición sanitaria de excretas Anexo V.
7. Realizar acciones de sensibilización dirigidas a los usuarios y actividades de educación sanitaria con la finalidad de generar conciencia respecto a la valoración del servicio, adopción de adecuadas prácticas de higiene, cuidado del agua, protección de las fuentes naturales de agua, pago oportuno de las cuotas

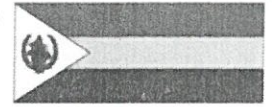
Artículo 25.- Derechos de los Usuarios

1. Acceder a la prestación de los servicios de saneamiento en las condiciones establecidas en la Ley Marco, su reglamento y el presente reglamento.
2. Recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de los medios de comunicación establecidos por la Asamblea General.

Artículo 26.- Obligaciones de los Usuarios

- a) Suscribir el contrato de suministro con la UNIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL, documento que lo convierte formalmente en usuario de los servicios de saneamiento.
- b) Hacer uso adecuado de los servicios sin dañar la infraestructura y acatando estrictamente las disposiciones que la UNIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL establece según corresponda.
- c) Utilizar los servicios de saneamiento según los fines para el que fueron construidos y diseñados.
- d) Permitir la instalación de medidores, la contrastación como parte del mantenimiento y su correspondiente lectura.





- e) Asumir el costo de medidor de consumo, cuando corresponda según lo establecido en las normas sectoriales y las que establezca la SUNASS.
- f) Pagar la cuota familiar de acuerdo a la periodicidad establecida por la UGM.
- g) Poner en conocimiento de la UGM las averías y/o desperfectos que afecten los servicios de saneamiento.
- h) Denunciar las conexiones clandestinas.

Artículo 27- Prohibiciones Generales para los Usuarios

Los usuarios se encuentran prohibidos de:

- a) Vender agua potable sin autorización expresa de la UGM
- b) Manipular la conexión domiciliaria.
- c) Impedir las inspecciones.
- d) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio, o a las redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua potable directamente de las redes de distribución.
- e) Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- f) Rehabilitar el servicio cerrado por la UGM.
- g) Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario, elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes.
- h) 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.

CAPITULO III

CALIDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

SUBCAPÍTULO 1

ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Artículo 28.- 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, cuando menos, una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado sanitario.

El acceso a los servicios de saneamiento se otorgará en las condiciones establecidas en el contrato de explotación, y en el presente Reglamento

La instalación de una conexión domiciliaria es obligatoria, siempre que el predio para el cual se solicita el acceso se encuentre ubicado frente del sistema de distribución de agua potable y existan las condiciones técnicas para la instalación de alcantarillado, según corresponda.

En caso que el predio se encuentre ubicado fuera del sistema de distribución de alcantarillado, se otorgará el servicio cuando se cumplan con las condiciones técnicas y económicas que permitan la instalación de la conexión domiciliaria.





Artículo 29.- Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios

La UGM 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.
3. Exista factibilidad del servicio

Artículo 30.- 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.

La caja del medidor se instalará en la vereda o parte frontal del predio.

Artículo 31.- Conexión domiciliaria de agua potable

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.

Las Conexiones Domiciliarias de Agua Potable son de uso obligatorio e individual para todos los predios con frente a la red de distribución administrada por la UGM, debiendo ser conectadas a ella en forma independiente y exclusiva.

Siempre que la infraestructura se encuentre bajo su administración, la UGM es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la Conexión Domiciliaria de Agua Potable inclusive.

Artículo 32.- Conexión domiciliaria de alcantarillado

Comprende la unión física (instalación de tubería) entre el colector público y el límite exterior de la propiedad de cada predio. 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 UGM. La UGM es responsable de la recolección de los desagües de los predios conectados a la red pública y su disposición final.

Artículo 33.- Cierre o Corte

Interrupción del servicio de agua potable o de alcantarillado, o ambos por un tiempo determinado, a solicitud del asociado o por decisión de la UGM.

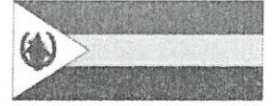
SUBCAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTO DE ACCESO

Artículo 34.- Sujeto que puede solicitar el acceso a los servicios

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





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

1. Para Propietarios.

- Copia simple de Título de propiedad y/o copia simple de compra y venta de la propiedad.
- Copia de DNI del propietario.
- Croquis simple de la ubicación de la propiedad y recibo de pago por derecho de instalación.

2. Para el Posesionario.

- Copia simple de constancia de posición.
- Copia de DNI del propietario.
- Croquis simple de la ubicación de la propiedad y recibo de pago por derecho de instalación. Dichos documentos tendrán vigencia hasta la efectiva instalación de los servicios básicos en el inmueble descrito en dicho Certificado o Constancia.

Artículo 35.- Representación del Solicitante

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.

Artículo 36.- Representación del Solicitante

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.

En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder expedido por la Oficina de Registros Públicos que corresponda, donde deberá indicarse las facultades que éste tiene para celebrar contratos a nombre de su representada u otro documento equivalente.

Artículo 37.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios

37.1 Solicitud

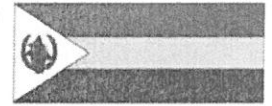
La solicitud de acceso a los servicios de saneamiento debe presentarse conforme al Anexo 1 de la presente norma, que será entregado por la UGM en forma gratuita y mediante esta solicitud, el Solicitante manifiesta su intención de acceder a los servicios de saneamiento a través de una Conexión Domiciliaria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

37.2 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:

- Documentos que acrediten la propiedad o posesión del predio o vivienda.
- Copia simple del documento de identidad del Solicitante o los documentos que acrediten la representación.
- Plano de ubicación o croquis del predio.





Artículo 38.- Información al Solicitante

En el momento en que el Solicitante presenta su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la UGM deberá entregarle un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, y a la vez le informará sobre el plazo que la UGM tiene para determinar la factibilidad del servicio.

Artículo 39.- Factibilidad de la Conexión Domiciliaria

La factibilidad del servicio implica que la Unidad de Gestión Municipal se compromete a otorgar uno o más servicios de saneamiento al/la Solicitante, pudiendo establecer Condicionamientos Técnicos, Administrativos o ambos, conforme a lo dispuesto en el ANEXO II. Dicha factibilidad se materializa en el Certificado de Factibilidad del Servicio a un monto de S/20.00 previamente, para realizar el diagnóstico de factibilidad en el punto solicitado.

Es la determinación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas que permiten dotar del servicio solicitado, y se plasmará en el “Informe de Factibilidad de la Conexión Domiciliaria”.

Artículo 40.- Plazo para determinar la factibilidad de la Conexión Domiciliaria

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

Artículo 41.- Remisión del Certificado de Factibilidad del Servicio

La UGM debe remitir al/la Solicitante el Certificado de Factibilidad del Servicio en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de la fecha de emisión del Certificado de Factibilidad del Servicio, a través de cualquiera de las modalidades de comunicación previstas en el artículo.

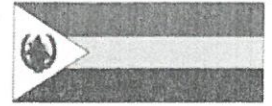
En el caso de que no se formulen Condicionamientos Técnicos ni Administrativos, el Prestador de Servicios remite el Certificado de Factibilidad conjuntamente con el Contrato de Suministro, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada, así como las posibles modalidades de pago.

Artículo 42.- Información sobre el resultado de la factibilidad de la Conexión Domiciliaria.

En la solicitud de acceso (Anexo 1), el Solicitante deberá indicar un domicilio para comunicaciones, ubicado dentro del área urbana de la localidad donde se presenta la solicitud.

La comunicación sobre la factibilidad del servicio deberá realizarse en forma personal al solicitante, pudiendo la UGM citarlo a sus oficinas o comunicárselo en el domicilio señalado en el artículo precedente, en un plazo no mayor a veinte (10) días hábiles de presentada la solicitud.





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.

Artículo 43.- Contenido Mínimo del informe de factibilidad de la Conexión Domiciliaria

- La identificación del Solicitante y de la UGM.
- La dirección y todos los datos del predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
- 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.
- El tipo y número de unidades de uso existentes en el predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
- La forma de pago de la conexión domiciliaria solicitada.
- Periodicidad con que se facturará por los servicios prestados, fecha de vencimiento de los recibos, información sobre el cobro de intereses moratorios.
- El resultado del análisis de la factibilidad, de ser negativa, deberá incluir las razones.
- Otros aspectos que considere la UGM.

Artículo 44.- 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.

Artículo 45.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria

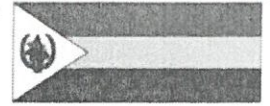
Una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento, debidamente suscrito por el solicitante, dentro del plazo establecido en la presente norma, la UGM tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles, para instalar la conexión domiciliaria solicitada.

La UGM 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 46.- 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 el solicitante.





Artículo 47.- 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 UGM proceda a instalar la conexión y emita la facturación correspondiente.

