



**RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA
N° 001-96/PRES/VMI/SUNASS-INF**

Lima, 14 de agosto de 1996

VISTO:

El Proyecto de Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de la entidad prestadora Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima SEDAPAL así como la Opinión de la Comisión Revisora designada para tal efecto por la Alta Dirección de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 019-96/PRES-VMI-SUNASS, se aprobó la Directiva para la Formulación del Reglamento de Prestación de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento EPS;

Que, en dichos reglamentos se deberá plasmar la normatividad que regula las relaciones entre las respectivas EPS legalmente reconocidas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado;

Que, la entidad prestadora Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL de Lima, ha presentado oportunamente su Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento, el mismo que ha sido revisado y obtenido opinión favorable por parte de la Comisión Revisora designada para tal efecto;

En uso de las facultades conferidas por el numeral 6.2.2. de la Resolución de Superintendencia N° 019-96/PRES-VMI-SUNASS;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de la entidad prestadora "Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima"- SEDAPAL.

Artículo 2°.- Ordenar a SEDAPAL la publicación del Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado aprobado.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SIXTO MEZA ROJAS
Intendente de Normas y Fiscalización

CONTENIDO

- I.- OBJETIVO
- II.- FINALIDAD
- III.- ALCANCE
- IV.- BASE LEGAL
- V.- JUSTIFICACION
- VI.- RESPONSABILIDADES
- VII.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE SEDAPAL
 - 7.1 Son Obligaciones
 - 7.2 Son Derechos
- VIII.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS CLIENTES
 - 8.1 Son Obligaciones
 - 8.2 Son Derechos
- IX.- CONEXIONES DOMICILIARIAS
 - 9.1 Aspectos Generales
 - 9.2 Conexiones domiciliarias de Agua potable
 - 9.3 Conexiones domiciliarias de Alcantarillado
- X.- PRESTACION DE SERVICIOS EN CONDICIONES ESPECIALES
- XI.- COMERCIALIZACION
 - 11.1 Tarifas
 - 11.2 Facturación y Cobranzas
 - 11.3 Ampliación de Redes de Agua potable y Alcantarillado
 - 11.4 Pago de Conexiones domiciliarias
 - 11.5 Medidores
- XII.- OTROS USOS
 - 12.1 Hidratantes públicos
 - 12.2 Fuentes ornamentales
 - 12.3 Riego de parques y jardines
 - 12.4 Surtidores
- XIII.- INFRACCIONES, SANCIONES y RECLAMOS
 - 13.1 Infracciones
 - 13.2 Sanciones
 - 13.3 Reclamos
- XIV.- GLOSARIO DE TERMINOS
- XV.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS-SEDAPAL

I.- OBJETIVO

Establecer las relaciones que deben regir entre los clientes de los servicios de agua potable y alcantarillado y SEDAPAL, así como los derechos y obligaciones de ambas partes.

II.- FINALIDAD

Propiciar un marco adecuado de actuación entre la Empresa y sus clientes, estableciendo las condiciones para el otorgamiento y mantenimiento de los servicios.

III.- ALCANCE

3.1. El presente Reglamento compromete por igual a SEDAPAL y a los clientes de sus servicios, con quienes suscribe el correspondiente Contrato de Suministro. También establece responsabilidades extracontractuales.

Las partes se sujetarán obligatoriamente a la normatividad contenida.

3.2. SEDAPAL presta sus servicios en el ámbito jurisdiccional comprendido por las provincias de Lima y Constitucional del Callao.

IV.- BASE LEGAL

4.1. Ley General de Servicios de Saneamiento, N° 26338 y su Reglamento, D.S. N° 09-95-PRES.

4.2. Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento N° 26284 y su Reglamento, D.S. N° 024-94-PRES.

4.3. Texto Unico Ordenado de la Ley General de Procedimientos Administrativos, D.S. N° 02-94-JUS.

4.4. Ley de Simplificación Administrativa, N° 25035 y su Reglamento, D.S. N° 070-89-PCM.

4.5. D.Leg. N° 716, Normas de Protección al Consumidor.

4.6. Reglamento Nacional de Construcciones: Normas de Instalaciones Sanitarias para Edificaciones.

4.7. D.S. N° 025-93/PRES Insubsistencia de disposiciones que establecen aportes a favor de SEDAPAL.

4.8. Res.SUNASS N° 040-94-PRES-VMI-SSS Directiva general para la atención y solución de reclamos de los clientes de los servicios de saneamiento.

4.9. Res. SUNASS N° 019-96-PRES-VMI-SSS Directiva para la formulación de los Reglamentos de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de las Entidades Prestadoras de los Servicios de Saneamiento-EPS.

4.10. Reglamento de desagües industriales, D.S. N° 028-60-SAPL

4.11. D.S. N° 021-81-VC, Reserva aguas subterráneas a favor de SEDAPAL
D. Leg. N° 148, Norma sobre aprobación y cobro de tarifas por uso de aguas subterráneas.

D.S. N° 044-84-AG, Norma sobre el otorgamiento y regularización de Licencias para uso de aguas subterráneas.

4.12. Estatutos de la Empresa

4.13. Otras disposiciones legales aplicables.

V.- JUSTIFICACION

Garantizar una armoniosa y formal relación entre SEDAPAL y sus clientes, orientada a la prestación de un servicio de calidad acorde con el derecho a la vida, la salud y el bienestar de la persona humana, la conservación del ecosistema, su adecuado uso y consumo, así como su justa retribución.

VI.- RESPONSABILIDADES

6.1. SEDAPAL desarrolla actividades cuya normatividad, control y fiscalización se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de la SUNASS y como tal, tiene la responsabilidad de cumplir con las disposiciones emitidas por dicho organismo.

6.2. Los fines y acciones que realice con el propósito de su objeto, son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés nacional y social.

6.3. SEDAPAL en su jurisdicción, garantiza los niveles de calidad y condiciones técnicas de los servicios que presta, ejerce permanente control sobre ellos y utiliza normas y procedimientos que aseguran su operación, mantenimiento, desarrollo y ampliación.

Ofrece los siguientes servicios de saneamiento:

De agua potable; comprende los sistemas de producción y distribución.

De alcantarillado sanitario; comprende los sistemas de recolección y tratamiento y disposición final de aguas servidas.

6.4. El servicio de agua potable comprende físicamente la infraestructura existente, desde la fuente de agua hasta la conexión domiciliaria, terminando en la caja del medidor.

El servicio de alcantarillado comprende físicamente la infraestructura existente, desde la conexión domiciliaria que se inicia en el límite de propiedad de cada predio, hasta el punto de disposición final de las aguas servidas, crudas o tratadas.

6.5. Los clientes tienen la responsabilidad de hacer un uso racional del agua que se les suministra, evacuar sus aguas servidas adecuadamente y cumplir con el pago oportuno por los servicios recibidos.

