

ANEXO N° 4

FONDOS DE INVERSIONES DE SEDAPAL S.A. RELACIONADOS AL SERVICIO DE MONITOREO Y GESTIÓN DE USO DE AGUAS SUBTERRÁNEAS PARA EL QUINQUENIO REGULATORIO 2017-2022

Los porcentajes a destinar a los Fondos de Inversiones I y II, se debe aplicar al importe mensual facturado por el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas para el quinquenio regulatorio, de acuerdo a lo siguiente:

Fondo de Inversiones I^{1/}

Período	Porcentaje de los Ingresos ^{2/}
Año 1	5.2%
Año 2	5.2%
Año 3	5.2%
Año 4	5.2%
Año 5	5.2%

1/Los recursos del Fondo de Inversiones I serán destinados a financiar proyectos, estudios y su ejecución, vinculados al Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas.

2/Porcentajes a depositar mensualmente durante los años del quinquenio regulatorio 2017-2022. No incluye el Impuesto General a las Ventas (IGV) ni el Impuesto de Promoción Municipal.

Fondo de Inversiones II^{1/}

Período	Porcentajes de los Ingresos ^{2/}
Año 1	30.2%
Año 2	30.2%
Año 3	30.2%
Año 4	30.2%
Año 5	30.2%

1/La incorporación de nuevos proyectos de infraestructura de los servicios de saneamiento y/o mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos debe efectuarse en el marco de lo dispuesto en los "Lineamientos para la conformación y gestión del Fondo de Inversiones", Anexo 12 del Reglamento General de Tarifas. Asimismo, SEDAPAL S.A. podrá destinar los recursos del Fondo de Inversiones II para financiar el componente de saneamiento de los estudios y proyectos a los que se refieren en el Fondo de Inversiones I, de acuerdo a lo detallado en el Estudio Tarifario. De ser el caso, SEDAPAL S.A. podrá emplear el Fondo II para financiar Mecanismos de Retribución de Servicios Ecosistémicos siempre que no se altere el financiamiento del Programa de Inversiones.

2/No incluye el Impuesto General a las Ventas (IGV) ni el Impuesto de Promoción Municipal.

1589367-1

Aprueban el Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 057-2017-SUNASS-CD**

Lima, 23 de noviembre de 2017

VISTO:

El Informe N° 034-2017-SUNASS-100 de las gerencias de Políticas y Normas, Regulación Tarifaria y Asesoría Jurídica, así como del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS), el cual contiene la propuesta del Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio, su correspondiente exposición de motivos y la evaluación de los comentarios

recibidos; y el Informe N° 037-2017-SUNASS-100 de las gerencias de Políticas y Normas y Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

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

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

Que, el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1185 creó el Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio, cuya finalidad es cautelar el aprovechamiento eficiente y sostenible del recurso hídrico subterráneo y asegurar la prestación de los servicios de saneamiento;

Que, conforme lo señalado en la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1185, la SUNASS ejerce función normativa respecto de las facultades otorgadas a las empresas prestadoras en virtud del referido decreto legislativo;

Que, en ese sentido, resulta necesario emitir la normativa que regule el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento habilitadas como operadoras del servicio, incluyendo aspectos referidos a criterios de facturación y procedimiento de atención de reclamos, entre otros;

Que, evaluados los comentarios recibidos y la recomendación realizada por la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria, corresponde aprobar el texto definitivo del "Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio";

Según lo dispuesto por el artículo 20 del Reglamento General de la SUNASS y con la conformidad de las gerencias de Políticas y Normas, Regulación Tarifaria y Asesoría Jurídica, así como del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos y la Gerencia General;

El Consejo Directivo en sus sesiones del 3 y 22 de noviembre de 2017;

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Aprobar el Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano, la cual entra en vigencia al día siguiente de su publicación.

Artículo 3°.- Disponer la difusión de la presente resolución, su exposición de motivos, los Informes N° 034-2017-SUNASS-100 y N° 037-2017-SUNASS-100, y la matriz de comentarios y respuestas, en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Regístrese, publíquese y difúndase.