Artículo 48.- Reubicación o ampliación del diámetro de la conexión domiciliaria

Las disposiciones establecidas en el presente capítulo, serán de aplicación para la solicitud de reubicación de la conexión domiciliaria o la ampliación de su diámetro, en lo pertinente.

CAPITULO IV

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 49.- 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 UGM y el Solicitante por el cual aquella se obliga a prestar los servicios de saneamiento que se pacten y éste, que adquiere la calidad de Titular de la Conexión Domiciliaria, a pagar la contraprestación correspondiente por la prestación de dichos servicios, sometiéndose ambos a los términos convenidos.

Artículo 50.- Características del Contrato de Suministro

El Contrato de Suministro tiene las siguientes características:

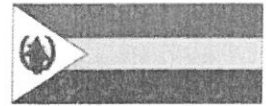
1. Es un contrato de adhesión.
2. Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa en el contrato.
3. Se formaliza por escrito.
4. La Unidad de Gestión Municipal, debe entregar a la otra parte una copia del Contrato de Suministro, en la cual se detalle el código de usuario que le ha sido asignado.
5. El/la Solicitante debe suscribir el Contrato de Suministro de manera previa al inicio de la prestación de los servicios de saneamiento.

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

Artículo 51.- Modificación del contrato

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





1. Cambio De Titular de la Conexión Domiciliaria:

El cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria debe comunicarse a la UGM adjuntando los documentos señalados en el presente reglamento, según lo aplicable al caso del nuevo titular.

2. Modificación de Dirección:

En caso de error en la dirección o en el nombre del usuario, éste deberá de presentar la solicitud entregada por la UGM, donde figuren los datos reales del predio y el exacto nombre del usuario, según su DNI.

Artículo 52.-Terminación del Contrato

Mediante la terminación del Contrato cesa de modo definitivo la relación contractual entre el Titular de la Conexión Domiciliaria y la UGM, la cual queda impedida de emitir facturación a nombre del Titular, por el consumo que se genere con posterioridad a la fecha de terminación.

Artículo 53.- Causales de Terminación y Trámite

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

El trámite de terminación se ciñe a lo siguiente:

- Solicitud escrita presentada por el Titular de la Conexión Domiciliaria a la UGM con una anticipación de, por lo menos, diez (10) días calendario, pudiendo indicarse la fecha exacta de terminación, caso contrario, se efectuará una vez cumplido el plazo mínimo antes señalado.

Artículo 54.- Conexiones instaladas por iniciativa de la UGM

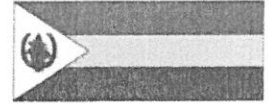
Para el caso de las conexiones domiciliarias que fueran instaladas por iniciativa de la municipalidad, la UGM deberá celebrar el contrato de prestación de servicios de saneamiento, con cada uno de los titulares de las nuevas conexiones domiciliarias, en el plazo máximo de tres (3) meses. Ante la negativa de suscripción del contrato, la UGM estará en la posibilidad de realizar el levantamiento de la conexión

Artículo 55.- Registro de Contratos de Prestación de Servicios

La UGM tiene la obligación de llevar un registro y archivar 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 éste culmine. Es facultad de la UGM mantener los Contratos por un tiempo mayor.

El Prestador de Servicios de Agua Potable y Saneamiento - UGM puede inspeccionar y revisar las instalaciones sanitarias al interior del predio a solicitud del/la Titular de la Conexión, del/la Usuario/a, de terceros o por propia iniciativa, previa autorización del/la Usuario/a, a fin de constatar su estado. Dicha inspección debe ser comunicada de manera formal al/a Usuario/a, por lo menos con 5 días hábiles de anticipación.





En caso se requiera, la UGM puede proponer al/a Usuario/a la reparación de las instalaciones sanitarias al interior del predio que registren desperfectos o ejecutarla cuando éstos afecten a terceros o perjudiquen al sistema de saneamiento. En estos últimos casos, los costos que demande la ejecución de la reparación son trasladados al Titular de la Conexión.

Artículo 56.- Contenido mínimo del Contrato de Suministro

El contenido mínimo del Contrato de Suministro está detallado en el **ANEXO II**, siendo parte integrante de éste la conformidad otorgada por el responsable de la Unidad de Gestión Municipal.

Artículo 57.- Registro de Contratos de Suministro

La Unidad de Gestión Municipal, tiene la obligación de llevar un registro y archivar los contratos de suministro que suscriba. los contratos de suministros culminados son archivados por 5 años adicionales, salvo que sean materia de un procedimiento administrativo o judicial en cuyo caso se mantienen hasta que éste culmine. así mismo la Unidad de Gestión Municipal puede digitalizar los documentos y conservarlos en medios electrónicos por el periodo que considere pertinente.

CAPÍTULO V

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

SUBCAPÍTULO I

SERVICIO DE AGUA POTABLE

Artículo 58.- Calidad sanitaria del agua potable

La calidad del agua potable distribuida por la UGM para consumo humano debe cumplir con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos en las normas sobre calidad del agua para consumo humano emitidas por la autoridad de salud. La SUNASS supervisará el cumplimiento de dichas normas, notificando a la autoridad de salud ante su incumplimiento.

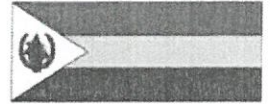
Artículo 59.- Monitoreo de la calidad del agua

El Prestador de Servicios de Agua Potable y Saneamiento - UGM, tiene la responsabilidad de monitorear la calidad del agua según Decreto Supremo 031-2010 SA.

La Unidad de Gestión Municipal, como puede usar el modelo de registro desarrollado en el **Anexo III** para el control de los parámetros de cloro residual libre, turbiedad, PH y color, del Reglamento de la Calidad de los servicios emitido por la SUNASS.

En caso se utilicen equipos digitales para la medición del cloro residual, PH y turbiedad, estos deben estar calibrados y verificados, con estándares vigentes.





Artículo 60.- Condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento
La UGM presta los servicios de saneamiento en las mejores condiciones de calidad y de acuerdo a los niveles establecidos en las disposiciones contractuales y normativas vigentes.
Artículo 58.- 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

SUBCAPÍTULO 2 EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA

Artículo 61.- Control del proceso de tratamiento de agua potable

Si dentro de su ámbito de prestación de la UGM, se cuenta con planta de tratamiento de agua potable, debe:

1. Contar con un programa de control de procesos que permita asegurar las diferentes fases de la producción del agua potable.
2. Aplicar la dosis y concentración óptima de los insumos químicos utilizados.
3. Controlar el caudal de ingreso de agua a la planta con el objetivo de que no exceda la capacidad de diseño para la que ha sido instalada.
4. Llevar un registro diario de la siguiente información:
 - a. Dosis, concentración y cantidad de insumos empleados en el tratamiento del agua.
 - b. Caudal de agua y turbiedad en el ingreso y salida de la planta de tratamiento de agua.
 - c. Ocurrencias que se presentan en el proceso de tratamiento y las medidas adoptadas para su atención.
 - d. Personal responsable que acredite de manera fehaciente que está capacitado y cuenta con el conocimiento necesario para realizar el proceso de tratamiento.
5. Realizar el monitoreo de parámetros críticos, que son aquellos parámetros cuya presencia en el agua de la fuente de abastecimiento o en agua potable superen los estándares y límites máximos establecidos por las correspondientes normativas vigentes. Esos parámetros deberán ser establecidos en su programa de control de procesos.

Los productos empleados para el proceso de tratamiento de agua potable deben encontrarse vigentes y contar con los correspondientes registros sanitarios.





SUBCAPÍTULO 3 EL PROCESO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA

Artículo 62.- Control del proceso de desinfección del agua

La Unidad de Gestión Municipal, realiza el proceso de desinfección con cloro para proteger al agua de la contaminación microbiológica antes de la distribución.

El control del proceso de desinfección comprende la calibración de los sistemas de cloración y la determinación de la dosis óptima de cloro a ser aplicada en el agua tratada.

Los productos empleados por la Unidad de Gestión Municipal para la desinfección del agua para consumo deben encontrarse vigentes y contar con los correspondientes registros sanitarios.

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.

- El desinfectante empleado debe tener las características siguientes:
 - a. 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.
 - b. Dejar efecto residual para la protección del agua contra posteriores contaminaciones.
 - c. Su concentración en el agua será de fácil determinación.

Artículo 63.- Proceso de desinfección con cloro y sus derivados

La eficacia en la cloración se determinará a través de la medición de cloro residual libre en concordancia con lo establecido en la Primera Disposición Final y Transitoria del presente Reglamento.