6.6. Los clientes son responsables de mantener en correcto funcionamiento todas sus instalaciones, equipamiento y accesorios interiores de agua potable y alcantarillado sanitario, quedando relevada la Empresa de toda responsabilidad por daños y perjuicios que pudieran causar a terceros.

VII.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE SEDAPAL

7.1. SON OBLIGACIONES:

7.1.1. Brindar sus servicios de manera continua y eficaz garantizando la potabilidad del agua que suministra, hasta la caja del medidor de la conexión domiciliaria, salvo en las siguientes circunstancias:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito
- b) Contingencias técnicas
- c) Necesidad pública

Dentro de este contexto podrá restringir, regular o racionar el suministro y el uso del agua potable, no siéndole imputable responsabilidad ni reclamación de indemnización por daños y perjuicios derivados de esta situación.

Si se compromete la calidad del agua potable, alertará de inmediato a la población por los medios de comunicación de mayor cobertura de su jurisdicción e instruirá en la manera de utilizar el agua bajo esas circunstancias.

Comunicará con una anticipación no menor de cuarenta y ocho (48) horas, por los mismos medios mencionados en el párrafo anterior, los casos que por razones técnicas previsibles requiera interrumpir el servicio o restringirlo.

Las situaciones previstas deben ser comunicadas a las municipalidades distritales y provinciales respectivas.

- 7.1.2. Emitir mensualmente los Comprobantes de pago por los servicios prestados a cada cliente, con sujeción a lo dispuesto por el Reglamento de comprobantes de pago, aprobado por Resolución N° 035-95/SUNAT y entregarlos en su domicilio, pudiendo modificar su periodicidad o modalidad. Igualmente, consignar en los mismos, las condiciones para la suspensión del servicio.
- 7.1.3. Incluir en la facturación el íntegro de los conceptos e importes de los servicios prestados. Los adeudos no incluidos oportunamente en el Comprobante de pago correspondiente, pueden considerarse en las facturaciones posteriores, hasta tres meses después de originados.
- 7.1.4. Operar y mantener en condiciones adecuadas los sistemas que permiten prestar con oportunidad y eficiencia, los servicios descritos en el numeral 6.3.
- 7.1.5. Brindar sus servicios a quien lo solicite, siempre que se encuentre dentro del área de su jurisdicción, exista la factibilidad técnica y se suscriba el respectivo Contrato de Suministro, debiendo atender los requerimientos en el mismo orden en que fueron presentados, aprobados y pagados los derechos correspondientes. SEDAPAL, confecciona un presupuesto detallando los materiales y mano de obra a emplearse.
- 7.1.6. La factibilidad técnica que extiende y suscribe la Empresa para el otorgamiento de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado debe considerar información de diámetro, dotación, presión, longitud, punto de empalme, así como calidad de desagüe, profundidad de caja de registro y estado de conservación y funcionamiento de red pública, siendo su vigencia de un año, contado a partir de la fecha de emisión.
- 7.1.7. Programar las acciones necesarias para la ampliación y mejoramiento de los servicios, en armonía con su Plan Maestro y los Planes Directores o de Desarrollo Urbano de los Municipios.
- 7.1.8. Indemnizar al conductor del predio servido cuando por negligencia comprobada, SEDAPAL le ocasiona daños y perjuicios a la propiedad.
- 7.1.9. Establecer normas y procedimientos internos para la adecuada y oportuna atención de los requerimientos de los clientes.

7.1.10. Brindar servicios colaterales, ciñéndose a los procedimientos que dicta la SUNASS para la determinación de los precios respectivos.

Son servicios colaterales:

- a. Instalación, reubicación y ampliación del diámetro de las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.
- b. Reubicación de la caja de medidor.
- c. Empalme a las redes de agua potable y alcantarillado.
- d. Revisión y aprobación de proyectos.
- e. Factibilidad de servicios.
- f. Inspección (A solicitud del cliente, no originado por reclamo)
- g. Cierre y reapertura (Sólo a petición del cliente)
- h. Análisis y diagnóstico de la calidad del agua potable o servida, al interior de los Predios.
- i. Limpieza y desinfección de cisterna.
- j. Aferición de medidor.
- k. Otros que determina SUNASS.

La Empresa puede fijar libremente las tarifas a cobrar por los servicios colaterales cuyos procedimientos no hayan sido establecidos por la SUNASS.

7.1.11. SEDAPAL no podrá cambiar sin sustento técnico, y legal en caso de ser necesario, las clasificaciones del uso del agua o predio, modificar las categorías en casos particulares o corregir la facturación por los consumos de agua.

7.1.12. En ningún caso SEDAPAL exonerará el pago de los consumos de agua y/o utilización del Alcantarillado.

7.1.13. Garantizar la ejecución de obra y la óptima calidad de los materiales utilizado en la instalación de las conexiones domiciliarias, cuando son ejecutadas directamente por la Empresa o por terceros autorizados y las condiciones de uso son normales.

7.1.14. Implantar el Número de Contrato de Suministro e inscribirlo en el archivo catastral, previa verificación de la correcta ejecución de la conexión domiciliaria.

7.1.15. La Empresa debe poner a la vista de sus clientes, los costos de sus servicios.

7.2. SON DERECHOS:

7.2.1. Solamente SEDAPAL o las personas naturales o jurídicas autorizadas por ella, operarán y modificarán las instalaciones y elementos que conforman los sistemas de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

7.2.2. SEDAPAL, limitará los requerimientos a una sola conexión domiciliaria por predio, sean estos individuales o de uso múltiple; para ello determinará el diámetro de las conexiones de agua y alcantarillado de acuerdo a las necesidades de los clientes y a su factibilidad técnica. En caso de requerirse un incremento en los servicios, sólo conlleva una ampliación del diámetro, asumiendo el cliente los costos respectivos.

7.2.3. Aplazar solicitudes de instalación de servicios de agua potable y alcantarillado, por motivos de carácter técnico o administrativo debidamente comprobados, aún cuando cumplan con las condiciones previstas en el Reglamento para la Prestación de Servicios.

7.2.4. Suspender los servicios al cliente, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna cobrando el costo de suspensión y reposición en los casos de:

a) Incumplimiento en el pago de dos facturaciones mensuales vencidas consecutivas.

b) Incumplimiento en el pago de una facturación de Crédito, vencida, de acuerdo al Contrato suscrito.

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

7.2.5. Suspender la facturación, con conocimiento del cliente, ante la acumulación de tres facturaciones consecutivas mensuales impagas, siendo condición imprescindible que se haya producido el cierre del servicio.

7.2.6. La Empresa puede establecer incentivos o bonificaciones que beneficien el pago oportuno de los Comprobantes de pago que emite.

7.2.7. A fin de facilitar el pago de los saldos deudores a sus Clientes, SEDAPAL puede ofrecerles fórmulas de financiamiento sin afectar su estabilidad financiera.

7.2.8. Anular las conexiones no autorizadas de agua y alcantarillado, sin perjuicio de las sanciones pertinentes y el cobro por el uso del servicio.