IVÁN LUCICH LARRAURI
Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE MONITOREO Y GESTIÓN DE USO DE AGUAS SUBTERRÁNEAS A CARGO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO HABILITADAS COMO OPERADORAS DEL SERVICIO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene como objeto establecer las normas aplicables al servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas (Servicio) a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento habilitadas como operadoras del servicio, incluyendo:

1. Criterios para la facturación del Servicio.
2. Procedimiento de atención de reclamos por el Servicio.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

El presente Reglamento es de observancia obligatoria para:

1. Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento a que se refieren los literales a) y b) del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1185, Decreto Legislativo que regula el Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (Decreto Legislativo N° 1185), en su calidad de operadoras del Servicio, y que cuentan con Tarifa de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas aprobada por la SUNASS (empresa prestadora).

2. Las personas naturales y jurídicas que extraen agua subterránea con fines distintos a los agrarios dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora, cuenten o no con licencia de uso de aguas subterráneas o con sistema propio de monitoreo y gestión de aguas subterráneas (Usuario).

Artículo 3.- Definiciones

Para efecto del presente Reglamento, además de las definiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-SUNASS-CD, que aprueba la "Metodología, Criterios Técnicos-Económicos y Procedimiento para Determinar la Tarifa de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las EPS habilitadas como operador del servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas", se tienen en cuenta las siguientes:

1. **Actividad principal:** Es aquella actividad para la que se destina el mayor consumo de agua subterránea extraída de un pozo.
2. **Asignación de Agua Subterránea:** Es el volumen de agua expresado en metros cúbicos (m³), asignado a un Usuario que no cuenta con licencia de uso de aguas subterráneas. Se determina en la resolución tarifaria aprobada por la SUNASS.
3. **Conexión de agua subterránea:** Es la instalación de un punto de salida de agua subterránea realizada en un pozo con la finalidad de que el Usuario se abastezca del recurso. Un pozo de agua subterránea puede tener uno o más puntos de salidas y cada uno de estos debe contar un medidor.
4. **Volumen mensualizado autorizado:** Es el volumen de agua autorizado en la licencia de uso de aguas subterráneas por mes y expresado en metros cúbicos (m³).

CAPÍTULO II

SERVICIO DE MONITOREO Y GESTIÓN DE USO DE AGUAS SUBTERRÁNEAS

Artículo 4.- Obligaciones de la empresa prestadora

La empresa prestadora, además de las establecidas en el Decreto Legislativo N° 1185, tiene las siguientes obligaciones:

1. Identificar el acuífero vinculado al pozo mediante el cual se aprovecha el agua subterránea, así como determinar sus niveles freáticos.

2. Informar trimestralmente a la SUNASS y a la Autoridad Nacional del Agua (ANA) sobre el nivel de los acuíferos vinculados a los pozos sujetos a su control.

3. Adoptar las acciones establecidas en la normativa en caso de declaratoria de estado de emergencia por desastre generado como consecuencia de la ocurrencia de un fenómeno natural.

4. Reportar a la ANA, con copia a la SUNASS, cuando verifique que un Usuario:

a) Extrae el agua subterránea sin contar con licencia de uso, utilice volúmenes de agua subterránea mayores a los autorizados por la ANA o esta sea destinada a un uso distinto al autorizado en la licencia de uso de aguas subterráneas.

b) Incumple con pagar el importe total del recibo único.

c) Cuenten con licencia de uso de aguas subterráneas y no se verifique la instalación del medidor respectivo, o este no registre el dispositivo de seguridad.

d) No permite el acceso de su personal autorizado y acreditado al lugar donde se ubica el pozo, así como para verificar la actividad a la que se destina el uso del agua subterránea.

e) No ha efectuado el cambio de la titularidad de la licencia de uso de aguas subterráneas, en caso corresponda.

5. Difundir, a través de su página web, el registro actualizado de los Usuarios que no cuenten con licencia de uso de aguas subterráneas.

