

**REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA MUNICIPAL
DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
PISCO SOCIEDAD ANONIMA-EMAPISCO S.A.
Aprobado con Resolución de Gerencia General N° 034-SUNASS-GG**

INDICE

TITULO	I	Objetivo
TITULO	II	Finalidad
TITULO	III	Disposiciones Generales
TITULO	IV	Base Legal
TITULO	V	Alcances
TITULO	VI	Responsabilidad
TITULO	VII	De las Obligaciones y Derechos de EMAPISCO S.A.
TITULO	VIII	De las Obligaciones y derechos de los Usuarios
TITULO	IX	Conexiones Domiciliarias
TITULO	X	Conexiones Domiciliarias de Agua Potable
TITULO	XI	Conexiones Domiciliarias de Alcantarillado
TITULO	XII	Servicios Prestados en Condiciones Especiales
TITULO	XIII	Comercialización
TITULO	XIV	Otros usos de los Servicios de Saneamiento
TITULO	XV	Infracciones, Sanciones y Reclamos
TITULO	XVI	Glosario de Términos
TITULO	XVII	Disposiciones Complementarias

**REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PISCO SOCIEDAD ANONIMA-EMAPISCO
S.A.**

Aprobado con Resolución de Gerencia General N° 034-2009-SUNASS-GG

TITULO I

OBJETIVO

Artículo 1°

El objetivo del presente Reglamento es establecer las relaciones que deben regir entre los usuarios de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y la Empresa Municipal d Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco Sociedad Anónima -EMAPISCO S.A.

TITULO II

FINALIDAD

Artículo 2°

Garantizar una armoniosa relación entre EMAPISCO S.A. y los usuarios, 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, al fomento del uso racional del agua, así como a la justa retribución del servicio.

TITULO III

DISPOSICION GENERAL

Artículo 3°

Cuando en el texto del presente Reglamento se emplee el término EMAPISCO S.A., entiéndase que se refiere a la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Provincia de Pisco del Departamento de Ica.

TITULO IV

BASE LEGAL

Artículo 4°

Este Reglamento se basa en los siguientes dispositivos legales:

- Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento.

- Decreto Supremo N° 023-2005 – VIVIENDA, Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338.
- Ley N° 27332 Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y su modificatoria Ley 27631 y Ley N° 28337.
- Decreto Supremo N° 017-2001 – PCM; Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Saneamiento y su modificatoria.
- D.Leg. 716 Ley de Protección al Consumidor.
- Resolución de Consejo Directivo N° 066 -2006- SUNASS-CD : Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio y su Modificatoria Resolución N° 088-2007.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007- SUNASS-CD: Reglamento De Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y su Modificatoria Resolución N° 088- 2007.
- Código Civil.
- Código Penal.
- Estatuto Social de EMAPISCO S.A.
- Demás disposiciones legales pertinentes.

TITULO V

ALCANCES

Artículo 5°

El presente Reglamento obliga por igual a EMAPISCO S.A. y a los usuarios de los servicios que ésta brinda, quienes suscriben el correspondiente contrato de suministro, y establece acciones para las responsabilidades extra-contractuales.

Artículo 6°

EMAPISCO S.A. Comprende en su ámbito de competencia a los siguientes Distrito: San Andrés, San Clemente, Villa y Túpac Amaru

TITULO VI

Artículo 7°

EMAPISCO S.A. desarrolla actividades cuyo 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 el ente Regulador.

Los fines y acciones que realiza con el propósito de cumplir sus objetivos, son de necesidad y utilidad pública y preferente interés nacional.

Artículo 8°

EMAPISCO S.A. debe prestar los servicios de saneamiento que comprenden:

- _ Servicio de agua potable, y
- _ Servicio de alcantarillado sanitario.

EMAPISCO S.A. deberá cumplir con los niveles de calidad y condiciones técnicas que para dichos servicios están establecidos en su jurisdicción; ejerciendo permanente control de calidad sobre ellos, utilizando normas y procedimientos que aseguren el adecuado mantenimiento, operación, desarrollo y ampliación de esos servicios.

Artículo 9°

El servicio de agua potable comprende físicamente las instalaciones existentes desde la fuente de agua hasta la conexión domiciliaria, la que termina en la caja de medidor con sus accesorios inclusive.

Artículo 10°

El servicio de alcantarillado comprende físicamente, las redes de alcantarillado existentes desde la conexión domiciliaria que se inicia en la caja de registro de cada predio, hasta el punto de disposición final.