7.2.9. Cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos que el cliente o terceros ocasionan a las instalaciones y equipos utilizados para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y en general, interponer acción legal por daños y perjuicios, cuando sus intereses y legítimos derechos han sido vulnerados.

7.2.10. Inspeccionar y revisar las instalaciones en el interior de los inmuebles a solicitud del cliente, conductor del predio, de terceros o por propia iniciativa, previa autorización, para constatar su estado.

7.2.11. SEDAPAL dispone la reparación interna pertinente o la ejecuta con cargo al cliente cuando la solicita, el desperfecto afecta a terceros o conviene a la colectividad. En caso de incumplimiento o impedimento de la acción, efectúa la suspensión del servicio.

7.2.12. Denegar las solicitudes de servicio de agua potable por medio de piletas públicas, en las zonas que cuentan con red de distribución.

7.2.13. Denegar el uso del servicio de agua potable para riego agrícola, así como el uso de las redes de alcantarillado sanitario para drenajes agrícolas o pluviales.

7.2.14. Permitir el uso de las aguas servidas para ser tratadas en plantas y reusarse. Está totalmente prohibido su uso sin la autorización de la Entidad competente.

7.2.15. Otorgar servicios provisionales o temporales, suscribiendo los respectivos Contratos.

7.2.16. Exigir, de considerarlo necesario:

a) La utilización de un sistema de tratamiento de los efluentes industriales y comerciales antes de evacuarlos a la red pública.

b) El uso de un sistema de regulación de caudal que permita adecuarlo, en los casos de clientes con descargas instantáneas.

c) La independización de las instalaciones sanitarias interiores, de manera tal que discurren separadamente a través del predio los efluentes domésticos y los no domésticos, facilitándose el tratamiento de los últimos.

VIII OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS CLIENTES

8.1. SON OBLIGACIONES:

- 8.1.1 Solicitar los servicios de agua potable y alcantarillado, para todo predio ubicado frente a redes de distribución, suscribiendo el Contrato de Suministro.
 - 8.1.2. Hacer uso adecuado y racional de los servicios sin dañar la infraestructura correspondiente y acatar estrictamente las prohibiciones que establece el presente Reglamento y las demás normas vigentes.
 - 8.1.3. Pagar oportunamente los importes de los servicios recibidos, de acuerdo a las tarifas o cuotas aprobadas por SUNASS.
 - 8.1.4. Permitir la instalación de medidores y su correspondiente lectura.
 - 8.1.5. Canalizar la presentación de reclamos sobre la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos y brindar las facilidades necesarias para su solución.
 - 8.1.6. Poner en conocimiento de la Empresa las averías o perturbaciones que afectan el servicio.
 - 8.1.7. Utilizar el agua suministrada y el servicio de alcantarillado para los fines contratados. Cualquier variación en el uso del agua y/o predio, debe ser comunicado previamente a SEDAPAL.
 - 8.1.8. Instalar equipos de recirculación en las unidades que implica un alto consumo de agua, tales como piscinas, fuentes ornamentales, etc.
 - 8.1.9. Seguir las instrucciones que emite la Empresa en situaciones de emergencia.
 - 8.1.10. Cancelar todas las obligaciones pendientes con SEDAPAL antes de realizar la transferencia del inmueble y/o de cambiar de domicilio el conductor del predio.
- Los adeudos por concepto de los servicios de saneamiento afectan al predio, incluso aquellos que se encuentran en calidad de arrendados, siendo responsabilidad del propietario su cancelación.
- 8.1.11. Asumir las obligaciones del anterior propietario, en caso de un inmueble adquirido por remate público o modalidad afín.
 - 8.1.12. Los propietarios de predios que cuenten con fuente propia, están obligados a inscribirlos en los padrones que para el efecto lleva la Empresa.

8.2. SON DERECHOS:

- 8.2.1. Acceder a la prestación de los servicios de saneamiento en su localidad, en las condiciones de calidad establecidas en el contrato de explotación y en las disposiciones vigentes.
- 8.2.2. Percibir los montos correspondientes a las Contribuciones Reembolsables, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 11.3.3 del presente Reglamento.

- 8.2.3. Recibir aviso oportuno de las interrupciones previsibles del servicio, así como de las precauciones que deberá tomar en estos casos y en los de emergencia.
- 8.2.4. Estar informado oportuna y permanentemente de:
- a) La normatividad vigente sobre los servicios de saneamiento en su localidad, que afecta o modifica los derechos o la calidad del servicio que recibe.
 - b) La normatividad y modificaciones que se producen en materia de tarifas.
 - c) Del estado y prestación del servicio o de cualquier reclamo presentado.
 - d) De las condiciones para la suspensión del servicio, que deben estar indicadas en el reverso de cada Comprobante de pago.
- 8.2.5. Solicitar la revisión del consumo o monto facturado para el Contrato de Suministro de su predio cuando a su juicio existen indicios de una facturación errada.
- 8.2.6. Ser atendido en su reclamo sin exigírsele pago previo del concepto reclamado, siempre que observe concordancia con las directivas aprobadas; en este caso, se guardan dichos importes en archivo especial del sistema informático, hasta que queden efectivamente resueltos. Los montos no reclamados deben ser cancelados.
- 8.2.7. Suscribir con SEDAPAL un Contrato de Suministro que tiene la modalidad de "adhesión":
- En caso de que SEDAPAL cambie de razón social o transfiera sus servicios a otra empresa, la nueva EPS asume sus obligaciones y derechos; en forma similar, al cambiar de propiedad un predio, el nuevo propietario asume las responsabilidades del anterior frente a SEDAPAL o a la nueva EPS.
- 8.2.8. Solicitar el cambio de nombre en el Comprobante de pago, presentando los documentos que acreditan la tenencia o legítima propiedad o disposición del predio. La inserción del nombre no otorga derecho de propiedad.
- 8.2.9. Ser atendidos dentro de las veinticuatro (24) horas, en la rehabilitación del o de los servicios, cuando cesa o caduca la causal que originó su suspensión o clausura.
- 8.2.10. Solicitar SEDAPAL, apoyo o consejo técnico que lo oriente en el uso racional del agua y/o en el mantenimiento adecuado de sus instalaciones y accesorios interiores de agua potable y alcantarillado.

IX. CONEXIONES DOMICILIARIAS

9.1. ASPECTOS GENERALES

- 9.1.1 Constituyen requisitos previos para el otorgamiento de conexiones de agua potable y alcantarillado, los siguientes:
- a) Que el predio se encuentre ubicado dentro del área jurisdiccional de SEDAPAL, en zona administrada por ésta y que existan redes secundarias de distribución o recolección frente al mismo.
 - b) Que el propietario del predio o el inquilino o conductor, debidamente acreditado y autorizado por el propietario, lo solicite en formulario suministrado por la Empresa y

acompañando los planos y documentos que en él se indican, obligándose con ello a lo dispuesto en el presente Reglamento. Los datos consignados en la solicitud tienen carácter de Declaración Jurada.