6. Destinar un porcentaje de los ingresos percibidos por concepto de Tarifa de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas aprobada por la SUNASS (Tarifa), para la constitución de un fideicomiso u otro mecanismo financiero, conforme a lo que establezca la resolución tarifaria.

7. Cumplir las metas de gestión establecidas en la resolución tarifaria aprobada por la SUNASS.

Artículo 5.- Registro de Usuarios

5.1 La empresa prestadora está obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los pozos y sus Usuarios. La empresa prestadora se encuentra facultada a facturar por el Servicio a sus Usuarios registrados, sin que se requiera la celebración de un contrato entre ambos.

5.2 Cada registro de Usuario debe efectuarse de manera independiente por cada pozo. El Registro de Usuarios debe contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre(s) y apellidos o razón social del Usuario. La empresa prestadora registra al titular de la licencia de uso de aguas subterráneas. En caso el Usuario no cuente con licencia de uso de aguas subterráneas, la empresa prestadora registra al propietario o poseedor del predio, según corresponda.

2. Número y tipo de documento legal de identificación del Usuario, debiendo incluirse:

a) Para personas naturales: Documento Nacional de Identidad para nacionales y Carné de Extranjería o pasaporte para extranjeros.

b) Para personas jurídicas: Registro Único de Contribuyente y los documentos señalados en el literal anterior para su representante legal.

3. Dirección del predio donde se ubica el pozo.

4. Número de resolución que otorga la licencia de uso de aguas subterráneas.

5. Volumen de agua anual, expresada en metros cúbicos (m³), autorizado en la licencia de uso de aguas subterráneas.

6. Ubicación georreferenciada del pozo, en coordenadas UTM-WG84.

7. Tipo de pozo (tubular, artesanal o mixto), precisando sus características (profundidad y diámetros, nivel estático y nivel dinámico).

8. Número(s) de medidor(es) instalado(s) en el pozo, incluyendo la fecha del último control de operatividad y su resultado.

5.3 El registro del Usuario que no cuente con licencia de uso de aguas subterráneas solo contendrá la información indicada en los incisos 1, 2, 3, 6 y 7 del párrafo anterior. El inciso 8 se aplica en tanto el referido Usuario cuente con medidor.

5.4 La empresa prestadora debe asignar un código al Usuario registrado y señalar la categoría de Usuario correspondiente.

5.5 La empresa prestadora debe informar al Usuario sobre su incorporación en dicho registro.

CAPÍTULO III

USO DEL AGUA SUBTERRÁNEA, MEDICIÓN Y LECTURA

Artículo 6.- Del uso del agua subterránea

6.1 El Usuario debe cumplir lo siguiente:

1. Explotar el recurso sin exceder el volumen máximo autorizado en la licencia de uso de aguas subterráneas.

2. Instalar equipos de reciclaje en las áreas que tengan un alto consumo de agua subterránea, tales como piscinas, fuentes ornamentales, entre otros; debiendo comunicar dicha situación a la empresa prestadora, para los fines pertinentes.

3. Seguir las instrucciones sobre el uso del agua subterránea que emita la empresa prestadora en situaciones de emergencia, previamente declaradas por la autoridad competente. Dichas instrucciones deben considerar las acciones destinadas a garantizar la prestación de los servicios de saneamiento.

6.2 La empresa prestadora debe reportar a la ANA respecto al incumplimiento de las disposiciones establecidas en el párrafo anterior.

Artículo 7.- Medidor de consumo

7.1. La instalación del medidor de consumo constituye una obligación del Usuario. El medidor debe reunir las características técnicas, así como contar con la certificación metrológica, de acuerdo a las disposiciones aprobadas por la autoridad competente.

7.2. Es obligación del Usuario facilitar el acceso al predio al personal autorizado y acreditado por la empresa prestadora para la lectura de los medidores, así como para el ejercicio de cualquiera de las actividades necesarias para dicho fin.

7.3. El Usuario no debe alterar el funcionamiento de los medidores, ni intervenir, modificar u obstaculizar en cualquier forma su lectura.