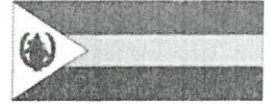
Artículo 64.- Monitoreo del cloro residual

Adicionalmente a lo establecido en el D.S. 031 - 2010 SA, la Unidad de Gestión Municipal para el monitoreo del cloro residual, debe registrar como mínimo la siguiente información:

1. El caudal de ingreso al reservorio (l/s) y la fecha de medición.
2. El caudal de dosificación de cloro o sus diferentes presentaciones aplicadas o la concentración, dosis y cantidad de cloro aplicado, según corresponda, y la fecha de recarga.



La Unidad de Gestión Municipal debe asegurar que los reactivos utilizados para el monitoreo de cloro residual libre se encuentren vigentes.



Los comparadores visuales para la medición de cloro residual deben encontrarse en buen estado, los tubos deben presentar una superficie transparente, sin ralladuras ni manchas, que permita una adecuada visualización del contenido.

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

Artículo 65.- Muestreo del agua potable para análisis bacteriológico

La UGM debe realizar programas permanentes de muestreo y análisis para la determinación de bacterias coliformes termo tolerantes. Cuando en 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 UGM deberán realizar el muestreo para la determinación de bacterias coliformes termo tolerantes.

Artículo 66.- Registro e información

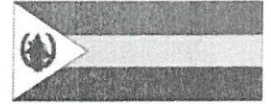
La UGM deberá preparar y mantener, para cada una de las zonas de abastecimiento, un registro que incluya:

- a) Nombre de la zona. Si ésta no tuviera nombre, se pondrá el del componente más notable a partir del cual el agua es abastecida a los usuarios de la zona (Ej. El nombre o código del reservorio, pozo u otro componente que abastece dicho sector).
- b) Población servida en la zona.
- c) Descripción de la acción realizada por la UGM, para cumplir con el presente reglamento en cuanto 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.
- d) Los resultados de los análisis de cloro de las muestras tomadas de acuerdo con la presente norma. Consumo de productos químicos.
- e) Otra característica que la UGM considere pertinente. La UGM deberá mantener en el registro la información indicada hasta por cinco (5) años

La UGM deberá mantener un registro actualizado de las especificaciones técnicas y características principales de los equipos de desinfección que emplea y el estado de conservación.

La UGM deberá registrar en el Cuaderno de Ocurrencias, las incidencias que se presentan en el proceso de desinfección, así como de las medidas adoptadas en su atención y los que se encuentren pendientes





SUBCAPÍTULO 4

SERVICIOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL RESIDUALES

Artículo 67.- Alcantarillado sanitario

La UGM es responsable del buen funcionamiento de la infraestructura y equipos utilizados para el transporte de las aguas residuales a través de las redes de alcantarillado sanitario.

La UGM debe contar con los equipos necesarios para realizar el mantenimiento de las redes de alcantarillado sanitario. Asimismo, debe identificar y priorizar el mantenimiento de las redes que tengan mayor incidencia de atoros.

Artículo 68.- Tratamiento de las aguas residuales.

La UGM que cuente con planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) debe:

Implementar las acciones necesarias para controlar los procesos de tratamiento de las aguas residuales con la finalidad de asegurar la calidad del efluente para su disposición final, cumpliendo con las disposiciones sectoriales vigentes.

Operar y mantener la PTAR de acuerdo con lo establecido en su manual de operación y mantenimiento, el cual debe contener como mínimo las actividades establecidas en el Anexo VI. En caso de no contar con el manual de operación y mantenimiento de la PTAR el Prestador de Servicios debe cumplir como mínimo con las actividades señaladas en el ANEXO V.

SUBCAPÍTULO 5

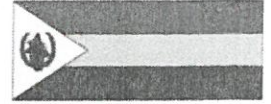
DISPOSICIÓN SANITARIA DE LA UNIDADES BÁSICAS DE SANEAMIENTO

Artículo 69.- Control del proceso de las unidades básicas de saneamiento

La Unidad de Gestión Municipal, respecto al uso y mantenimiento de las Unidades Básicas de Saneamiento (UBS), en coordinación con los usuarios, verifica:

1. La disposición de los lodos y compost generado.
2. En caso de una UBS de arrastre hidráulico, la limpieza del tanque séptico o biodigestor.
3. En caso de una UBS tipo compostera, la limpieza y el cierre de la cámara de compostaje.
4. En caso de una UBS tipo hoyo seco ventilado, el cierre y apertura de los hoyos.
5. En el caso de los numerales 2 y 3 del presente párrafo, adicionalmente, el estado de conservación y operación de los otros componentes que forman parte del sistema de disposición sanitaria de excretas tales como los pozos de absorción, zanjas de percolación y humedales, según corresponda.





La Unidad de Gestión Municipal, debe implementar acciones de sensibilización permanente dirigida a los usuarios para el uso y mantenimiento de las Unidades Básicas de Saneamiento. Adicionalmente a ellos se debe llevar a cabo acciones de capacitación y educación sanitaria. La Unidad de Gestión Municipal, debe llevar en formatos propios un registro de las actividades realizadas en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, indicando como mínimo:

1. Predio verificado.
2. Fecha de la verificación.
3. Actividades realizadas.
4. Personal responsable de la verificación por parte de la UGM.

La frecuencia de verificación de la UBS se encuentra en función de la tecnología instalada y lo indicado en los manuales de operación y mantenimiento:

1. En caso de UBS tipo arrastre hidráulico una vez al año.
2. En caso de UBS tipo compostera cada seis meses.
3. En caso de UBS tipo hoyo ventilado cada dos años.

SUBCAPÍTULO 6

CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

Artículo 70.- Aspectos Generales

La UGM deberá cumplir con las condiciones básicas y requisitos mínimos de diseño de la infraestructura sanitaria, establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones. La UGM deberá operar y mantener la infraestructura con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil

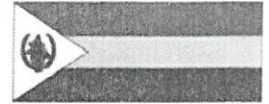
Artículo 71.-Confiabilidad operativa de los servicios

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

La Unidad de Gestión Municipal debe:

1. Garantizar la operación y mantenimiento de la infraestructura sanitaria conforme con lo establecido en el manual de operación y mantenimiento, con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil para asegurar la calidad del servicio.
2. Contar con sistemas de dosificación para la aplicación de insumos químicos en el proceso de tratamiento de agua potable que aseguren la aplicación de una dosis exacta.





3. Atender problemas operativos que se presentan en los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales.
4. En los casos en que no se cuente con manual de operación y mantenimiento, la Unidad de Gestión Municipal debe contar con un Programa de limpieza y desinfección de los componentes que forman parte de los procesos de producción y distribución de agua potable, tales como captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución, según corresponda, y las actividades contempladas en el programa deben ejecutarse por lo menos dos veces al año.

Artículo 72.- Mantenimiento de los sistemas

La UGM 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, la UGM deberá elaborar y ejecutar anualmente Programas de Mantenimiento Preventivo, con el fin que les permitan reducir riesgos (de contaminación de agua potable, de interrupciones o restricciones de los servicios), así como establecer las metas a alcanzar

Artículo 73.- Registro de información

La Unidad de Gestión Municipal debe registrar, los mantenimientos preventivos y correctivos; utilizando el **Anexo VI**:

1. Fecha del mantenimiento
2. Componente al que se le efectuó el mantenimiento.
3. Actividades de operación y mantenimiento efectuadas.
4. Ocurrencias presentadas y medidas adoptadas para su atención.
5. Personal responsable del proceso de las actividades de mantenimiento.

CAPÍTULO VI

ATENCIÓN DE USUARIOS

Artículo 74- Solicitudes de atención de problemas

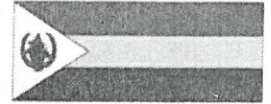
Los problemas que pueden presentarse en la prestación de los servicios de saneamiento, pueden ser:

- a) **De alcance particular:** afectan a una conexión.
- b) **De alcance general:** afectan a un grupo de conexiones. La solicitud de atención de problemas se presenta a la UGM ante la ocurrencia de:

La solicitud de atención de problemas se presenta a la UGM 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 facturación de alcance general.”





Artículo 75.- Registro de solicitudes de atención de problemas de alcance general

La UGM deberá contar con un registro de solicitudes de atención de problema de alcance general presentadas y deberá asegurar la disponibilidad de la información por un período de cinco (5) años desde su registro

SUBCAPÍTULO 2

OTROS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN A USUARIOS

Artículo 76.- Abastecimiento en caso de interrupciones

En caso la interrupción del servicio de agua potable sea mayor a las cuarenta y ocho horas, la UGM deberá abastecer a los afectados a través de camiones cisterna u otra modalidad que garantice la calidad del agua potable entregada.

Artículo 77.- Comunicación sobre interrupciones

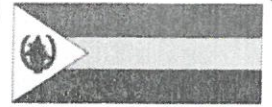
La UGM deberá proveer información relevante y oportuna a los usuarios en caso de ocurrencia de interrupciones de los servicios de agua potable o alcantarillado.