- c) La propiedad del predio se demuestra presentando copia simple de la escritura pública de compraventa; certificado expedido por los Registros Públicos; Resolución Municipal en caso de Asentamientos Humanos con títulos de propiedad por regularizar; Constancia de posesión en caso de Pueblos Jóvenes o en su caso, Constancia de Adjudicación; las dos últimas emitidas por dirigencias debidamente reconocidas e inscritas ante el Organismo competente.
 - d) Que los planos y/o documentos con los requerimientos específicos permitan a SEDAPAL, determinar las condiciones y limitaciones del otorgamiento del servicio, que contendrá el documento de factibilidad que emita.
 - e) Que el requerimiento corresponda al uso del predio señalado y no signifique desmedro para el servicio que se brinda a los clientes próximos o aledaños.
 - f) Que una vez aprobada la solicitud, el requeriente efectúe el pago del presupuesto de instalación de la conexión domiciliaria y suscriba el Contrato de Suministro correspondiente.
 - g) Para las nuevas construcciones, hechas en terrenos cuya antigua edificación haya sido demolida y su(s) conexión(es) retiradas, los clientes deberán actuar de manera similar al requerimiento de una nueva conexión. Debe constar en el documento de factibilidad, la verificación del retiro de la(s) conexión(es).
- 9.1.2. Las conexiones de agua potable se concederán junto con las de alcantarillado, de manera separada e independiente para cada predio, cuando la zona donde está ubicado cuenta con redes dispuestas para ambos servicios, siendo obligatoria su instalación. El costo de dichas conexiones y el de las ampliaciones de diámetro, si fuera el caso, es asumido por el cliente.
- 9.1.3. Las conexiones domiciliares deben ingresar a la propiedad por el frente de la misma por donde pasa las redes de distribución o recolección. Cuando el inmueble tiene frente a más de una calle con redes locales, SEDAPAL determina por cuál de ellas debe realizarse la conexión.
- 9.1.4. Es facultad de la Empresa, denegar o aplazar el otorgamiento del servicio de agua potable y alcantarillado, hasta que se cumplan las condiciones de orden técnico, económico y administrativo, pero una vez aprobado y cancelado el presupuesto, debe ejecutarla en un plazo máximo de quince (15) días calendario. Para efectos del cumplimiento del plazo, debe considerarse la aplicación del silencio administrativo negativo.
- 9.1.5. Si el interesado cancela el valor de la conexión domiciliaria y decide no llevarla a cabo, debe solicitar la devolución del valor pagado, siempre que la conexión no haya sido ejecutada. En este caso, SEDAPAL podrá retener un importe que no supere el 10% del monto del presupuesto, como compensación por el tiempo y gastos dispensados al trámite.
- 9.1.6. Las unidades de uso doméstico, comercial, industrial o mixta, conformantes de una nueva edificación de uso múltiple, deben contar cada una con sistema de distribución de agua potable, medición y alcantarillado, independiente.

- 9.1.7. En predios que cuentan con servicio de agua potable y que se subdividen, la conexión que lo abastece debe quedar en la parte por donde ingresa el servicio, debiendo constar ello en la escritura pública respectiva. Para la(s) parte(s) que queda(n) sin servicio de agua, debe solicitarse la(s) correspondiente(s) conexión(es) domiciliaria(s) independiente(s) y pagar los derechos y costos respectivos.
- 9.1.8. En los casos de subdivisión de la propiedad, las instalaciones interiores de agua y alcantarillado deben independizarse. Si no fuera posible hacerlo por razones de carácter técnico con las de alcantarillado, por lo menos debe definirse las correspondientes servidumbres. Al respecto, SEDAPAL se exime de responsabilidad por los daños o perjuicios que se pudieran generar, si así no se hiciera.
- 9.1.9. La Empresa puede otorgar excepcionalmente, conexiones domiciliarias de agua potable independientes previo informe de factibilidad técnica, a departamentos ya construidos que conforman una propiedad horizontal y tienen acceso directo de la vía pública, siempre que cuente con la aprobación de la junta de propietarios. En todos los casos, se cumple con la norma S-200 del Reglamento Nacional de Construcciones.
- 9.1.10. En los casos que se solicita independización de servicios en pasajes o quintas con más de tres (3) departamentos o unidades de uso, se requiere la instalación, cuyo costo corresponde al solicitante, de una tubería matriz secundaria de agua potable y/o alcantarillado, de acuerdo a la normatividad y especificaciones que permita la instalación de las conexiones domiciliarias con frente a cada unidad de uso.
- 9.1.11. Los clientes suscriben Contrato de Suministro por tiempo indefinido. Podrán solicitar su término con 30 días de anticipación. De ser aceptado por la Empresa, se procede previamente a la cancelación de saldos deudores y a la anulación física de la conexión.
- 9.1.12. El Contrato de Suministro para un servicio temporal, es suscrito por cada cliente o propietario de vivienda, establecimiento comercial, establecimiento industrial u obra; o por el representante legal debidamente acreditado.
- 9.1.13. A solicitud de los interesados y con miras a la ampliación de la cobertura del servicio, principalmente en los casos de Asentamientos Humanos en zonas urbano marginales que cuentan con redes cercanas, SEDAPAL puede conceder excepcionalmente el abastecimiento de agua potable con carácter provisional, mediante piletas públicas u otros medios, previo informe de factibilidad técnico-económica. Por ningún motivo puede ejecutarse derivaciones domiciliarias.
- 9.1.14. SEDAPAL puede conceder la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado temporalmente, para atender necesidades ocasionales, tales como obras de habilitación urbana con o sin construcción simultánea, espectáculos asentados en áreas públicas que no requieren conexión domiciliaria permanente o en alguna otra situación que amerita esta calificación. El interesado debe solicitar por escrito el servicio en formulario proporcionado por la Empresa y luego de la factibilidad técnica, cancelar los costos de la conexión por adelantado, depositando un fondo de garantía que es devuelto al finalizar el período de uso en caso de no existir deudas pendientes.

9.2. CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE

- 9.2.1. Todo predio con frente a red de distribución secundaria, está obligado a tener conexión de agua potable independiente, excepto las edificaciones que por consideraciones de carácter técnico deben tener abastecimiento común.
- 9.2.2. SEDAPAL puede conceder independización de conexiones domiciliarias, cuando el caso lo amerita y previa factibilidad técnica.

9.2.3. La caja del medidor se instala preferentemente en la vereda, pudiendo considerarse su instalación en la pared exterior del predio, a fin de que se facilite la lectura del medidor; SEDAPAL puede reubicarla cuando existe o se presenta frecuentemente impedimentos para tal acción.

9.2.4. El diámetro mínimo de una conexión domiciliaria es de 12.7 mm.

9.2.5. Un predio que comprende más de una unidad de uso, conformado por viviendas, establecimientos comerciales o industriales, o combinación de éstos, puede contar con facturación independiente de consumo, mediante la asignación de Contratos de Suministro para cada unidad de uso.