7.4. La empresa prestadora debe reportar a la ANA el incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente artículo.

Artículo 8.- Control de operatividad y mantenimiento de medidor

8.1. Son obligaciones del Usuario, la conservación y mantenimiento del medidor, así como realizar su verificación periódica. Los costos que se generen por dichos conceptos son asumidos por el Usuario.

El Usuario debe comunicar a la empresa prestadora y a la ANA el nombre de la empresa contrastadora, la fecha y hora en que se efectúe la verificación periódica, así como el resultado de dicha diligencia.

8.2. Una vez instalado el medidor, sólo puede ser cambiado y/o retirado previa autorización de la empresa prestadora, a fin de que esta verifique su estado y registre la información del equipo.

8.3. Cuando la empresa prestadora considere necesario comprobar la operatividad del medidor instalado, esta, previa comunicación a la ANA, puede proceder con retirarlo a fin de realizar su verificación. La empresa prestadora comunica al Usuario el retiro del medidor en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles de anticipación.

En caso el Usuario no facilite el acceso del personal autorizado y acreditado de la empresa prestadora a fin que proceda con el retiro del medidor, la empresa prestadora, a efectos de determinar el volumen a facturar por el Servicio, se encuentra facultada a aplicar lo dispuesto en el inciso 3 del párrafo 11.1 del artículo 11 del presente Reglamento. Dicha situación debe constar por escrito y, además ser comunicada al usuario, requiriéndole la eliminación del impedimento.

8.4. Cuando el resultado de la verificación del medidor determine que el mismo se encuentra inoperativo, vandalizado o manipulado, la empresa prestadora debe reportar dicho resultado a la ANA y requerir al Usuario que en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario efectúe el cambio del medidor.

CAPÍTULO IV

FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y RECAUDACIÓN DE LA RETRIBUCIÓN ECONÓMICA POR EL USO DEL AGUA SUBTERRÁNEA

Artículo 9.- Obligaciones de la empresa prestadora relacionadas con la Retribución económica por el uso del agua subterránea

Son obligaciones de la empresa prestadora relacionadas con la retribución económica por el uso del agua subterránea (Retribución):

1. Recaudar la Retribución al Usuario, en la oportunidad que corresponda.

2. Transferir a la ANA el pago efectuado por el Usuario por concepto de Retribución, de acuerdo al convenio interinstitucional suscrito entre la empresa prestadora y la ANA.

Artículo 10.- Procedimiento para determinar el importe a facturar por el Servicio

La empresa prestadora se encuentra obligada a aplicar la metodología para la determinación del importe a facturar por el Servicio a cada pozo, considerando las fases del siguiente procedimiento:

1. Determinación del volumen a facturar por el Servicio (VAF).

2. Determinación de la Tarifa.

3. Determinación del importe a facturar por el Servicio.

Artículo 11.- Determinación del volumen a facturar por el Servicio

11.1 Para el caso del Usuario que cuentan con licencia de uso de aguas subterráneas, el VAF de cada pozo se determina aplicando los siguientes criterios:

1. Diferencia de lecturas del medidor de cada pozo, conforme a lo señalado en el párrafo 16.1 del artículo 16 del presente Reglamento.

2. En caso exista medidor y su lectura sea inválida por razón imputable a la empresa prestadora, se utiliza el volumen mensualizado autorizado, conforme a la licencia de uso de aguas subterráneas.

3. En caso no exista medidor o su lectura sea inválida por razón imputable al Usuario, se utiliza el volumen mensualizado autorizado, conforme a la licencia de uso de aguas subterráneas ajustado por un factor de 1,5.

De existir más de una conexión instalada en el pozo, el VAF corresponde a la suma de las lecturas de los medidores instalados en cada conexión. En caso una conexión no cuente con medidor, el VAF se calcula en función a lo dispuesto en el inciso 3 del presente párrafo.

11.2 Para el caso del Usuario que no cuente con licencia de uso de aguas subterráneas, el VAF de cada pozo se determina conforme a la Asignación de Agua Subterránea.