Artículo 78. Atención al/la usuario/a

La Unidad de Gestión Municipal, debe asegurar la adecuada atención al/la Usuario/a, garantizando entre otros, los siguientes aspectos:

- Otorgar un trato respetuoso y no discriminatorio al/la Usuario/a o potencial usuario/a, bajo el principio de igualdad de género y con enfoque intercultural, teniendo en cuenta sus usos y costumbres, así como las disposiciones normativas en materia de lenguas originarias, en caso corresponda.
- Informar al/la Usuario/a, a través de medios de comunicación idóneos para la localidad donde se prestan los servicios, sobre aspectos referidos a la prestación de los servicios de saneamiento, interrupciones, restricciones y sobre las precauciones que debe adoptar en situaciones de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor.
- Recibir y atender las solicitudes o requerimientos de información de los/las Usuarios/as, no pudiendo negarse a la recepción de éstos, sin perjuicio de efectuar las observaciones por incumplimiento de requisitos y otorgar un plazo razonable para su subsanación.
- En el caso de que la UGM programe interrupciones en el servicio, éste debe informar a los/las Usuarios/as afectados/as, con una anticipación mínima de 48 horas, el horario del corte, motivo y hora aproximada de restablecimiento del servicio. Asimismo, la UGM debe comunicar a la SUNASS estas situaciones, así como las acciones que ejecutará.





- Mantener un registro con los problemas operativos reportados por los/las Usuarios/as y las interrupciones programadas e imprevistas, así como las medidas ejecutadas para restablecer los servicios de saneamiento. La UGM debe conservar tales registros por un periodo de 5 años y a la vez puede digitalizar la información y conservarla en medios electrónicos por el periodo que considere pertinente.

Artículo 79. Problemas operativos en la prestación de los servicios de saneamiento

Los problemas operativos que pueden presentarse en la prestación de los servicios de saneamiento deben ser solucionados por los plazos máximos establecidos en un plazo establecido de 48 horas.

La UNIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL debe implementar un sistema de atención de Usuarios/as para solucionar los problemas operativos en los plazos máximos establecidos, esto implica principalmente la disponibilidad de personal y material necesario para respuesta inmediata. ANEXO VII.

**CAPÍTULO VII
DE LA RECAUDACIÓN**

Artículo 80- Objetivos Generales

Las obligaciones de la UGM con relación a la recaudación, consisten en:

- Importe a Recaudar por Servicio de agua potable.
- Importe a Recaudar por Servicio de alcantarillado sanitario.
- Cargo Fijo.
- Servicios colaterales.
- Los conceptos Recaudados deberán estar debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente, y podrán incluir acumulativamente los adeudos no cancelados.

Artículo 81.- Determinación de la cuota mensual.

La UGM aplica la Metodología de Cuota Familiar para fijar el valor de la cuota familiar.

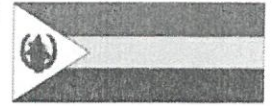
La Unidad de Gestión Municipal determina la cuota familiar que los usuarios deben pagar previo estudio técnico y social (informe de capacidad de pago). El cálculo de cuota familiar se actualizará cada 1 año.

En sesión de Concejo de la Municipalidad se aprueba la cuota familiar estructurada mediante el informe de capacidad de pago de cada uno de los sistemas a ser incorporados a la Unidad de Gestión Municipal.

La socialización del monto de la cuota familiar se realizará a través del comité de vigilancia o comité de fiscalización. La entidad debe tener la estructura de la cuota familiar para cada centro poblado que tenga a su cargo.

La entidad debe tener la estructura de la cuota familiar para cada centro poblado que tenga a su cargo.





Artículo 82.- Del cobro de la cuota familiar.

La Unidad de Gestión Municipal debe establecer:

1. El periodo de corte para el pago de la cuota familiar.
2. El lugar donde se puede realizar el pago.
3. Los canales por el que se puede realizar el pago: Caja de la entidad (municipalidad), recaudo a través del operador, etc.

El reajuste de tarifas o cuota familiar, está sujeta a la evaluación técnica y social que realice la Unidad de Gestión Municipal y además a las disposiciones establecidas por los organismos reguladores no sólo en lo referente a la prestación del servicio sino además a la regulación aplicable a los usuarios de un servicio.

La municipalidad, para el caso de los sistemas de creación o mejoramiento de los servicios de saneamiento, debe tener en consideración el monto aprobado en el expediente técnico, su reajuste debe ser comunicado a la población de manera oportuna y en adelante toda modificación a la cuota familiar debe seguir los procedimientos establecidos en este reglamento.

En caso dentro del ámbito de la prestación de la Unidad de Gestión Municipal cuente sistemas implementados con micro medición se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. La fecha de toma de lectura debe comprender un periodo que no sea menor a veintiocho ni mayor a treinta y dos días calendario.
2. En caso el asociado exceda el Consumo Base, el valor de la cuota familiar del mes es comunicado al asociado en la oportunidad establecida por la Asamblea General que debe ser antes de la fecha de pago.

La cuota familiar a cobrarse por los servicios de abastecimiento de agua potable y disposición sanitaria de excretas debe cubrir como mínimo, los costos de administración, operación y mantenimiento de dichos servicios, la reposición de equipos y rehabilitaciones menores.

Los recursos que ingresen por los cobros relacionados a la prestación del servicio, serán destinados de manera exclusiva para la gestión, operación y mantenimiento de los sistemas según corresponda, bajo responsabilidad.





Cuando se evidencie externamente que el medidor no se encuentre en funcionamiento, la UGM debe considerar lo siguiente:

1. Comunicar al asociado la ocurrencia del hecho antes del retiro del medidor.
2. Hasta que el medidor sea reemplazado (Costo del medidor será asumido por usuario), para determinar el valor de la cuota familiar, se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - a) Estimar el promedio de los volúmenes medidos durante los últimos doce meses del asociado.
 - b) Si el referido promedio no supera el consumo base, el importe adicional es igual a cero.
 - c) Si el referido promedio supera el consumo base, el importe adicional se estima empleando la diferencia entre dicho promedio y el consumo base.
3. El reemplazo del medidor se realiza como máximo durante el año calendario siguiente al retiro del medidor, para lo cual se debe coordinar con los asociados las opciones de financiamiento y adquisición.

Artículo 83.- Determinación del Importe a Recaudar por Alcantarillado Sanitario

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se realizará aplicando al importe a facturar por agua potable el porcentaje de recargo en la estructura tarifaria correspondiente.

**SUBCAPÍTULO 1
RESPONSABILIDAD DE PAGO**

Artículo 84.- Responsabilidad de pago

El/la Titular de la Conexión está obligado/a pagar puntualmente por la prestación de los servicios de saneamiento que recibe, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las demás normas vigentes.

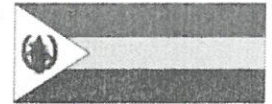
El/la Titular de la Conexión está obligado a asumir los adeudos que, por concepto de servicios de saneamiento, se hubieren generado mientras mantenga la titularidad.

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

* La UGM determinó el pago de S/10.00, en caso el usuario decida realizar el cambio del titular de la conexión.

La UGM puede iniciar las acciones legales que correspondan solo contra el responsable de la obligación.





Artículo 85.- Cobro de intereses

El Prestador de Servicios tiene el derecho al cobro de intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento.

Artículo 86.- Recibo

La UGM emite un recibo por cada pago efectuado por concepto de cuota familiar.

El recibo debe contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre de Centro Poblado.
2. Número de orden del asociado.
3. Nombre del asociado.
4. Servicio(s) con el que cuenta el asociado.
5. Mes(es) o periodo(s) de prestación del (los) servicio(s).
6. Valor de la cuota familiar
7. Fecha de emisión de recibo.
8. Otros conceptos autorizados por el marco normativo vigente.

En caso la UGM aplique la Metodología de Cuota Familiar o cuente con micro medición, adicionalmente a lo señalado en el párrafo anterior, el recibo de pago debe contener lo siguiente:

1. Número de medidor
2. Lectura actual, lectura anterior y diferencia de lecturas.
3. Importe base e importe por consumo adicional.

Artículo 87.- De la Emisión del Recibo de pago

La emisión de los comprobantes de pago será efectuada por conexión domiciliaria, salvo los casos en que medie acuerdo entre el Titular de la Conexión Domiciliaria y la UGM para emitirlos por predio o unidad de uso de acuerdo con la normatividad vigente.

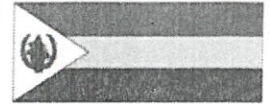
La emisión del comprobante para los servicios de agua potable y/o alcantarillado será realizada mensualmente y con posterioridad a la prestación del servicio. La periodicidad de las fechas de vencimiento de los comprobantes deberá ser previamente definida por la UGM e incluida en el Contrato de Prestación de Servicios

Artículo 88.- De la Entrega del Recibo de pago

Domicilio y plazo. La UGM deberá entregar el comprobante en el domicilio señalado por el Titular de la Conexión con no menos de diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento.