Artículo 11°

Los usuarios tienen la responsabilidad de mantener el correcto funcionamiento de sus instalaciones interiores de agua potable y alcantarillado, hacer un uso racional de estos servicios y cumplir con su pago oportuno.

TITULO VII

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE EMAPISCO S.A.

Artículo 12°

Son obligaciones de EMAPISCO S.A. las siguientes:

a.- Brindar sus servicios de manera continua y eficaz, salvo cuando ocurran las siguientes causales:

1. Fuerza Mayor
2. Casos Fortuitos

La SUNASS calificará las situaciones descritas.

Dentro de este contexto EMAPISCO S.A. podrá restringir, regular o racionalizar el suministro y el uso del agua potable.

b.- En los casos antes descritos, si se compromete la calidad del agua potable EMAPISCO S.A. deberá alertar de inmediato a la población por los medios de comunicación de mayor cobertura de su jurisdicción e instruirla en la manera de utilizar el agua bajo esas circunstancias.

En los casos que por razones técnicas previsibles, EMAPISCO S.A. requiera interrumpir el servicio o restringirlo, deberá comunicarlo con una anticipación no menor de 48 horas, por los mismos medios descritos en el párrafo anterior.

Las situaciones previstas deberán ser comunicadas y justificadas en forma sustentada a la SUNASS, así también comunicadas a las Municipalidades Distritales..

c.-Emitir mensualmente los comprobantes de pago para los servicios prestados a cada usuario, cumpliendo con su entrega oportuna y establecer la modalidad y lugares de cobranza.

En la facturación se debe incluir el íntegro de los servicios prestados. Los adeudos anteriores no facturados oportunamente podrán facturarse mediante comprobante distinto, teniendo un plazo hasta la fecha de emisión de la facturación del segundo mes siguiente de generado los consumos a recuperar.

- d.- Operar y mantener en condiciones adecuadas los sistemas de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua para consumo humano, así como la recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas.
- e.- Brindar el servicio a quien lo solicite, siempre que se encuentre dentro del área de su jurisdicción, exista la factibilidad y cumpla con suscribir el respectivo Contrato Suministro.
- f.- Cumplir con la Formulación y Ejecución del Plan Maestro Optimizado.
- g.- En el marco de su Plan Maestro Optimizado, planificar las acciones necesarias para la ampliación de los servicios, incluyendo las áreas en expansión fuera del área atendida, así como el crecimiento de la población, coordinando con las Municipalidades acerca de los Planes Directores de Desarrollo Urbano.
- h.- Indemnizar al usuario cuando por negligencia comprobada de EMAPISCO S.A. le ocasione daños y perjuicios en su persona o propiedad.
- i.- Organizar y mantener programas de educación sanitaria preventiva, así como de distribución equitativa del agua potable entre toda la población en casos de escasez o emergencia.
- j.- Establecer procedimientos con formatos uniformizados y prenumerados para que los usuarios sean atendidos oportuna y eficazmente.
- k.- Brindar servicios colaterales cionándose a los procedimientos que dicte la SUNASS para la determinación de los precios que abonaran los usuarios para su atención.

Son Servicios Colaterales:

- Instalación y reubicación de conexiones domiciliarias.
 - Revisión y aprobación de proyectos.
 - Supervisión de obras.
 - Ampliación de Conexión de Agua Potable y/o Desagüe.
 - Reubicación de Caja de Medidor.
 - Factibilidad de Servicio para Sub-División.
 - Reubicación de Caja de Registro de Desagüe.
 - Corte y Reapertura de Conexión.
 - Inspecciones.
 - Factibilidad de Servicios para Habilitaciones Urbanas.
 - Cierre de las Conexiones.
 - Cobro del costo adicional por descarga permitidas en el sistema de alcantarillado que superen el límite de volumen máximo establecido por EMAPISCO S.A.
 - Otros conceptos autorizados por SUNASS.
- l.- Ejercer permanentemente el control de calidad de los servicios que presta.
 - m.- EMAPISCO S.A. adoptará medidas para la atención de los servicios en casos de emergencia, para lo cual elaborará el análisis de vulnerabilidad, plan de medidas de mitigación y plan de Emergencias.

- n.- Publicar tarifas y estructura tarifaria en el diario oficial "El Peruano" ó en el diario de mayor circulación en su jurisdicción, en la oportunidad de su aprobación o en cada modificación.