9.3. CONEXIONES DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO

9.3.1. Sólo se otorga conexiones domiciliarias de alcantarillado, para recolección de aguas servidas, estando prohibida la eliminación a través del sistema público; de residuos, desmonte, basura, aguas de regadío o pluviales, etc., en resguardo de sobrecargas, obstrucciones y deterioro del sistema. En el caso de evacuación de efluentes industriales, debe cumplirse obligatoriamente con el respectivo Reglamento.

9.3.2. SEDAPAL no está obligada a prestar servicio directo a sótanos o semisótanos.

9.3.3. Las conexiones domiciliarias de Alcantarillado Sanitario deben instalarse a un nivel inferior que el de las de Agua Potable, según regulaciones vigentes.

9.3.4. El diámetro mínimo de una conexión domiciliaria es de 101.6 mm.

X. PRESTACION DE SERVICIOS EN CONDICIONES ESPECIALES

10.1. Se consideran servicios en condiciones especiales, aquellos que se proporcionan ocasionalmente, implican condiciones de calidad distintas a las generales del servicio o que no sean suministradas por los sistemas a que se refiere el numeral 6.3 del presente Reglamento. Comprenden:

- a) El suministro de agua potable mediante camiones cisternas, reservorios móviles y conexiones provisionales.
- b) Evacuación o limpieza de fosas sépticas y su disposición, excepto cuando contengan material tóxico.
- c) Otros servicios que determina la SUNASS.

10.2. SEDAPAL está facultada para celebrar Contratos de Suministro de servicios en condiciones especiales. Cuando así ocurre, éstos están sujetos a la aplicación de cuotas o canones fijados por la Empresa de acuerdo a la normatividad pertinente.

XI. COMERCIALIZACION

11.1. TARIFAS

Las tarifas que cobra SEDAPAL tienen por objeto asegurar la prestación, expansión y reposición de los servicios de saneamiento y están reguladas por lo que dispone la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, debiendo ser propuestas por SEDAPAL y aprobadas por SUNASS, guiándose por los principios de eficiencia, economía, viabilidad financiera, equidad social, simplicidad y transparencia.

11.1.1. Según el tipo y forma del servicio que presta SEDAPAL, las tarifas pueden tener la siguiente clasificación:

- Tarifas Reguladas
- Tarifas no Reguladas

Las tarifas reguladas se aplican a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, sea que cuenten o no con medición efectiva, incluyendo a los clientes que cuentan con fuente propia, debiendo corresponder a las categorías tarifarias consideradas y aprobadas. Igualmente están sujetos los servicios colaterales que brinda SEDAPAL, en los que es aplicable.

Las tarifas no reguladas son las cuotas o canones aplicadas a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario prestados en condiciones especiales, de acuerdo a calificación prevista en el Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

11.1.2. La composición de las tarifas que formula SEDAPAL, considera dos elementos:

- a) Pensión básica.- Que comprende el concepto de "disponibilidad de servicio".
- b) Suministro de agua potable y/o Recolección y disposición final de aguas servidas.- Que puede comprender, en un caso el volumen consumido y en otro, el aforado y descargado en la Red considerándose adicionalmente la calidad del efluente.

11.1.3. Los usos que se otorgan al predio abastecido por servicio de agua potable y/o alcantarillado, permiten a SEDAPAL clasificar a sus clientes en la siguientes categorías:

- a) Social
Es aplicable a entidades sin fines de lucro y centros comunitarios con unidades de uso sin punto de agua, cuyo abastecimiento es por medio de un servicio común.
- b) Doméstico
Es aplicable a todo inmueble destinado principalmente para vivienda.
- c) Comercial
Cuando el abastecimiento está destinado a predio y/o unidad de uso que realiza preferentemente alguna actividad comercial, incluyendo las empresas del Estado que se dedican a esa actividad.
- d) Industrial
Cuando el abastecimiento está destinado a un predio y/o unidad de uso dedicado a la actividad industrial, incluyendo a las empresas del Estado que se dedican a esa actividad.
- e) Estatal
Cuando el abastecimiento está destinado a un predio y/o unidad de uso en el que funcionan entidades y reparticiones no industriales ni comerciales del Gobierno Central o de los Gobiernos Locales.

Esta clasificación es aprobada por la SUNASS y puede ser modificada de acuerdo a las directivas que establezca y a la aplicación de los Planes Maestros, Financieros y del estudio tarifario correspondiente.

11.1.4. Previo a su aplicación, SUNASS publica las tarifas y estructura tarifaria en el diario oficial y el de mayor circulación de su jurisdicción, en la oportunidad de su aprobación o en cada modificación.

11.2. FACTURACION Y COBRANZAS

- 11.2.1. Los consumos del servicio de agua potable son expresados en metros cúbicos (m³) y su determinación se efectúa por diferencia de lecturas, por medio de equipos de medición que son leídos periódicamente. La facturación mensual se complementa con una Pensión Básica que considera la disponibilidad de servicio.
- 11.2.2. A los clientes que se abastecen directamente de las redes, así como a los que cuentan con fuente de abastecimiento propia, SEDAPAL les efectúa las acciones de medición y control, periódicamente, siendo obligación de los clientes brindar las facilidades que se requieren.
- 11.2.3. Cuando no es posible medir el volumen real consumido por avería del medidor, impedimento de lectura circunstancial o permanente, o no exista medidor instalado, la facturación del consumo se efectúa preferentemente en función de:
 - a) Promedios de consumos de por lo menos seis (6) lecturas validas anteriores.
 - b) Asignación de consumos.
- 11.2.4. La facturación mensual, así sea por consumos a medidor, no puede ser menor que una pensión básica por unidad de uso.
- 11.2.5. Si las unidades integrantes de un predio de uso múltiple, se abastecen en forma común de una conexión domiciliaria, el consumo medido es prorrateado entre las unidades de uso que lo conforman. Es facultad de la Empresa emitir Comprobantes de pago en forma independiente, para cada una de ellas.
- 11.2.6. Si un predio de uso múltiple es abastecido en forma común por varias conexiones, para efectos de facturación, el volumen total consumido a través de ellas es acumulado y prorrateado entre el número de unidades de uso. SEDAPAL dispone las acciones necesarias para reemplazar, bajo su costo, dichas conexiones por una única de diámetro suficiente, según dictamen de factibilidad.
- 11.2.7. SEDAPAL factura por el tipo de descargas industriales que confluyen a sus redes de alcantarillado, en proporción a la carga contaminante.
- 11.2.8. SEDAPAL factura la pensión básica por concepto, de disponibilidad del servicio, a predios conectados a la red, aunque no están habitados o construidos siempre que estén incorporados al Catastro de conexiones.
- 11.2.9. SEDAPAL cobra, sin excepción, las retribuciones por los servicios que presta, mediante las tarifas aprobadas.
- 11.2.10. La Empresa informa oportuna y verazmente del estado de cuenta corriente al cliente que lo solicite.
- 11.2.11. SEDAPAL publica periódicamente por los medios de difusión más efectivos, la relación de los establecimientos autorizados a recepcionar los pagos de los adeudos de sus clientes.
- 11.2.12. Si los clientes no cumplen con efectuar el pago de los Comprobantes de pago emitidos por concepto del servicio y, en general, por sus deudas con la Empresa, dentro de las fechas de vencimiento, quedan sujetos al cobro de intereses moratorios y gastos por el retraso incurrido. La tasa de interés es la fijada por el BCR para las obligaciones en moneda nacional.