Falta de entrega. Cuando de manera excepcional y justificada no fuera entregado el comprobante, la UGM pondrá éste a disposición del Titular de la Conexión en la oficina autorizada para tal efecto. La falta de entrega del comprobante no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la UGM y conocidas por el Titular de la Conexión.





Artículo 89.- Financiamiento

El Prestador de Servicios de agua potable y saneamiento / La Unidad de Gestión Municipal puede implementar mecanismos que beneficien el pago oportuno de los comprobantes de pago emitidos y brindar facilidades a los/ las Usuarios/as para el pago de los saldos deudores.

Artículo 90.- Cobros por daños e interposición de acciones legales

El Prestador de Servicios de Saneamiento tiene el derecho de cobrar a los/las Usuarios el costo de las reparaciones de los daños y desperfectos que estos ocasionen a las instalaciones y equipos utilizados para la prestación de los servicios de saneamiento, y en general, interponer acciones legales por daños y perjuicios cuando sus intereses y derechos hayan sido vulnerados.

Artículo 91.- Unidad de Uso y su clasificación

Unidad de uso

La facturación por los servicios prestados se efectúa a nivel de cada predio, 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".

Clasificación de Unidades de Uso

- a) La clasificación de las Unidades de Uso se utiliza para: (i) la aplicación de la cuota familiar establecidas para cada categoría de usuario (doméstico, social, comercial, industrial o estatal); (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:

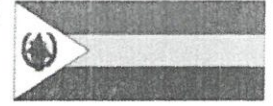
Categoría Domestica	Categoría Industrial
Categoría Comercial	Categoría Estatal

Categoría Domestica:

Para Usuarios y/o propietarios de inmuebles sin actividad comercial e industrial. se cobrará según consumo por m³ determinado por uso de medidor.

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 domesticas de las familias.





Categoría Comercial

Para usuarios y/o propietarios de inmuebles donde se ejerza actividades comerciales y de servicio Comercial (Hoteles, Restaurantes, Panaderías, Grifos, Bodegas, Minimarket). Se cobrará según consumo por m3 determinado por uso de medidor

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.

Categoría Industrial

Para Usuarios y/o propietarios de inmuebles donde se ejerza actividades de transformación de materia prima. Se cobrará según consumo por m3 determinado por uso de medidor.

Aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan actividades de: asierro, construcción, cultivo, crianza, extracción, fabricación, sacrificio de animales y transformación de materiales.

Categoría Estatal

Para usuarios y/o propietarios de inmuebles que sean Centro Educativos o Centro de Salud. Se cobrará según consumo por m3 determinado por uso de medidor.

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.

*La Unidad de Gestión Municipal, determinó el pago de S/15 .00 en caso de que el usuario decida cambiar su clase o categoría

Artículo 92.- De la contabilidad de la Unidad de Gestión Municipal

La Unidad de Gestión Municipal, en coordinación las áreas Comerciales establecen los mecanismos de registro y control del pago de la cuota familiar por cada uno de los usuarios.

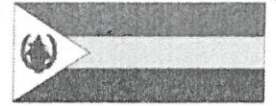
CAPÍTULO VIII

CIERRE O CORTE Y REAPERTURA DE LA CONEXIÓN

Artículo 93.- Cierre o corte del servicio por Iniciativa de UGM

La UGM 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 (02) meses, así como cobrar el costo del cierre y reposición del servicio.





La Unidad de Gestión Municipal puede cerrar la conexión de agua potable o alcantarillado en uno de los siguientes casos:

1. A solicitud del Usuario.
2. Cuando el usuario no paga 02 meses continuos.
3. Cuando se detecte que el agua tiene elementos contaminantes que ponen en grave peligro la salud de la población.

Las conexiones domiciliarias que hubieran sido cerradas a solicitud del usuario no son objeto de cobro.

Artículo 94.- Cierre de los servicios por solicitud del Titular

El Titular de la Conexión Domiciliaria, podrá solicitar a la UGM 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 podrá actuar mediante representante autorizado mediante poder simple.

Artículo 95.- Cierre y anulación de conexiones no autorizadas

La UGM puede anular o cerrar las conexiones y reconexiones de agua potable y/o alcantarillado sanitario no autorizadas, sin perjuicio de las sanciones pertinentes.

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

Artículo 96.- Reapertura de los servicios.

El servicio deberá ser rehabilitado por la UGM cuando cese la causa que originó el cierre, previo pago de las deudas pendientes, si las hubiere, y del servicio colateral respectivo.

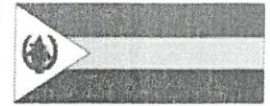
La Unidad de Gestión Municipal debe realizar la reapertura, dentro de las 24 horas siguientes de haber cesado la causal de cierre o de haberse solicitado su reapertura, previo pago, según corresponda.

El costo de reapertura es establecido por la UGM.

El costo de reapertura es establecido en la entidad a propuesta de la Unidad de Gestión Municipal (S/50.00).

* La unidad de Gestión Municipal, determinó el pago de 20 soles por cierre y reapertura, en el caso de infracciones leves y el retraso de la cancelación de los comprobantes de pago por más de 2 meses





CAPÍTULO IX

INFRACCIONES, SANCIONES Y RECLAMOS

Artículo 97.- Régimen aplicable a la UGM

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

Artículo 98.- 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. La UGM sólo podrá aplicar las sanciones por la comisión de las infracciones expresamente tipificadas en el presente Reglamento.

Artículo 99.- Infracciones Restrictiva

La UGM sólo podrá aplicar las sanciones por la comisión de las infracciones expresamente tipificadas en el presente Reglamento.

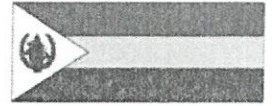
Artículo 100.- Escala de Sanciones aplicables por infracciones relativas a los servicios de agua potable y alcantarillado.

El monto de Sanción a cancelar dependerá del tipo de infracción del titular y/o usuario haya cometido:

N°	INFRACCIONES	SANCIONES (*)				
		A	CSAP	CDAP	CAS	LC
2	Realizar la construcción de instalaciones internas de alguno de los servicios sin comunicar a la UGM.	1 vez	2 vez	3 vez	4 vez (AS)	.-
1	Efectuar el cambio de uso del servicio de agua potable 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, sin comunicar oportunamente a la UGM	1 vez	2 vez	3 vez	.-	.-
2	Realizar el cambio de uso de Fuentes de agua propia sin comunicar a la UGM	1 vez	2 vez	3 vez	.-	.-

- A = Amonestación
- CSAP = Cierre Simple del Servicio de Agua Potable
- CDAP = Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable
- CAS = Cierre del Servicio de Alcantarillado Sanitario
- LC = Levantamiento de Conexión



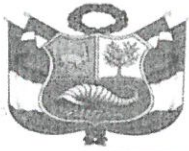


Artículo 101.- Sanciones

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

Infracciones	Sanción	Medidas de Acceso
Impedir/obstaculizar la inspección de las instalaciones o el ejercicio de cualquiera de las actividades necesarias para la prestación de los servicios.	5% UIT	Amonestación
No informar oportunamente a la Municipalidad sobre el cambio de uso del servicio de agua potable que implique un cambio en la aplicación de la estructura tarifaria.	5% UIT	Amonestación
Utilizar agua potable, con fines agrarios (riego)y/ Uso	25 %UIT	Cierre del Servicio de agua potable (CSAP), hasta el pago de a multa
Vender agua potable sin autorización expresa de la Municipalidad.	20 %UIT	Cierre del Servicio de agua potable (CSAP), hasta el pago de a multa
Manipular las redes exteriores de agua potable y/o alcantarillado sanitario.	30 % UIT	Cierre del Servicio de agua potable (CSAP), hasta el pago de a multa
Conectarse clandestinamente a las redes del servicio	50 % UIT	Levantamiento de Conexión (LC)
Conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución	50 % UIT	Levantamiento de Conexión (LC)
Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías del propio inmueble a otro	50 % UIT	Levantamiento de Conexión (LC)
Rehabilitar el servicio cerrado por la Municipalidad	30 % UIT	Pago de multa
Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes, así como eliminar residuos sólidos, desmontes, aguas de regadío	40 % UIT	Cierre del Servicio de agua potable (CSAP), hasta el pago de a multa





No efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicados por la Municipalidad que signifiquen un eventual daño a terceros.	10 % UIT	Cierre del Servicio de agua potable (CSAP), hasta el pago de multa
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	50 % UIT	Cierre del Servicio de agua potable (CSAP), hasta el pago de multa.
Reincidencia en algunas de las faltas	Doble Multa impuesta inicialmente	Levantamiento de la conexión (LC)Y/ Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable (CDAP).-

- a) **Amonestación (A).**- Implica una comunicación escrita emitida por la UGM y se aplica en caso de infracciones leves cometidas por primera vez.
- b) **Cierre Simple del Servicio de Agua Potable (CSAP).**- Implica la interrupción del servicio de agua potable a través de algún elemento de obturación.