Artículo 13º

Son derechos de EMAPISCO S.A. los siguientes:

- a.- Operar y/o modificar los conjuntos de instalaciones de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
- b.- Determinar el diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado de acuerdo a las necesidades de los usuarios y a su Factibilidad Técnica.
- c.- Aplazar solicitudes de instalación de servicios de agua potable y alcantarillado, por motivos de carácter técnico o administrativo debidamente comprobados.
- d.- Cobrar por los servicios prestados, de acuerdo con el sistema tarifario establecido.
- e.- Cobrar interés por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento. La tasa de interés moratorio que EMAPISCO S.A. carga al usuario, será la Tasa Activa en Moneda Nacional – TAMN.
- f.- Suspender los servicios al usuario, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (2) meses, así como cobrar el costo de suspensión y reposición del servicio.
- g.- Suspender el servicio de alcantarillado sanitario cuando las características de los efluentes industriales que se vierten en él, no cumple con los límites máximos permisibles establecidos en la normativa vigente. EMAPISCO S.A. queda facultada para cobrar los gastos incurridos en la suspensión y reposición de dicho servicio.
- h.- Suspender la emisión de la facturación a la acumulación de dos recibos consecutivos impagos, poniendo en conocimiento del usuario, siempre y cuando se haya comprobado el cierre efectivo del servicio.
- i.- Anular las conexiones de quienes hagan uso no autorizado de los servicios y cobrar por el uso indebido del mismo, de acuerdo con los consumos no facturados que se determinen.
- j.- Cobrar el costo de las reparaciones de daños que el usuario o terceros ocasionen en las instalaciones y equipos de los servicios sea por mal uso o vandalismo, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiera lugar.
- k.- Percibir contribuciones con carácter reembolsable, para el financiamiento de la ampliación de la capacidad existente o para la extensión del servicio hasta la localización del interesado, dentro del ámbito de responsabilidad de EMAPISCO S.A.
- l.- Promover procesos ejecutivos para la cobranza de los conceptos señalados en el artículo 23 de la Ley General de Servicio de Saneamiento N° 26338, con excepción de lo indicado en el inciso f) de dicha Ley.

- II.- Inspeccionar y revisar las instalaciones al interior de los inmuebles, previa autorización del usuario para constatar el estado de los servicios e instalaciones.

TITULO VIII

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Artículo 14°

Son derechos de los usuarios:

- a.- Acceder a la prestación de los servicios de saneamiento en su localidad, en las condiciones de calidad establecido en el contrato de explotación o concesión y en las disposiciones vigentes.
- b.- Percibir los montos correspondientes a las contribuciones reembolsables, por las obras que hubieran realizado, de acuerdo a lo estipulado en el Art.23° inciso f) y Art. 25° de la Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338.
- c.- 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.
- d.- Estar informado permanentemente acerca de la normatividad sobre los servicios de saneamiento vigente en su localidad que afecte o modifique sus derechos o la calidad del servicio que recibe.
- e.- Estar informado permanentemente acerca de la normatividad y de las modificaciones que se produzcan en materia de tarifas.
- f.- Estar informado oportunamente respecto de la prestación del servicio o de cualquier reclamo que haya presentado.
- g.- Suscribir con EMAPISCO S.A. un contrato de suministro que tendrá la modalidad de “adhesión”.

En caso que EMAPISCO S.A. cambie de denominación social o transfiera sus responsabilidades a la prestación de los servicios a otra EPS, la nueva EPS asumirá sus obligaciones y derechos de forma automática; en forma similar, la obligación de pagos de los deudos pendientes por concepto de los servicios de saneamiento, generados antes de la adquisición del predio, no podrán ser imputadas al nuevo propietario. EMAPISCO S.A. Podrá iniciar las acciones legales que el caso amerita solo contra quienes originaron la obligación.

- h.- El contrato de suministro será suscrito por cada propietario de vivienda, establecimiento comercial, industrial u otra; o por el representante legal, debidamente acreditado.

Para solicitar el cambio de nombre en el recibo de facturación, el usuario deberá presentar los documentos que acrediten la tenencia o legítima propiedad del predio. La inserción del nombre en el recibo no otorga derecho de propiedad.

- i.- La vigencia del contrato de suministro será de tiempo indefinido, pudiendo el usuario solicitar su término con diez (10) días calendarios de anticipación; en este caso se procederá a la anulación física de la conexión.