- 11.2.13. El Cliente, encontrándose su cuenta corriente al día, puede solicitar la suspensión temporal de su servicio, en cuyo caso sólo se le cobra una pensión básica mensual. Debe solicitar oportunamente su rehabilitación, lo que genera el cobro de los costos y gastos correspondientes.
- 11.2.14. SEDAPAL efectúa la cobranza judicial y extrajudicial a los clientes morosos, quienes asumen todos los gastos, comisiones, intereses, moras, costas y costos que ocasione dicho proceso.

11.3. AMPLIACION DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

- 11.3.1. En caso de solicitud de factibilidad de servicios, cuyo dictamen determina la necesidad de ejecutar obras de ampliación del servicio, o de extensión de las redes hasta el punto de conexión del interesado, previstas en el Plan Maestro, éste puede optar por:
- Esperar la ejecución de dichas obras de acuerdo a los programas de inversión de SEDAPAL
 - Financiar la ejecución de las obras, recuperando posteriormente de la Empresa el monto invertido mediante celebración de un Contrato de Contribución Reembolsable por extensión o ampliación, cuyas condiciones son establecidas de común acuerdo, dentro del marco determinado por la SUNASS.
- 11.3.2. Las contribuciones reembolsables, son aportes en obras o dinero que recibe SEDAPAL en calidad de préstamo, de clientes e interesados que requieren de la ampliación o extensión del servicio.
- 11.3.3. Los Contratos de Contribución Reembolsable son suscritos por el Gerente General de SEDAPAL, estableciéndose en él la descripción de las obras que lo originan, el período y la modalidad de reembolso, la periodicidad de los pagos y la tasa de interés sobre los saldos pendientes de amortización, la misma que no puede ser menor que la tasa de interés legal dispuesta por el BCR. El procedimiento lo establece la SUNASS.
- 11.3.4. Cuando la ejecución de obras financiadas mediante Contribuciones Reembolsables, significa un adelanto en el programa de inversión previsto en el Plan Maestro de la Empresa, la devolución correspondiente considera un período de gracia, establecido de común acuerdo entre las partes.
- 11.3.5. En tanto no se da inicio a la Etapa Definitiva, los clientes e interesados en acceder a los servicios de saneamiento pueden ejecutar obras e instalaciones de conformidad con el proyecto previamente aprobado por la Empresa, incorporándolas a sus activos sin que esté obligada a algún tipo de compensación. Estas obras no generen obligación de Contribución Reembolsable.

Asimismo, de conformidad con el D.S. N 025-93/PRES, SEDAPAL asume la ejecución y el prorrateo pendiente de pago de obras generales de agua potable y alcantarillado en beneficio de las Urbanizaciones Populares, Cooperativas y Asociaciones de Vivienda, Centros Poblados u otras Colectividades, siempre y cuando sean o tengan características similares a Pueblos Jóvenes o Asentamientos Humanos.

- 11.3.6. Las Habilitaciones Urbanas y lotes que requieren y solicitan los servicios de agua potable y alcantarillado, deben cumplir con los requisitos exigidos por SEDAPAL y sus diseños deben tener en cuenta los dispositivos vigentes.
- 11.3.7. Es obligación de SEDAPAL, hacer de conocimiento de los propietarios o ejecutores de obras de saneamiento, que el empalme a las redes de agua potable y alcantarillado

existentes, se efectúa después que cumplan con los requisitos establecidos por ella, previa Recepción de la Obra.

11.4. PAGO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

- 11.4.1. Compete al propietario del predio, asumir los costos y gastos que demanda la ejecución de las conexiones domiciliarias.
- 11.4.2. SEDAPAL está facultada a otorgar facilidades de pago, a quienes requieren conexiones domiciliarias.

11.5. MEDIDORES

- 11.5.1. De no mediar impedimentos de orden técnico o de otra índole, las conexiones domiciliarias de agua se instalan con su respectivo medidor. Este, constituye propiedad de la Empresa.
- 11.5.2. Compete a la Empresa, asumir los costos del medidor, su instalación, mantenimiento y reposición.
- 11.5.3. SEDAPAL repara o sustituye el medidor, con conocimiento del cliente, cuando se detecta alguna deficiencia en su funcionamiento.
- 11.5.4. Toda conexión domiciliaria de agua potable debe tener instalado su medidor de consumo operativo y la Empresa debe contar con programas de micromedición que formen parte de sus planes maestros.
- 11.5.5. SEDAPAL determina el diámetro del medidor.

XII. OTROS USOS

12.1. HIDRANTES PUBLICOS

- 12.1.1. Debido al fin que prestan los grifos contra incendio que se encuentran en la vía pública, su uso compete exclusivamente al Cuerpo General de Bomberos, correspondiéndole a SEDAPAL las labores de control y mantenimiento.
- 12.1.2. La Empresa entrega periódicamente al Cuerpo de Bomberos, información actualizada respecto a la ubicación y estado de conservación de los hidrantes públicos.

12.2. FUENTES ORNAMENTALES

- 12.2.1. Cuando el servicio de agua o parte de él es destinado al abastecimiento de piscinas, fuentes ornamentales, sistemas de enfriamiento o usos similares, estas estructuras deben contar con un sistema de recirculación y demás accesorios. La autorización de uso la otorga SEDAPAL, previo informe de factibilidad. Este requiere de datos técnicos para determinar las condiciones en que se otorga el servicio.
- 12.2.2. La Empresa puede interrumpir parcial o totalmente el abastecimiento a pozas, piscinas y fuentes ornamentales, cuando por causas de estas se perjudica el abastecimiento del área urbana adyacente, por razones técnicas u otros motivos.

12.3. RIEGO DE PARQUES Y JARDINES

- 12.3.1. El riego de parques, bermas y otras áreas verdes públicas no se efectúa con agua potable. De no haber otra alternativa de riego, SEDAPAL puede brindar el servicio a

medidor siempre que se suscriba un Contrato de Suministro con el Municipio, y bajo las siguientes condiciones:

- a) Que el área es de servicio público.
- b) Que el proyecto de instalaciones para el uso del servicio es aprobado por la Empresa.
- c) Que el riego se efectúa en los horarios que SEDAPAL establece.
- d) Que el municipio respectivo, se compromete al uso de elementos que permite un riego racional.