Artículo 12.- Clasificación de Usuarios

12.1 La empresa prestadora clasifica a los usuarios en función del uso al que se destina el agua subterránea. En caso se verifique que el agua subterránea proveniente de un mismo pozo es destinada a varios usos, a efectos

de categorizar al Usuario, debe tomarse en consideración la actividad principal, la cual se determina en función al mayor consumo.

12.2 La empresa prestadora clasifica a los usuarios en función a las siguientes clases y categorías:

Clase Residencial	Clase No Residencial
Categoría Social	Categoría Comercial y Otros
Categoría Doméstica	Categoría Industrial
	Categoría Estatal

12.3 Son usuarios considerados dentro de la Clase Residencial:

1. Aquellos usuarios que destinen el uso del recurso con el fin de satisfacer sus necesidades básicas, tales como preparación de alimentos y hábitos de aseo personal.

a) Categoría Social: Aquellos usuarios que desarrollen programas y actividades de naturaleza social, tales como Clubes de Madres, Comités de Vaso de Leche, Comedores Populares, Programas No Estandarizados de Educación Inicial (PRONOEI) y otros similares o que alberguen personas en situación de abandono o extrema pobreza. Adicionalmente, están comprendidos en esta categoría: solares, callejones y quintas, abastecidos mediante un servicio común y cuarteles de Cuerpo General de Bomberos.

b) Categoría Doméstica: Aquellos usuarios que residan en espacios destinados exclusivamente a la habitación en forma permanente y sin fines de lucro. En estos casos, el uso del agua subterránea es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias.

12.4 Son usuarios considerados dentro de la Clase No Residencial:

1. Aquellos que contando con pozo no se encuentren comprendidas en la Clase Residencial y destinen el uso del agua subterránea para fines productivos. Está conformada por las siguientes categorías:

a) Categoría Comercial y Otros: Aquellos usuarios que comercialicen bienes y servicios. Adicionalmente, incluye aquellos usuarios que desarrollen las siguientes actividades:

- 1) Riego de parques y jardines.
- 2) Panaderías, pastelerías y bagueterías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor.
- 3) Instituciones civiles con un fin social o no lucrativo.
- 4) La actividad empresarial del Estado.
- 5) Servicios turísticos, recreativos y de transporte.
- 6) Las que no se encuentren previstas expresamente en las otras categorías de la Clase No Residencial.

b) Categoría Industrial: Aquellos usuarios que destinen el uso del agua subterránea al desarrollo de actividades de asierro, construcción, energía, minería, cultivo, crianza, extracción, fabricación, sacrificio de animales y transformación de materiales.

c) Categoría Estatal: Aquellos usuarios integrantes de los poderes legislativo, ejecutivo y judicial; organismos constitucionalmente autónomos; los gobiernos regionales y locales que destinen el uso para el cumplimiento exclusivo de sus funciones administrativas.

Artículo 13.- Determinación del importe a facturar

13.1 El importe a facturar por el Servicio se obtiene como resultado de aplicar sobre el VAF, la Tarifa establecida en la resolución tarifaria aprobada por la SUNASS.

13.2 En caso la estructura tarifaria considere Tarifas diferentes para distintos rangos de consumo, al volumen comprendido dentro del primer rango se le aplica



somos lo que usted necesita
y a todo color



LIBROS, REVISTAS, MEMORIAS, TRIPTICOS,
FOLLETOS, VOLANTES, BROCHURES

Av. Alfonso Ugarte 873 - Lima1 / Teléfono: 315-0400, anexo 2183

www.segraf.com.pe

la Tarifa correspondiente a dicho rango; al volumen comprendido dentro del segundo rango de consumo se le aplica la Tarifa correspondiente a ese rango; y así sucesivamente, hasta completar el VAF. La suma de los resultados parciales determina el importe a facturar por el Servicio. De considerarlo conveniente, la SUNASS puede establecer una metodología distinta al aprobar una estructura tarifaria.