- j.- Estar informado de las condiciones relativas al corte del servicio; las que deberán estar indicadas en cada factura.
- k.- Ser atendido en su reclamo, sin que se le exija previa cancelación del comprobante de pago, cuando dicho reclamo tenga relación directa con el monto de lo facturado.
- l.- Solicitar la revisión al régimen de facturación aplicada, al número de unidades de uso, a la categoría tarifaria o la existencia de cargos, cuando a su juicio no correspondan.
- m.- Ser atendido dentro de las veinticuatro (24) horas en la rehabilitación del o de los servicios cuando cesa o caduca la causal que originó el cierre, previo pago de deudas pendientes, si las hubiera, y del servicio colateral respectivo.

Artículo 15°

Son obligaciones de los usuarios:

- a.- Suscribir el contrato de suministro, siempre y cuando su solicitud de conexión cuente con la Factibilidad Técnica-Económica del Servicio.
- b.- Hacer uso adecuado de los servicios sin dañar la infraestructura correspondiente y acatando estrictamente las disposiciones que sobre el uso de los servicios establece el presente Reglamento y las demás normas vigentes.
- c.- Pagar oportunamente por la prestación de los servicios que recibe
- d.- Permitir la instalación de medidor de consumo, su correspondiente lectura y asumir el costo del mismo cuando corresponda.
- e.- Formalizar sus reclamos sobre la prestación del servicio a la EMAPISCO S.A de acuerdo a lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos y a la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y Modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- f.- Poner oportunamente en conocimiento de EMAPISCO S.A. las averías o perturbaciones que a su juicio pudieran afectar el servicio.
- g.- Utilizar el agua suministrada y el servicio de alcantarillado para los fines contratados.
- h.- Instalar equipos de reciclaje en aquellas unidades que impliquen un alto consumo de agua potable, tales como piscinas, frigoríficos, calderos, entre otros.
- i.- Seguir las instrucciones que emita EMAPISCO S.A. en situaciones de emergencia.
- j.- Cancelar todas sus obligaciones de adeudos por concepto de servicios de saneamiento que se hubiera generado mientras mantenga la titularidad del derecho. Se exceptúa de ello, el supuesto en el cual el inmueble se encuentre arrendado, caso en el cual el arrendatario será considerado como obligatorio al pago mientras dure el arrendamiento, para estos efectos, la existencia del arrendamiento del inmueble deberá ser comunicado por el propietario a EMAPISCO S.A.

- k.- Proteger la infraestructura sanitaria interna siendo responsable el usuario por el manejo de los servicios al interior del predio, lo que conlleva el consiguiente relevamiento de EMAPISCO S.A.; de todo reclamo por daños y perjuicios a personas o propiedades, así como consumo excesivo, originado por el mal uso y/o desperfectos en las instalaciones interiores de agua potable y alcantarillado.
- l.- Los usuarios deben de comunicar de inmediato a EMAPISCO S.A. cuando se produjera modificaciones en el área construida o en el uso del predio. EMAPISCO S.A. decidirá el reacondicionamiento del servicio a las necesidades planteadas; debiendo el interesado cancelar todas las obligaciones derivadas del cambio correspondiente como requisito previo para continuar haciendo uso de los servicios.
- m.- Poner en conocimiento de EMAPISCO S.A. el cambio de titular del predio por razones de compra, venta, fallecimiento y otros.
- n.- Acatar estrictamente las prohibiciones que sobre el uso de los servicios establece el Art. 72° del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley 26338 (Art. 15).

TITULO IX

CONEXIONES DOMICILIARIAS

ASPECTOS GENERALES

Artículo 16°

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 EMAPISCO S.A.; en zona administrada por ésta y que existan redes secundarias de distribución o recolección frente al mismo.
- b.- Que el propietario del predio o inquilino o conductor; debidamente acreditado y autorizado por el propietario, solicite la conexión en el formulario gratuito suministrado por EMAPISCO S.A.; debiendo acompañar los planos y documentos que en él se indican, obligándose con ello a someterse a lo dispuesto en el presente Reglamento. Los datos consignados en la solicitud tendrán carácter de Declaración Jurada.
- c.- Que se demuestre la propiedad del predio, presentando copia simple de la partida registral de inscripción de la propiedad expedido por los Registros Públicos, ó Escritura Publica del contrato de compra- venta del inmueble con la respectiva búsqueda catastral emitido por Registros Públicos; y en los casos de poseedores informales copia simple del certificado o constancia de posesión emitida por la Municipalidad de circunscripción territorial correspondiente. Dichos documentos no deberán tener más de seis (6) meses de expedidos.
- d.- Que los planos de ubicación y documentos con los requerimientos específicos permitan a EMAPISCO S.A., determinar las condiciones y limitaciones del otorgamiento del servicio.
- e.- Que una vez aprobada la solicitud, el solicitante suscriba el contrato de suministro y efectúe el pago de los costos de conexión domiciliaria correspondiente, en las condiciones que fije EMAPISCO S.A.