Se aplica en los siguientes casos:

- Comisión reiterada de infracciones leves.
- 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

- c) **Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable (CDAP).**- Implica la interrupción del servicio de agua potable mediante el retiro de una porción de la tubería que llega a la caja y el uso de algún elemento de obturación. Se aplica en los siguientes casos:
 - Comisión reiterada de infracciones que hayan sido sancionadas con el cierre simple del servicio.
 - Cualquier impedimento imputable al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario que, por dos veces, no permita a la UGM 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 (CAS).**- Implica la interrupción del servicio de alcantarillado sanitario a través de un elemento de obturación entre la caja y el colector.





- e) **Levantamiento de las Conexiones (LC).**- 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.

Artículo 102.- 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 101 del presente reglamento

La determinación del precio de las sanciones detalladas en el presente artículo se hará de acuerdo a lo dispuesto por la normativa correspondiente

Artículo 103.- Registro de amonestaciones y sanciones

La UGM debe llevar un registro de las amonestaciones y sanciones impuestas a los usuarios con sus respectivos cargos de notificación.

Artículo 104.- De los reclamos

Es aquél originado por los problemas operacionales, es decir, aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la Unidad de Gestión Municipal

Artículo 105 .- Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

Podrán presentar la solicitud de atención de problemas, alternativamente, las siguientes personas:

- a) El propietario del predio afectado, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.
- b) El titular de la conexión domiciliaria: persona natural o jurídica registrada por la Unidad de Gestión Municipal como titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento.
- c) El usuario efectivo del servicio afectado, debiendo acreditarse tal condición con copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión, u otro documento que sirva para tal fin.
- d) La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios de saneamiento prestados por la Unidad de Gestión Municipal, con copia de su solicitud.





Artículo 106.- Registro de solicitudes de atención y reclamos recibidos

La Unidad de Gestión Municipal, llevará un registro de las solicitudes de atención y los reclamos recibidos, así como las quejas presentadas, consignando en éste el respectivo código, la materia, el nombre del solicitante o reclamante, su número de suministro y el estado del trámite. La información deberá ser mantenida en el registro por el plazo de cinco (5) años. (Texto según el artículo 40 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 107.- Gratuidad de la Solicitud de Atención de Problema, del Procedimiento de Reclamos y de los Formatos

Los procedimientos de solicitud de atención de problema y los procedimientos de reclamos se conducirán de manera gratuita, salvo la realización de medios de prueba en los casos expresamente establecidos en el presente Reglamento.

Los formatos que deban ser entregados al Solicitante o Reclamante conforme a lo establecido en la presente normativa, serán proporcionados por la Unidad de Gestión Municipal en forma gratuita. ANEXOIX.

(Texto según el artículo 39 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 108.- Reclamo comercial relativo a la facturación:

Es aquel originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario.

Artículo 109.- Reclamo comercial no relativo a la facturación:

Es aquél originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios

(Texto según el artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 110.- Presentación de solicitudes para la atención de problemas

Las solicitudes para la atención de problemas operacionales y de problemas comerciales no relativos a la facturación deberán ser presentadas ante la Unidad de Gestión Municipal con la presentación del ANEXO IX, a través de los siguientes medios alternativos:

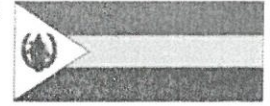
Solicitud por escrito

-Facultad de cualquiera de las personas mencionadas en el artículo 105. La solicitud deberá presentarse a través del FORMATO IX, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente. La Unidad de Gestión Municipal deberá entregar al solicitante cargo de la presentación de la solicitud

Al momento de presentarse la solicitud de atención del problema, la Unidad de Gestión Municipal deberá generar la orden de servicio correspondiente.

La Unidad de Gestión Municipal tendrá el plazo establecido 14 días para solucionar el problema.





Una vez solucionado el problema, el solicitante y la Unidad de Gestión Mundial podrán firmar un documento de conformidad, concluyendo así el procedimiento.

En caso la Unidad de Gestión Municipal y el solicitante firmen el documento de conformidad, éste deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

- a. Código de solicitud.
- b. Breve descripción del problema solucionado.
- c. Datos del solicitante (nombre completo, DNI).
- d. Declaración del Solicitante, de estar conforme con la solución de la Unidad de Gestión Municipal a su problema.

De no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar su reclamo de acuerdo al Título Tercero del presente Reglamento.

(Texto modificado por el Artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD)

Artículo 111.- Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

El usuario y/o asociado deberá realizar lo siguiente

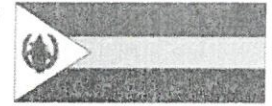
- a) El usuario e asociado deberá presentar su reclamo por escrito ante la UGM, indicando claramente los motivos que fundamentan su reclamo
- b) La UGM atenderá y resolverá los reclamos de los usuarios en un plazo no mayor a treinta 30 días hábiles, sin condicionar su trámite al previo pago del importe reclamado De no encontrarse conforme el usuario o asociado con lo resuelto por la UGM, posterior a la comunicación del pronunciamiento sobre el reclamo presentado, podrá apelar para que sea resuelto, por Gerencia Municipal por ser órgano de línea inmediato superior para lo cual deberán aportar las pruebas correspondientes de descargo.

Presentado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas:

- a) **Etapas de Investigación:** Se dispondrá la actuación de los medios de prueba.
- b) **Etapas de Conciliación:** En la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la Unidad de Gestión Municipal. Esta etapa es sólo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.
- c) **Etapas de Decisión:** En la cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado. Sin perjuicio de lo expuesto, el usuario y la Unidad de Gestión Municipal podrán llegar a un

acuerdo en cualquier estado del procedimiento, concluyendo así éste. (Texto según el artículo 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)





Artículo 112.- Justificación de la falta de atención de la solicitud

Presentada la solicitud de atención del problema, en caso la Unidad de Gestión Municipal considere que no es de su responsabilidad, deberá responder esto al solicitante, con la respectiva explicación de los motivos.

(Texto según el artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD).

Artículo 113.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia

La resolución de segunda instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de recibido el expediente, asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución

Artículo 114. Prohibición de cierre del servicio durante el reclamo

No se podrá disponer el cierre del servicio si éste se fundamenta en la falta de pago de los montos y conceptos reclamados. (Texto según el artículo 33 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 34.- Pagos efectuados en exceso En caso corresponda, el usuario podrá solicitar, en la vía administrativa, la devolución de pagos en exceso, dentro del plazo de un año contado a partir del día siguiente de efectuado el pago.

Artículo 115.- Exoneración

La exoneración de las tarifas por suministro de agua potable, será debidamente motivada y sustentada ante Sesión de Concejo y aprobada por Ordenanza Municipal.

Las siguientes cláusulas no corresponden a rebaja o exoneración del monto facturado:

- a) Detección de fugas de agua en las instalaciones internas del domicilio
- b) Malos hábitos de consumo y mal manejo del agua potable.
- c) Detección de instalaciones clandestinas.

Artículo 116.- Otros Reglamentos

La UGM podrá aprobar otros reglamentos internos que faciliten su funcionamiento, siempre que guarden concordancia con las normas que regulan la prestación de los servicios de saneamiento





CAPITULO X

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Primera. - En tanto no sea contemplado el parámetro de cloro residual libre por la autoridad de salud, se tomará como valor mínimo de cloro residual libre 0.5 mg/l.

Segunda. - La UGM adecuará los contratos de prestación de servicios suscritos, a lo establecido en el presente Reglamento, en el plazo máximo de un (1) año.

Tercera. - Para el caso de las conexiones domiciliarias que hubieran sido instaladas con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, será reconocido como Titular de la Conexión Domiciliaria quien figure como tal en el registro de la UGM, con cargo a regularizar su situación mediante la celebración del contrato de prestación de servicios de saneamiento.

Cuarta. - Las disposiciones sobre régimen tarifario deben aplicarse a partir del primer ciclo de facturación.

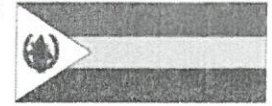
Quinta. - El valor de la cuota familiar puede ser revisado durante el año, a efectos de implementar las disposiciones establecidas en el capítulo III. Para tal efecto se aplica la Metodología de Cuota Familiar.

Sexta. - La vigencia de este reglamento aplica a partir del día siguiente de su publicación.