12.3.2. SEDAPAL está facultada a suspender el servicio, por:

- a) Emergencias
- b) Razones técnicas
- c) Usos distintos al autorizado
- d) Incumplimiento en el pago
- e) Otros que se determine

12.4. SURTIDORES

Los surtidores públicos están destinados a abastecer mediante camiones cisternas a zonas pobladas que no cuentan con el servicio de agua potable o lo tienen restringido. Los surtidores son administrados por SEDAPAL o por los gobiernos locales, mediante convenio.

XIII. INFRACCIONES, SANCIONES Y RECLAMOS

13.1. INFRACCIONES

Son infracciones al Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento:

CLIENTE DE LA RED

- a) Comercializar o ceder el agua potable sin autorización expresa de la Empresa
- b) Manipular las redes exteriores de agua potable o alcantarillado.
- c) Manipular la caja de la conexión y el medidor.
- d) Impedir a los trabajadores de la Empresa el libre acceso a la caja del medidor.
- e) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- f) Conectarse clandestinamente a las redes que no han sido previstas para el servicio.
- g) Desatender las disposiciones de la Empresa, de reparar instalaciones o accesorios internos, que afectan a terceros.
- h) Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- i) Rehabilitar un servicio cerrado por SEDAPAL
- j) Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravienen las normas de calidad de los efluentes.
- k) Abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similar, sin conocimiento de la Empresa o prescindiendo de sistema recirculante.
- l) Alterar la condición de la pileta pública o similar, en beneficio de un uso intradomiciliario.
- ll) Regar parques y jardines con agua potable, en horario no permitido.
- m) No informar oportunamente de cambio de uso del agua o del predio, que significa alteración de la tarifa.
- n) Emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
- o) Evacuación de efluentes a la red de alcantarillado, sin considerar lo dispuesto por este Reglamento.
- p) Hacer uso irracional e inadecuado del Servicio de Agua Potable, que signifique desperdicio del mismo.

- q) Comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruye, interrumpe o destruye tuberías o instalaciones comunes de agua o alcantarillado, al interior o exterior de la conexión.

CLIENTE DE FUENTE PROPIA

- a) Omitir o eludir la inscripción del pozo en los registros de SEDAPAL
- b) Superar la extracción de masa de agua anual y caudal autorizado o modificar el uso declarado, así como alterar las condiciones del acuífero.
- c) Impedir la instalación o lectura de los sistemas de medición, así como manipular el medidor.
- d) Transferir o ceder a terceros el uso total o parcial de las aguas.

PUBLICO EN GENERAL

Hacer uso indebido de los hidrantes públicos o manipular los elementos componentes de las redes públicas de agua potable y alcantarillado.

13.2. SANCIONES

13.2.1. SEDAPAL puede imponer las siguientes sanciones a los clientes por infracciones al presente Reglamento, independiente del cobro por el agua sustraída, si fuera el caso y de las acciones legales que corresponden:

- a) Amonestación.- En caso de infracciones leves y por primera vez.
- b) Suspensión Temporal de los servicios.- En los siguientes casos:
 - Atraso en el pago del servicio por dos (2) meses vencidos o más y/o el pago de una cuota de crédito vencida.
 - Comercializar o ceder el agua potable sin autorización expresa.
 - Manipular la caja de la conexión y el medidor
 - Impedir a los trabajadores de la Empresa el libre acceso a la caja del medidor.
 - Desatender la disposición de la Empresa, de reparar instalaciones o accesorios internos, que afectan a terceros.
 - Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
 - Rehabilitar un servicio cerrado por SEDAPAL
 - Arrojar en las redes de alcantarillado, elementos que contravienen las normas de calidad de los efluentes.
 - Comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruye, interrumpe o destruye tuberías o instalaciones comunes de agua o alcantarillado, al interior o exterior de la conexión.
 - Abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similar, sin conocimiento de SEDAPAL o prescindiendo de sistema recirculante.
 - Alterar la condición de la pileta pública o similar, en beneficio de un uso intradomiciliario. Implica el regreso a la condición originalmente contratada, con el cargo de los costos respectivos, si es el caso.
 - Regar parques y jardines con agua potable, en horario no permitido.
 - Emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
 - Evacuación de efluentes a la red de alcantarillado, sin considerar lo dispuesto por este Reglamento.
 - Hacer uso irracional e inadecuado del Servicio de Agua Potable que signifique desperdicio del mismo.

Esta sanción se aplica por un término no mayor de quince días (15). El costo que origina la operación de suspensión del servicio, así como los gastos de reapertura son asumidos por el cliente, así como la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

En el primer caso del literal b), el servicio es restituido una vez que el cliente hace efectivo el pago de la deuda pendiente.

c) Clausura.- En los siguientes casos:

- Rehabilitar en forma reincidente, un servicio suspendido por SEDAPAL
- Comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruye, interrumpe o destruye tuberías o instalaciones comunes de agua o alcantarillado, en forma reincidente.
- Comisión reiterada, de actos sancionados con la suspensión temporal de los servicios.
- Acumulación de deuda mayor de tres (3) meses.

Esta sanción implica el sellado de la caja del medidor, con retiro del medidor, niple, válvulas, o al cierre en la llave corporation (matriz), dependiendo de su facilidad física o técnica.

d) Levantamiento de la Conexión.- En los siguientes casos:

- Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- Conectarse clandestinamente a las redes que no han sido previstas para el servicio.
- Incurrir nuevamente en la infracción que ocasionó la clausura del servicio.

Significa el retiro de la conexión de agua potable o alcantarillado, taponeando la abrazadera o derivación en la red de distribución o resanando el empalme al colector. Supone la pérdida de todos los derechos del cliente sobre la conexión.

En casos de clausura o levantamiento de conexión, la rehabilitación o instalación del servicio, significa el pago de una nueva conexión.

13.3. RECLAMOS

13.3.1. Los reclamos de los clientes se sujetan a lo dispuesto en la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, Ley de Simplificación Administrativa, Resolución de Superintendencia N° 040-94-PRES-VMI-SSS y complementarias y a las Normas internas de SEDAPAL.

13.3.2. SEDAPAL atiende y resuelve con celeridad los reclamos de sus clientes. Toda observación o queja respecto al desempeño de funciones de su personal, puede ser presentada por los clientes y recepcionada por la Empresa.

XIV. GLOSARIO DE TERMINOS

Los conceptos que a continuación se enuncian constituyen definiciones oficiales para la correcta interpretación del presente Reglamento.

ABASTECIMIENTO

Suministro de agua potable a un predio a través de una sola conexión.

ABASTECIMIENTO COMUN

Suministro de agua potable a varios predios (o subdivisiones de un solo predio) a través de una sola conexión.

ABASTECIMIENTO RESTRINGIDO

Suministro de agua potable a uno o más predios o zonas de abastecimiento, en horario menor a las 24 horas.

AGUA POTABLE

Agua con características físicas, químicas y bacteriológicas apta para el consumo humano, proveniente de fuentes superficiales y/o subterráneas.

AGUAS SUBTERRANEAS

Agua localizada en el subsuelo y que requiere de la excavación de un pozo para su extracción.