f.- Para las nuevas construcciones hechas en terrenos cuyas antiguas edificaciones hayan sido demolidas y sus conexiones retiradas, los usuarios deberán abonar los costos de una nueva conexión

Artículo 17°

Una conexión que sirva a mas de una unidad de uso formada por viviendas multifamiliares, establecimientos comerciales o industriales, o combinación de éstos, pueden tener asignados tantos contratos de suministro como unidades de uso sirva.

Artículo 18°

EMAPISCO S.A.; 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 a la vía pública, siempre que cuenten con la aprobación de la Junta de Propietarios. En todos los casos debe cumplirse con la norma IS-010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones.

Artículo 19°

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 urbanas marginales que cuentan con redes cercanas de agua potable, EMAPISCO S.A.; podrá conceder excepcionalmente el abastecimiento de agua potable provisional, a través de piletas previo informe de Factibilidad Técnica-Económica.

Artículo 20°

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 halla sido ejecutada. En este caso EMAPISCO S.A.; Podrá retener el importe que no supere el 10% del monto del presupuesto; como compensación por el tiempo y gastos dispensados del tramite.

TITULO X

CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE

Artículo 21°

Es facultad de EMAPISCO S.A., determinar los diámetros de las conexiones a otorgarse, siendo el diámetro mínimo de 13 mm. En caso de solicitud de aumentos de dotación servicios, esto conlleva únicamente a la ampliación del diámetro de la conexión existente, previo informe favorable de Factibilidad Técnica.

Artículo 22°

Las conexiones de agua potable se concederán junto con las de alcantarillado cuando la zona donde este ubicado el predio cuente con ambos servicios, siendo obligatoria su instalación. El costo de dichas conexiones será asumido por el usuario.

Artículo 23°

Corresponde a EMAPISCO S.A., denegar o aplazar las solicitudes para el otorgamiento del servicio de agua potable, hasta que se cumplan las condiciones de orden técnico y/o administrativo para la Factibilidad del Servicio; en el caso que la EPS deniegue la solicitud de acceso a los servicios se comunicará al solicitante acompañando en la documentación una copia del informe negativo de factibilidad.

En los casos de otorgamiento de la factibilidad, una vez aprobada la conexión y pagado su presupuesto, deberá la EPS ejecutarla en un plazo máximo de quince (15) días calendario. De haber incumplimiento, el usuario podrá presentar su reclamo según el procedimiento establecido en la normatividad vigente

Artículo 24°

Siempre que las condiciones técnicas lo permitan, las unidades de uso doméstico, comerciales e industriales, conformadas de una nueva edificación de uso múltiple, deben contar con una conexión de agua potable, ciñéndose a la Norma I.S-010, Instalaciones para Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones.

Artículo 25°

En los casos de subdivisión de la propiedad; las instalaciones interiores de agua deben independizarse. EMAPISCO S.A. se exime de responsabilidad por los daños o perjuicios que se pudieran generar si así no se hiciera.

Artículo 26°

En los predios con servicios de agua potable que se subdividan, la conexión que lo abastece debe quedar para la parte del predio por donde ingresa el servicio. Para las partes que queden sin servicio de agua potable debe solicitarse la o las correspondientes conexiones domiciliarias independientes y pagar los costos a que haya lugar.

Artículo 27°

EMAPISCO S.A., garantiza la buena ejecución de las conexiones domiciliarias de agua potable y la óptima calidad de los materiales utilizados, sean éstas ejecutadas directamente por EMAPISCO S.A.; o por terceros debidamente autorizados.

Artículo 28°

Luego de ejecutada y probada la conexión domiciliar de agua potable EMAPISCO S.A. procederá a inscribir el contrato en el archivo catastral.

Artículo 29°

Todo predio está obligado a tener conexión domiciliar de agua potable independiente, siempre que las condiciones técnicas lo permitan.

Artículo 30°

Es facultad de EMAPISCO S.A. conceder independizaciones de conexiones domiciliarias, cuando el caso lo amerite.

Artículo 31°

Las conexiones domiciliarias de agua potable deberán contar con instalación de su caja de registro respectiva preferentemente en la vereda, la misma que será de fácil acceso a EMAPISCO S.A., quien en todo caso estará facultada para reubicar cuando exista o se presenten impedimentos para las acciones de cobranza respectiva o como para la instalación de los medidores y su toma de lectura.