Octava. - La UNIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL a través de su personal, tiene la responsabilidad de socializar este reglamento con todos los involucrados y con mayor incidencia en los centros poblados donde la UNIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL se convierte en prestador del servicio de saneamiento. Incorporar el presente Reglamento a los documentos de gestión que maneja la UNIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL

Novena. - Elaborar, los anexos a los que hace referencia este reglamento y aplicarlo luego de su aprobación.





ANEXOS

ANEXOS I

SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

ANEXO I U.G.M.
UNIDAD DE ADMINISTRACION DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO BASICO
DE
Domicilio: Telefono:
RUC:

77000001

SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

I. DATOS DEL SOLICITANTE TITULAR DEL PREDIO
APELLIDOS Y NOMBRES O RAZON SOCIAL
DNI TELEF:
RUC:
N° PART REGISTRAL:
Dirección de conexión a ejecutar (Calle, Jirón Avenida)
N° Mz. Lt.
(Urbanización, Barrio)
Provincia Distrito
DIRECCION FISCAL E-Mail
Mediante la presente solicitud manifiesto mi voluntad de acceder a la prestación de los servicios de: (marcar con un "X") Tipo de servicio:
AGUA POTABLE [] ALCANTARILLADO [] OTROS []
TIPO DE SERVICIO (Marque con una "X") Número de unidades de uso
DOMESTICO [] COMERCIAL [] INDUSTRIAL [] ESTATAL [] SOCIAL [] PILETA []
La conexión se solicita para ser instalada en el predio ubicado en la dirección indicada en el numeral 1, por lo cual adjunto los documentos siguientes:
II. Situación de conexión: Activa [] Cortada [] Fecha de citación: ___/___/20___
Obligaciones y Prohibiciones al Titular de la conexión y usuarios
Derechos del Titular de la conexión y usuarios

SELLO Y FIRMA DE RECEPCION EPS

FIRMA DEL SOLICITANTE

Nota: Este formato tiene carácter de orientación.





ANEXO II

ANEXO II: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO N°

Conste por el presente documento el contrato de prestación de servicios de Agua Potable y Saneamiento, que celebran de una parte la Municipalidad Distrital de..... a través de la Unidad de Gestión Municipal (en adelante UGM) con RUC N°con domicilio legal en el y de otra parte, el (la) señor (a).....cuyos datos figuran en la cláusula primera (en adelante EL TITULAR DE LA CONEXION DOMICILIARIA). De acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

Cláusula Primera- Datos Generales

I.DATOS DEL TITULAR E LA CONEXIÓN DOMICILIARIA

Table with 4 columns: Apellidos y Nombres / Razón Social, D.N.I., Email, N° RUC, N° Telefono

DOMICILIO

Table with 3 columns: Domicilio (Calle, Jr. N° Avenida), Complemento, (Urbanización, Barrio) Distrito Provincia

Table with 4 columns: Representante Legal, D.N.I., Email, N° RUC, N° Telefono

DOMICILIO

Table with 3 columns: Domicilio (Calle, Jr. N° Avenida), Complemento, (Urbanización, Barrio) Distrito Provincia





II. DATOS DE LA CONEXIÓN

Domicilio (Calle, Jr. N° Avenida)		Complemento
(Urbanización, Barrio)	Distrito	Provincia

SERVICIO CONTRATADO	AGUA POTABLE	
	ALCANTARILLADO	
	PERMANENTE	
	PILETAS	
	TEMPORAL	

Diámetro de la conexión	
Uso del servicio	

Existen puntos de agua	SI	
	NO	

Unidades de Uso	
Tipo	
N°	

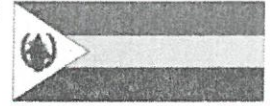
SUMINISTRO	
Forma de pago de la Instalación	

MONTO	
PLAZO	
CUOTA MENSUAL	
N° CUOTAS	

Clausula Segunda -Objeto del Contrato.

Constituye objeto del presente contrato, la prestación de los Servicios de AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, (Agua Potable o Alcantarillado Sanitario, según lo solicitado).





Clausula Tercera- obligaciones de las partes

La UGM se obliga a la prestación de los servicios señalados en el artículo 4 del Reglamento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA se obliga el pago de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento prestados por la Unidad de Gestión Municipal y otros conceptos que se incluyan en el comprobante de pago.

Clausula Cuarta- Modificación de las condiciones de prestación del Servicio.

Las partes se comprometen a realizar una comunicación previa, de las modificaciones de ser posible, según el caso. El TITULAR DE LA CONEXIÓN y la Unidad de Gestión Municipal, se comprometen a informar a la otra parte de cualquier variación, en las condiciones pactadas en el presente contrato, en los plazos establecidos en el Reglamento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

En caso de no haber un plazo establecido en dicha norma, deberán comunicar el cambio a la otra parte, a más tardar a los tres meses (3) días hábiles de ocurrida la modificación.

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

- a) Modificaciones no comunicadas por la UGM el cambio no se aplica a la facturación.
- b) Modificaciones no comunicadas por el TITULAR DE LA CONEXIÓN, en caso de instalaciones no autorizadas, destinadas a burlar el consumo de la conexión registrada,

Clausula Quinta- Responsabilidad por infraestructura y bienes instalados

La infraestructura y los demás bienes instalados por la UGM, para la prestación del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado, incluida está última son de su responsabilidad y forman parte de la red pública.

La UGM es responsable de la operatividad y mantenimiento de la Infraestructura, que va desde la fuente de agua, hasta la conexión domiciliaria de Agua Potable inclusive. En los casos que la caja del medidor se ubique al interior del predio, la UGM es también responsable de la operatividad y mantenimiento del tramo de tubería ubicado al interior del predio hasta la caja del medidor.

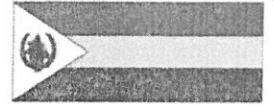
En los casos de conjuntos habitacionales o quintas, la UGM es también responsable de la operatividad y mantenimiento de los tramos de tubería ubicados al interior del predio hasta la caja de los medidores.

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

Clausula Sexta- Comprobantes del pago y cobro de interés moratorios.

Los comprobantes de pago por los Servicios de Agua Potable y Saneamiento deberán ser entregados en el domicilio señalado por el TITULAR DE LA CONEXIÓN, con anticipación





no menor a diez (10) días antes de la fecha de vencimiento EL TITULAR DE LA CONEXIÓN 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 de Agua Potable y Saneamiento, en las fechas establecidas previamente por la UGM y conocidas por el titular de La conexión

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

Clausula séptima- Cierre del Servicio

La UGM podrá suspender la prestación del Servicio de agua potable, sin necesidad del previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso se incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (2) meses, así como cobrar el costo de suspensión y reposición del servicio.

En caso la UGM no suspenda el servicio, no podrá cobrar por el consumo que realice en adelante.

Así mismo, tiene la facultad de cerrar el servicio por la comisión de las infracciones expresamente previas y de acuerdo con los mecanismos contemplados en el Reglamento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA tiene derecho a solicitar, el cierre del servicio en cualquier momento, con la anticipación mínima de treinta (30) días calendarios.

Clausula octava- Resolución del contrato

El titular DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, puede resolver el presente contrato mediante comunicación escrita dirigida a la UGM, conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

La UGM puede resolver el contrato en los casos que se aplique el levantamiento de la conexión como sanción, del acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, no se requerirá comunicación ni tramite adicional a la aplicación de la sanción.

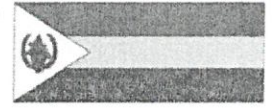
Clausula Novena- Jurisdicción

Para todo lo relacionado en el contrato, las partes renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a la jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad, provincia y departamento de señalando como su domicilio los indicados en la introducción y clausula primera del presente contrato, donde se realizará las notificaciones judiciales o extrajudiciales

Cualquier variación de domicilio deberá comunicarse por escrito.

Clausula Decima- otros Derechos y obligaciones.





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

El presente contrato de Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento es suscrito en la ciudad de a losdel mes dedel 20.....





ANEXO III

REGISTRO PARA EL CONTROL DE PARÁMETROS DE CLORO RESIDUAL PH Y COLOR

1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA DESINFECCIÓN

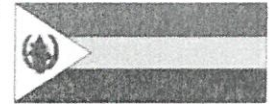
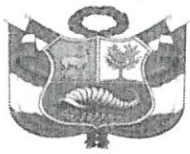
TIPO DE SISTEMA DE CLORACIÓN () Por goteo () En línea () Otro CAUDAL DE INGRESO AL RESERVORIO (l/s) FECHA DE AFORO DEL CAUDAL

TIPO DE INSUMO EMPLEADO EN LA DESINFECCIÓN () Hipoclorito de calcio 60-70 % granulado () Hipoclorito de calcio 30 % granulado () Cloro gas Lejía () Pastillas de hipoclorito de calcio () Otros CANTIDAD DE INSUMO QUÍMICO EMPLEADO (gr) o (l) FECHA DE RECARGA DE CLORO

1.2 MONITOREO DE PARÁMETROS

Table with 11 columns: No., PUNTO DE MONITOREO, FECHA DE MONITOREO, HORA DE MONITOREO, CLORO RESIDUAL LIBRE (mg/l), TURBIDEZ (UNT), PH, COLOR (UC), OCURRENCIAS, MEDIDAS ADOPTADAS, RESPONSABLE DEL MONITOREO. Rows include monitoring points 1, 2, 3, and others.