Artículo 14.- Recupero del Servicio no facturado

14.1 En caso la empresa prestadora registre a un Usuario que no cuente con licencia de uso de aguas subterráneas está autorizada para efectuar el recupero de los importes no facturados oportunamente por la prestación del Servicio no facturado hasta por doce (12) meses considerando la Asignación de Agua Subterránea.

14.2 El recupero se aplica a los meses inmediatamente anteriores a la fecha del registro y como máximo hasta la entrada en vigencia de la resolución que determine la primera Tarifa.

Artículo 15.- Intereses moratorios y compensatorios

La empresa prestadora está autorizada al cobro de intereses compensatorios y moratorios. En ambos casos se aplica como máximo la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

Artículo 16.- Recibo único

16.1 Mediante el recibo único, la empresa prestadora cobra el Servicio de forma mensual, considerando ciclos de facturación entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días calendario.

16.2 El recibo único tiene mérito ejecutivo para su cobranza de acuerdo con las disposiciones previstas en el Código Procesal Civil.

16.3 El recibo único debe contener, de forma diferenciada, como mínimo la siguiente información:

1. Nombre del Usuario.
2. Código de Usuario.
3. Número de medidor instalado en el pozo.
4. VAF.
5. Tarifa aplicada al Servicio.
6. Importe facturado por el Servicio.
7. Retribución económica e información vinculada a su determinación.
8. Volumen acumulado al mes facturado y el volumen anual otorgado por la ANA.
9. Intereses moratorios y compensatorios, de ser el caso.
10. Impuesto General a las Ventas.
11. Otros conceptos autorizados por el marco normativo vigente.

Cuando en un predio exista más de un pozo, la empresa prestadora incluye en el recibo único la información antes señalada por cada pozo, en lo que resulte aplicable.

16.4 La facturación por el servicio de alcantarillado, se incluye, de manera diferenciada, en el recibo único, conforme a las disposiciones previstas en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

16.5 El recibo único debe ser entregado por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento, en el domicilio señalado en el registro de Usuarios o por medio electrónico cuando cuente con la aceptación expresa del Usuario.

16.6 Cuando de manera excepcional no fuera entregado el recibo único, la empresa prestadora debe ponerlo a disposición del Usuario. La falta de entrega del recibo único no suspende la obligación de pagar por el Servicio en la fecha establecida previamente por la empresa prestadora y conocida por el Usuario.

16.7 La facilidad otorgada para efectuar el pago en lugares distintos a las oficinas de la empresa prestadora, como bancos o agencias autorizadas, no exime a la empresa prestadora de su obligación de entregar el recibo único.

16.8 La empresa prestadora debe informar al Usuario

en el recibo único, cuando se realice cambios respecto de las Tarifas o estructuras tarifarias. Dicha comunicación debe ser realizada con la primera facturación después del mencionado cambio.

Artículo 17.- Responsabilidad de pago

17.1 Es obligación del Usuario pagar el importe total facturado en el recibo único. El importe total es la suma de los importes facturados por el servicio de monitoreo y gestión y la retribución económica. En caso, el Usuario utilice el servicio de alcantarillado, el importe facturado por dicho concepto es considerado dentro del importe total.

17.2 Es obligación del Usuario asumir los adeudos que por concepto del Servicio se hubieran generado mientras mantenga tal condición.

17.3 La empresa prestadora se encuentra facultada a iniciar las acciones legales que correspondan únicamente contra el Usuario responsable del pago.

17.4 La empresa prestadora debe reportar a la ANA cuando el Usuario no cumpla con el pago de dos (2) cuotas consecutivas por concepto de Retribución, a efectos de que dicha institución ejecute las acciones que correspondan respecto a su cobro. Para tal efecto, los conceptos facturados deben estar debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente.

CAPÍTULO V

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Artículo 18.- Objeto

El presente Capítulo establece las normas y los procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de reclamos respecto del Servicio.

Artículo 19.- Presentación de reclamos

19.1 El reclamo puede presentarse a través de los siguientes medios:

1. Reclamo escrito: Se presenta a través del Formato 1, contenido en el Anexo N° 1 del presente Reglamento, que la empresa prestadora debe tener a disposición en sus oficinas comerciales.