Artículo 32°

Las conexiones domiciliarias de agua potable deberán ingresar a la propiedad por el frente de la misma por donde pasa la red de distribución. Cuando el inmueble tenga frente a más de una calle con redes de distribución, EMAPISCO S.A. determinará por cual de ellas deberá realizarse la conexión.

Artículo 33°

La conexión domiciliaria comprende, el empalme a la red de distribución, la tubería de derivación y todos los demás elementos y accesorios que permiten la llegada del agua potable a la caja de registro de a vivienda del usuario, siendo su mantenimiento de responsabilidad de EMAPISCO S.A.

Artículo 34°

EMAPISCO S.A. está obligada de atender las conexiones domiciliarias que soliciten los usuarios, en el mismo orden en que fueron presentadas, aprobadas y pagados los derechos correspondientes.

Artículo 35°

EMAPISCO S.A. está en la obligación de elaborar el respectivo presupuesto en la que se detalla la mano de obra a emplearse; como el listado de materiales requeridos para la instalación del servicio.

Artículo 36°

EMAPISCO S.A. está en la obligación de mantener en buen estado las conexiones exteriores, no responsabilizándose por daños o desperfectos causados intencionalmente por terceros o por descuidos, debidamente comprobados.

Artículo 37°

La factibilidad de servicios de una conexión domiciliaria de agua potable debe considerar los datos siguientes: tarifa, el tipo y número de unidades de uso, periodicidad con que se factura por los servicios prestados, diámetro, longitud de la tubería de agua, punto de empalme, el tipo de terreno sobre el cual se trabajara la conexión y el tipo de predio.

Artículo 38°

En los casos que se solicite la independización de servicios en pasajes y/o quintas con más de tres (03) departamentos o unidades de uso, se requerirá la instalación de una tubería secundaria de agua potable que permita la instalación de las conexiones domiciliarias con frente a cada unidad de uso.

Artículo 39°

EMAPISCO S.A., está facultada de aceptar a solicitud del usuario, el arreglo de alguna deficiencia de una conexión intradomiciliaria, salvo en casos que se determine fallas que perjudiquen el sistema general, en ambos casos los costos correrán por cuenta del usuario, sin perjuicio del ejercicio de la acción legal correspondiente.

TITULO XI

CONEXIONES DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO

Artículo 40°

Es facultad de EMAPISCO S.A. determinar los diámetros de las conexiones domiciliarias de alcantarillado a otorgarse, siendo el diámetro mínimo de una conexión domiciliaria de alcantarillado de 101.6 mm. En caso de solicitud de aumento de ampliación del diámetro de la conexión existente, EMAPISCO S.A. atenderá la solicitud previo informe favorable de Factibilidad Técnica.

Artículo 41°

Corresponde a EMAPISCO S.A. denegar o aplazar solicitudes para el otorgamiento de servicio de alcantarillado, hasta que se cumplan las condiciones de orden técnico y administrativo; pero una vez

aprobado y cancelado su presupuesto, deberá ejecutar la conexión en un plazo máximo de quince (15) días calendario. De haber incumplido, el usuario podrá presentar su reclamo según el procedimiento establecido en la normativa vigente. En este caso se aplicara el silencio administrativo negativo.

Artículo 42°

En los casos de la subdivisión de la propiedad, las instalaciones interiores de alcantarillado deben independizarse, quedando la conexión para la parte del predio por donde ingresa el servicio. Para las partes que queden sin servicio de alcantarillado, debe solicitarse la o las correspondientes conexiones domiciliarias independientes y pagar los costos a que haya lugar.

Si no fuera posible la independización, por lo menos deben definirse las correspondientes servidumbres. EMAPISCO S.A. se exime de la responsabilidad por daños o perjuicios si así no se hiciere.

Artículo 43°

EMAPISCO S.A. garantiza la buena ejecución de las conexiones domiciliarias de alcantarillado y la optima calidad de los materiales utilizados, cuando son ejecutados directamente por la EPS EMAPISCO S.A. ó por terceros debidamente autorizados.

Artículo 44°

Las conexiones domiciliarias de alcantarillado deberán ingresar a la propiedad por el frente de la misma por donde pasa la red de alcantarillado. Cuando el inmueble tenga frente a más de una calle con redes locales, EMAPISCO S.A. determinará por cual de ellas deberá realizarse la conexión.