ALCANTARILLADO

Sistema de colectores públicos que se utiliza para la eliminación de aguas residuales.

ASIGNACION DE CONSUMO

Volumen (en m3) facturable a una conexión que carece de medición

CAJA DE MEDIDOR

Elemento de albañilería, de concreto u otro material similar, donde se instalan el medidor, sus llaves y accesorios, que incluye la tapa de cierre y protección.

CIERRE DE LA CONEXION

Interrupción del servicio de agua potable o alcantarillado.

CLIENTE

Persona natural o jurídica que mantiene un vínculo contractual con la Empresa y/o hace uso de los servicios de agua potable o alcantarillado que les brinda.

COMPROBANTE DE PAGO

Documento que extiende periódicamente la Empresa a sus clientes, consignando los montos y conceptos que deben cancelar, por razón del servicio que les presta.

CONEXION CLANDESTINA

Instalación ejecutada sin conocimiento ni autorización de SEDAPAL.

CONEXION DOMICILIARIA DE AGUA

Tramo de tubería y demás componentes comprendidos entre la red de distribución y la caja del medidor, inclusive.

CONEXION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO

Tramo de tubería comprendido entre el empalme al colector público y el límite de propiedad de cada predio.

CONSUMO

Volumen de agua ingresado al predio por la conexión domiciliaria en un período determinado.

CONTRATO DE SUMINISTRO

Instrumento jurídico celebrado entre SEDAPAL y el cliente para el otorgamiento de los servicios de agua potable y/o alcantarillado, que se identifica mediante un número.

DERIVACION INTERNA

Transferencia del servicio de un predio a otro sin conocimiento ni autorización de la Empresa.

DIAMETRO

Medida de la sección transversal de las conexiones de agua potable o alcantarillado, domiciliarias o de la red, expresada en milímetros.

DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

Componente de la tarifa que SEDAPAL está facultada a cobrar a todos los clientes, con conexiones operativas o cerradas, para cubrir los costos de operación y mantenimiento.

EPS

Empresa Prestadora de Servicios.

ETAPA DEFINITIVA

Proceso final del Sistema Tarifario. Implica el pleno cumplimiento de los principios de Regulación Tarifaria.

FACTURACION

Procedimiento mediante el cual se establece el importe del volumen de consumo del cliente y se prepara el comprobante de pago, por los servicios que brinda SEDAPAL.

FUENTE PROPIA

Fuente que abastece de agua al cliente en forma exclusiva, mediante pozo u otro mecanismo.

GRIFO CONTRA INCENDIO (HIDRANTE PUBLICO)

Instalación para extraer agua de las redes de distribución, a fin de controlar incendios; ubicada en la vía pública y para uso exclusivo del Cuerpo General de Bomberos.

HABILITACIONES URBANAS

Terrenos urbanos que cuentan con pistas, veredas, redes de agua, alcantarillado y electrificación, etc.

INSTALACIONES EXTERIORES

Sistema de redes y elementos complementarios que constituyen los servicios públicos de agua potable y alcantarillado que administra SEDAPAL.

INSTALACIONES INTERIORES

Conjunto de tuberías, equipos y dispositivos destinados al abastecimiento y distribución de agua potable y a evacuación de aguas residuales, así como a su ventilación, dentro de los predios.

LECTURA DE MEDIDOR

Acción para obtener del medidor el registro de consumo.

LEVANTAMIENTO DE LA CONEXION

Supresión física del ramal de tubería domiciliaria.

METRO CUBICO (m3)

Unidad de volumen para la facturación, equivalente a mil (1,000)litros.

PILETA PUBLICA

Instalación ejecutada por SEDAPAL en área de uso público, para servicios temporales de agua potable, de uso exclusivamente poblacional.

PENSION BASICA

Monto mínimo mensual a cobrar a un cliente, por concepto de disponibilidad del servicio, operativo o cerrado. Es independiente del costo del volumen consumido y forma parte de la tarifa.

PREDIO

Terreno, edificación o conjunto de ambos.

PREDIO DE USO COMUN

Edificación constituida por varias unidades inmobiliarias con abastecimiento común.

PROMEDIO

Término medio de los consumos tomados dentro de un período determinado.

REAPERTURA

Acción de restablecer o rehabilitar un servicio interrumpido temporalmente.

REDES PUBLICAS

Sistemas de tuberías y elementos complementarios instalados dentro del perímetro urbano, destinados al suministro de agua potable o evacuación de aguas residuales. Forman parte de éstas, las tuberías matrices o troncales y de relleno, de las cuales se derivan las conexiones domiciliarias.

RESPONSABILIDADES EXTRA CONTRACTUALES

Alcanza a aquél que sin ser cliente, por dolo o culpa, ocasiona daños a las instalaciones de la Empresa. Está obligado a reparar o corregir y en todo caso a pagar los costos y gastos que demande u origine.

SERVICIO

Actividad que realiza SEDAPAL para cumplir sus fines.

SERVICIOS COLATERALES

Actividades complementarias que realiza SEDAPAL

SERVICIO PROVISIONAL

Es aquel que brinda SEDAPAL, por un período de tiempo limitado, a un cliente potencial.

SERVICIO TEMPORAL

Es aquel que brinda SEDAPAL, por un período de tiempo limitado, a un cliente eventual.

SISTEMA DE TRATAMIENTO

Conjunto de procesos que permite que una agua transforme su calidad a valores especificados por alguna norma.

SISTEMA DE REGULACION DE CAUDAL

Dispositivos que permiten regular el caudal de una agua a valores especificados por alguna norma.

SOTANO O SEMISOTANO

Ambiente de la edificación cuyo nivel de piso terminado se encuentra por debajo del nivel de la vía pública.

SURTIDOR PUBLICO

Instalación sanitaria de propiedad de SEDAPAL para abastecer de agua potable a camiones cisterna que se encargan de su distribución.

TARIFA

Valor de venta de los servicios que brinda SEDAPAL.

UNIDAD DE USO

Unidad inmobiliaria que, al interior de un predio de uso múltiple, hace uso de los servicios que brinda SEDAPAL a través de conexiones o instalaciones sanitarias independientes o comunes.

USO DEL AGUA

Destino primordial que el cliente da al servicio que le brinda SEDAPAL.

USO DEL PREDIO

Destino primordial que el cliente da al predio que ocupa.

XV. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 15.1. La vigencia del presente Reglamento, es indefinida, estando facultada SEDAPAL para modificarlo ante la promulgación de nuevos dispositivos legales o para mantenerlo actualizado, previo conocimiento y autorización de la SUNASS.
- 15.2. El presente Reglamento, se publica en el Diario Oficial El Peruano y en los de mayor circulación de Lima y Callao, en la oportunidad de su aprobación o modificación.
- 15.3. Si existe diferencia de criterios entre SEDAPAL y sus clientes, en la interpretación de lo dispuesto en el presente Reglamento, la SUNASS resolverá en última instancia administrativa.