2. Reclamo telefónico: Se presenta a través de la línea telefónica que para tal efecto ha implementado la empresa prestadora. La empresa prestadora debe llenar el Formato 1, contenido en el Anexo N° 1 del presente Reglamento, consignando en su interior el nombre, fecha y firma de la persona que atendió el reclamo. Puede omitirse esta firma en caso el formato sea llenado electrónicamente.

La empresa prestadora está obligada a leer al Usuario, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que se ha hecho de su reclamo, y efectuar, cualquier cambio que sea solicitado, previamente a su registro.

3. Reclamo por web: La implementación de mecanismos para la atención de solicitudes vía web, es facultativa para la empresa prestadora. Para tal efecto, se utiliza el Formato 1, contenido en el Anexo N° 1 del presente Reglamento, y el sistema debe emitir una constancia de recepción en todos los casos. Adicionalmente, el Usuario debe consignar un correo electrónico para la recepción de notificaciones.

19.2 En todos los casos, la empresa prestadora debe proporcionar al Usuario el "código de reclamo" que le permita realizar el seguimiento al procedimiento correspondiente, e informar el plazo para la atención del reclamo.

19.3 En caso el Usuario presente documentación que sustente su reclamo, la empresa prestadora debe dejar constancia de ello al registrarlo, anotando el número de folios ingresados, así como detalles que considere de la documentación presentada.

Artículo 20.- Sujetos que pueden presentar el reclamo

Pueden presentar reclamo, las personas que han sido registradas por la empresa prestadora, conforme a

lo señalado en el párrafo 5.1 del artículo 5 del presente Reglamento.

Artículo 21.- Materias reclamables

21.1 Sin que la presente numeración tenga carácter taxativo, las materias reclamables pueden ser:

1. VAF (m3).
2. Categoría de usuario.
3. Importe facturado por el Servicio.
4. Consumo no realizado.
5. Falta de entrega del recibo único.

21.2 La SUNASS no es competente para resolver los reclamos vinculados a la **calidad del agua subterránea** ni a la **Retribución**.

Artículo 22.- Instancias competentes

En **primera instancia**, los reclamos de los Usuarios son resueltos por la empresa prestadora. En **segunda instancia**, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS (TRASS) es el órgano competente para resolverlos.

Artículo 23.- Etapas del procedimiento de atención de reclamos

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

1. **Etapas de Investigación:** Se dispone la actuación de los medios probatorios conforme al presente Reglamento.
2. **Etapas de Decisión:** Se evalúan los medios probatorios con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

Artículo 24.- Plazo máximo para la presentación de reclamos

24.1 Los reclamos presentados por los Usuarios ante la empresa prestadora son presentados en los siguientes plazos máximos:

1. Para las **materias reclamables** contenidas en los incisos 1 al 4 del párrafo 21.1 del artículo 21 del presente Reglamento pueden ser presentados ante la empresa prestadora dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación.
2. Para la **materia reclamable** contenida en el inciso 5 del párrafo 21.1 del artículo 21 del presente Reglamento puede ser presentado ante la empresa prestadora **en tanto subsista el hecho que lo motiva**.

24.2 Toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados, se aceptará hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a la presentación del reclamo.

Artículo 25.- Medios probatorios

En el marco del procedimiento de reclamo, la empresa prestadora debe ofrecer los siguientes medios probatorios:

1. Informe de Facturación de la empresa prestadora que sustente la determinación del VAF.
2. Acta de Inspección que sustente la categoría de usuario.
3. Copia simple de la licencia de uso de agua subterránea correspondiente emitida por la ANA, cuando corresponda.

Artículo 26.- Plazos máximos de resolución de reclamos

Los reclamos presentados por los Usuarios ante la empresa prestadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:

1. Para las materias señaladas en los **incisos 1 al 4** del párrafo 21.1 del artículo 21 del presente

Reglamento, hasta treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa prestadora.