Artículo 45°

Solo se otorga conexiones domiciliarias de alcantarillado para la recolección de aguas servidas, estando prohibida la eliminación a través del sistema publico con residuos, desmontes, basura, aguas de regadío o pluviales, etc.; en resguardo de sobrecargas, obstrucciones y deterioro del sistema.

Artículo 46°

En la solicitud de conexión de alcantarillado el usuario debe indicar el tipo y naturaleza de agua servida a evacuarse. Si esta no reúne las condiciones de calidad exigibles a las descargas, EMAPISCO S.A. podrá exigir que el usuario cuente con las instalaciones depuradoras necesarias. EMAPISCO revisará, evaluará y aprobará los proyectos.

Artículo 47°

La instalación de las conexiones domiciliarias de alcantarillado, es de uso obligatorio para todo los predios que se encuentran frente a la red publica. Comprende desde la caja de registro ubicada en la vereda del predio, hasta el tubo colector de alcantarillado.

Artículo 48°

Las conexiones de alcantarillado serán separadas e independientes para cada predio. En los casos de edificaciones con departamentos, EMAPISCO S.A. aprobará el diseño de salidas de alcantarillado.

Artículo 49°

La factibilidad de servicios de una conexión domiciliaria de alcantarillado debe considerar: diámetro, dotación, tipo o calidad de aguas residuales, longitud, punto de empalme, profundidad máxima a la cual la caja de registro debe trabajar, tipo de terreno sobre el cual se trabajará la conexión y el tipo de predio.

Artículo 50°

EMAPISCO S.A. con la finalidad de evitar problemas de contaminación, instalara las conexiones de

alcantarillado a un nivel inferior que las de agua potable.

TITULO XII

SERVICIOS PRESTADOS EN CONDICIONES ESPECIALES

Artículo 51°

Para efectos de la aplicación del artículo 28° de la Ley General de Servicios de Saneamiento (Art. 87° del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338), se consideran como servicios prestados en condiciones especiales, aquellos que se proporcionen ocasionalmente; que impliquen condiciones de calidad distintas a las generales del servicio o que no sean suministrados por los sistemas a que se refiere el Título III de la Ley General de Servicios de Saneamiento. Comprende:

- a. El suministro de agua potable mediante camiones cisterna, reservorios móviles y conexiones provisionales.
- b. La eliminación de excretas de tanques sépticos y su disposición.
- c. Otros servicios que determine la SUNASS.

Artículo 52°

EMAPISCO S.A. podrá conceder la prestación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado temporalmente para atender necesidades ocasionales, tales como obras de habilitaciones urbanas con o sin construcción simultánea; o espectáculos asentados en áreas públicas que no requieran conexión domiciliaria permanente. El interesado deberá solicitar por escrito este servicio, en formulario proporcionado por EMAPISCO S.A. , y luego de aprobada la Factibilidad técnica, cancelar los costos de la conexión por adelantado y adicionalmente depositar un fondo de garantía que será devuelto al finalizar el periodo de uso, en caso de no existir deudas pendientes.

Artículo 53°

EMAPISCO S.A. está facultada para celebrar contratos de suministro de agua potable y/o alcantarillado cuando preste servicios en condiciones especiales. Estos servicios pueden originar el pago de cuotas o cánones.

TITULO XIII

COMERCIALIZACION

CAPITULO I

TARIFAS

Artículo 54°

Las tarifas que cobre EMAPISCO S.A. tendrán por objeto asegurar la prestación, expansión y reposición de los servicios de saneamiento y estarán reguladas por lo que dispone la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.

Artículo 55°

La regulación tarifaria será aplicada a todos los usuarios sin excepción, incluyendo a las conexiones que no cuenten con medición efectiva. En este caso, las tarifas serán aplicadas en base a las asignaciones de consumo que efectúe EMAPISCO S.A. a dichos usuarios, de acuerdo a los métodos y normas que sobre el particular establezca la SUNASS.

Para la aplicación de tarifas a través de la asignación del consumo se deberá tener en cuenta la asignación de consumo de zonas similares.

En aquellos casos en que los medidores se encuentren paralizados, hayan sido sustraídos o presenten un mal funcionamiento por daños de terceros, las tarifas se aplicaran en base a la modalidad del promedio histórico de consumos.

Artículo 56°

Las formulas tarifarias deben reflejar los costos económicos de prestación de servicio. Estos costos consideran la eficiencia en la gestión de las entidades prestadoras, en cada uno de los sistemas. En el cálculo se tomara en cuenta las variables estacionarias y los planes maestros optimizados, los que originan los respectivos cargos tarifarios.