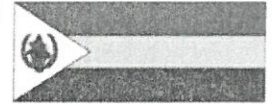




ANEXO IV
FRECUENCIA MÍNIMA DE PRINCIPALES ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAR

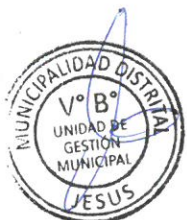
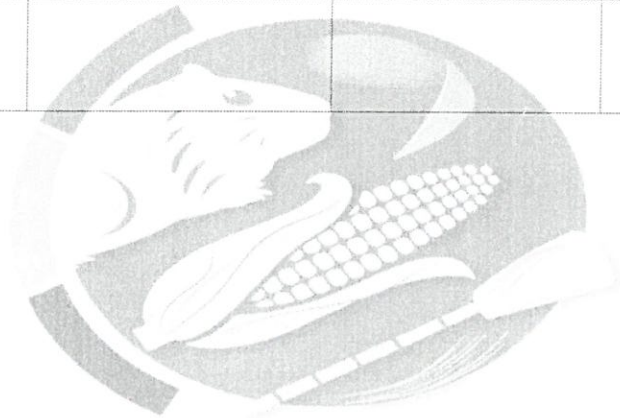
TECNOLOGÍA DE TRATAMIENTO	ACTIVIDAD	FRECUENCIA MÍNIMA
Rejas	Limpieza de rejas	Dos veces por día
Desarenador	Limpieza del desarenador	Semanal
Tanque Imhoff	Remoción de flotantes de las superficies de agua	Semanal
	Remoción de lodo de cámara de digestión	≤ Frecuencia del diseño, mínimo anual
Lagunas anaerobias	Eliminación de vegetación dentro de la laguna	Mensual
	Eliminación de vegetación en taludes y en los bordes con contacto con el agua	Mensual (salvo cuente con revestimiento de geomembrana o losa u otro material)
	Remoción de lodo	*Remoción de lodo por dragado: el dragado se realiza cuando la altura promedio del lodo llegue a 1/3 de la profundidad de la laguna. *Remoción de lodo seco: la limpieza se realiza cuando la altura del lodo sobrepase el 50% del tirante de la laguna o supere el nivel de agua en 0,05 m en las zonas de ingreso y salida. *En caso no se configure alguno de los supuestos anteriores, la remoción de lodo se realiza cada 5 años.
Lagunas Facultativas primarias	Eliminación de vegetación dentro de la laguna	Mensual
	Eliminación de vegetación en taludes y en los bordes con contacto con el agua	Mensual (salvo cuente con revestimiento de geomembrana o losa u otro material)
	Remoción de lodo	*La limpieza se realiza en caso la altura del lodo sobrepase el 50% del tirante de la laguna o supere el nivel de agua en 0,05 m en las zonas de ingreso y salida. *En caso no se configure el supuesto anterior, la limpieza se realiza como máximo cada 10 años.
Lagunas aireadas de mezcla parcial	Remoción de lodo	*Remoción de lodo por dragado: el dragado se realiza cuando la altura promedio del lodo llegue a 1/3 de la profundidad de la laguna. *Remoción de lodo seco: la limpieza se realiza cuando la altura del lodo (balimetrica) sobrepase el 50%* En caso no se configure alguno de los supuestos anteriores, la remoción de lodo se realiza cada 5 años.
Lagunas aireadas, lodos activados, MBBR (con sedimentador secundario)	Mantenimiento (tales como: lubricación, cambio de aceite, filtros, sellos, glándulas, de ser el caso, etc.) a los equipos de aireación (aireadores, sopladores), barredor del sedimentador y otros equipos electromecánicos.	Trimestral
Filtro precolador (con sedimentador secundario)	Mantenimiento del sistema de distribución del afluente (tales como lubricación, cambio de aceite, sellos y glándulas, limpieza, de ser el caso, etc.), barredor del sedimentador y otros equipos electromecánicos.	Trimestral

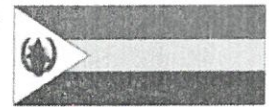




ANEXO V
PROBLEMAS OPERATIVOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO
- DISPOSICIÓN SANITARIA DE EXCRETAS

PREDIO VERIFICADO	FECHA DE LA VERIFICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	PERSONAL RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN (operador UGM)





ANEXO VI

REGISTRO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

1.1 FECHA DEL MANTENIMIENTO

1.2 COMPONENTE AL QUE SE LE EFECTUÓ EL MANTENIMIENTO

- CAPTACIÓN ()
- LÍNEA DE CONDUCCIÓN ()
- PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE ()
- RESERVORIO ()
- REDES DE DISTRIBUCIÓN ()
- OTROS ()

1.3 ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO EFECTUADAS

1.4 OCURRENCIAS PRESENTADAS Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU ATENCIÓN

OCURRENCIA	MEDIDA ADOPTADA	RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

2.1 FECHA DEL MANTENIMIENTO _____

2.2 COMPONENTE AL QUE SE LE EFECTUÓ EL MANTENIMIENTO

- CAPTACIÓN ()
- LÍNEA DE CONDUCCIÓN ()
- PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE ()
- RESERVORIO ()
- REDES DE DISTRIBUCIÓN ()
- OTROS ()

2.3 ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO EFECTUADAS

2.4 OCURRENCIAS PRESENTADAS Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU ATENCIÓN

OCURRENCIA	MEDIDA ADOPTADA	RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO





ANEXO N° VII

SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMA DE ALCANCE GENERAL

CODIGO DE SOLICITUD N°	
N° DE SUMINISTRO	
MODALIDAD DE ATENCIÓN DE LA SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)	
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD	FECHA
HORA	
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE	
Apellido Paterno	Apellido Materno
Nombres	
NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)	
RAZON SOCIAL	
DATOS DEL SOLICITANTE	
(Calle, Avda, Avenida)	N°
(Urbanización, Barrio)	Distrito
Provincia	
Teléfono	
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD	
Tipo de problema	
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO	
PROBLEMAS OPERACIONALES	
Op-1	
Op-2	
Op-3	
Op-4	
Op-5	
Op-6	
Op-7	
NOTA: Lista de problemas es referencial	
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE	
Mediante el presente, yo..... identificado con DNI N°.....	
..... declaro estar conforme	
Con la solución de la empresa prestadora	
..... al problema presentado, descrito en	
la Presente solicitud.	



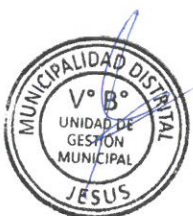


ANEXO VIII

ESTRUCTURA DE LA CUOTA FAMILIAR PARA EL CASCO URBANO, (PARA LA ZONA RURAL SE ADECUARÁ EL MISMO FORMATO)

Categoría	Rangos de Consumo (m3)	Consumo Mínimo	Tarifas
			(S./m3)
Doméstico	0 a 8	8	
	8 a más		
Comercial	0 a 8	8	
	8 a más		
Industrial	0 a 8	8	
	8 a más		
Estatal	0 a 8	8	
	8 a más		

*Fuente: Elaboración de la UGM para el sistema de





ANEXO IX
FORMATO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS PARTICULARES
COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN Y PROBLEMAS
OPERACIONALES

Formulario de solicitud con campos para: CODIGO DE SOLICITUD N°, N° DE SUMINISTRO, MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD, MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD, NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE, DATOS DEL SOLICITANTE, INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD, y una tabla de PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN.





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 de recibo
E	Problemas relativos a la información:
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.
PROBLEMAS OPERACIONALES	
A	Filtraciones
	Filtración de agua externas hacia el predio
B	Problemas en el servicio de agua potable
1	Fugas en conexión domiciliaria
2	Negativa de la UGM a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria
3	Negativa de la UGM a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
4	Negativa de la UGM a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
C	Problemas en el servicio de alcantarillado
1	Atoro en conexión de alcantarillado
2	Negativa de la UGM a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria
3	Negativa de la UGM a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
4	Negativa de la UGM a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
NOTA: Lista de problemas es referencial	
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE	
Mediante el presente, yo identificado con DNI N°..... declaro estar conforme con la solución de la UGM..... al problema presentado, descrito en la presente solicitud.	