2. Para la materia señalada en el **inciso 5** del párrafo 21.1 del artículo 21 del presente Reglamento, **hasta tres (3) días hábiles**, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa prestadora.

Artículo 27.- Resolución de reclamos en segunda instancia

Cuando el Usuario no se encuentre conforme con lo resuelto por la empresa prestadora en la primera instancia **puede presentar recurso de apelación, el cual es resuelto por el TRASS** de acuerdo a las disposiciones previstas en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Normas Metroológicas Peruanas

Las disposiciones previstas en los artículos 7 y 8 del presente Reglamento, relacionadas con las condiciones del medidor para su instalación y verificación, entran en vigencia una vez que la autoridad competente apruebe la normativa correspondiente.

SEGUNDA.- Aplicación supletoria

Para lo no previsto en el presente Reglamento se aplican de forma supletoria, en lo que correspondan, las disposiciones del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2017-SUNASS-CD, y del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS.

TERCERA.- Adecuación de equipos de medición

Los equipos de medición que hayan sido instalados con anterioridad a la vigencia del presente Reglamento continúan instalados en tanto se encuentren operativos y en buen estado. Cuando dichos equipos requieran ser renovados, el Usuario debe observar las disposiciones señaladas en el párrafo 7.1 del artículo 7 del presente Reglamento, respecto a las condiciones del medidor para su instalación.

CUARTA.- Adquisición y/o instalación de equipos de medición y verificación periódica

Las empresas prestadoras pueden adquirir y/o instalar equipos de medición a solicitud de sus Usuarios, cuando estos no cuenten con uno o el equipo requiera ser renovado. Asimismo, previa solicitud del Usuario, las empresas prestadoras pueden efectuar la verificación periódica del equipo de medición. Los costos generados por dichos conceptos son asumidos por el Usuario.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA.- Adecuación del Registro de Usuarios

Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento deben adecuar sus registros a las disposiciones previstas en el presente Reglamento, sin perjuicio de efectuar el cobro correspondiente por el Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas, una vez aprobada la respectiva tarifa por la SUNASS.

Dicha adecuación se efectúa en un plazo no mayor de seis (6) meses, contados a partir de la vigencia de resolución tarifaria que aprueba la Tarifa del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas. La SUNASS en el marco de sus competencias verifica el cumplimiento de lo previsto en la presente disposición.

**Anexo N° 1
FORMATO 1
Reclamo por el Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas**

CÓDIGO DE RECLAMO N°		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
CÓDIGO DE USUARIO	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Tipo de Reclamo:	Escrito <input type="checkbox"/> Telefónico <input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL USUARIO O REPRESENTANTE LEGAL		Teléfono <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Apellido paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 100%;" type="text"/>			
UBICACIÓN DEL PREDIO / FUENTE DE AGUA O POZO			
(Avenida, Calle, Jirón, Pasaje, Carretera, Otro)		N°	Mz.
		Lote	Kilómetro
Departamento	Provincia	Distrito	
DOMICILIO PROCESAL			
(Avenida, Calle, Jirón, Pasaje, Carretera, Otro)		N°	Mz.
		Lote	Kilómetro
Departamento	Provincia	Distrito	
Código Postal		Teléfono / Celular	
Licencia de uso de aguas subterráneas <input style="width: 100%;" type="text"/>			
Materia reclamada <input style="width: 100%;" type="text"/>			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, entre otros)			
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>			
SUCURSAL / ZONAL <input style="width: 100%;" type="text"/>			
ATENRIDO POR <input style="width: 100%;" type="text"/>		FIRMA	<input style="width: 100%;" type="text"/>
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)			
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>			
MEDIOS PROBATORIOS			
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>			
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EMPRESA PRESTADORA			
INSPECCIÓN INTERNA	FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)	<input style="width: 100%;" type="text"/>
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN		(DD/MM/AA)	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Firma del reclamante	Huella digital* (Índice derecho)	Fecha	

*En caso de no saber firmar o estar inpedido bastará con la huella digital.