Artículo 57°

La categorización de los usuarios, el establecimiento de las tarifas, las asignaciones de consumo y el cálculo de la pensión básica, se sujetaran a las disposiciones que establezca la SUNASS sobre el particular.

Artículo 58°

La aprobación de la Formula Tarifaria, Estructura Tarifaria y Metas de Gestión, se regularán conforme a las disposiciones que sobre el particular establece la Ley N° 26338, la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2007-SUNASS-CD que aprobó el Reglamento General de Regulación Tarifaria, sus modificaciones, y demás normas que al respecto emita SUNASS.

Artículo 59°

EMAPISCO S.A. no podrá modificar las estructuras tarifarias ni generar diferenciaciones que no establezca la normatividad vigente.

Artículo 60°

Para efectos de facturación de consumos, la lectura del medidor será mensual y el periodo de lecturas no será menor de 28, ni mayor de 32 días. Los consumos del servicio de agua potable serán expresados en metros cúbicos (m³) y su determinación se efectuara por diferencia de lecturas.

Artículo 61°

El usuario podrá solicitar en la vía administrativa, la revisión de los consumos y/o montos facturados. EMAPISCO S.A. está obligado a revisarlos hasta en un periodo de doce (12) meses de antigüedad, contados a partir del mes de presentación de la solicitud.

Artículo 62°

El usuario podrá solicitar la suspensión temporal del servicio, asumiendo el costo de los derechos

correspondientes. Para su restablecimiento, el usuario deberá solicitarlo por escrito, cancelando los gastos que genere la reapertura del servicio.

CAPITULO II

FACTURACION Y COBRANZA

Artículo 63°

EMAPISCO S.A. tiene la obligación de emitir comprobantes de pago por todos los servicios que brinde al usuario, con sujeción a lo dispuesto por el Reglamento de Comprobantes de pago vigente.

Artículo 64°

Si un predio de uso múltiple se abastece en formas común a través de varias conexiones, el volumen total consumido entre ellas, para efecto de aplicación de la facturación será acumulado y prorrateado entre el número de unidades de uso.

Así mismo EMAPISCO S.A. podrá ejecutar las acciones necesarias para reemplazar dichas conexiones por una única conexión de diámetro suficiente de acuerdo a la Factibilidad Técnica.

Artículo 65°

EMAPISCO S.A. cobrará sin excepción las retribuciones por los servicios que presta, mediante tarifas aprobadas de conformidad con el sistema tarifario establecido en la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamentación.

Artículo 66°

EMAPISCO S.A. efectuará la cobranza judicial y extrajudicial a los usuarios morosos, los cuales asumirán todos los gastos y comisiones que ocasionen dicha acción; más los intereses, moras, costas y costos procesales.

Artículo 67°

Los servicios colaterales se otorgarán y pagarán de acuerdo a las tarifas que se haya establecido EMAPISCO S.A.; las mismas que serán fijadas en base a los procedimientos que determine la SUNASS.

Artículo 68°

Cuando no sea posible medir el volumen real consumido, por avería del medidor, imposibilidad de lectura, impedimento circunstancial o cuando no exista medidor instalado, la facturación del consumo se efectuara preferentemente basado en:

- Asignación de consumos
- Promedios de consumos de por lo menos seis (6) lecturas consecutivas anteriores.

Artículo 69°

Es derecho de EMAPISCO S.A. el cobro adicional, al cargo por consumo, de una pensión básica por concepto de "disponibilidad de servicio", sujetándose a los criterios y procedimientos metodológicos establecidos por las SUNASS.

Artículo 70°

EMAPISCO S.A. esta obligada a tener a la vista de los usuarios, los costos de los servicios que presta.

Artículo 71°

EMAPISCO S.A. tiene la obligación de brindar información oportuna y veraz del estado de cuenta corriente al usuario que lo solicite.

Artículo 72°

EMAPISCO S.A. tiene la facultad de brindar facilidades de pago por las deudas contraídas por los usuarios.

Estos compromisos permanecerán afectos al titular del predio.

Artículo 73°

EMAPISCO S.A. tiene la obligación de publicar periódicamente por los medios de difusión mas efectivos, como es el caso de los diarios de mayor circulación local, la relación de entidades o establecimientos autorizados donde se puede hacer efectivo el pago de las deudas pendientes.

Artículo 74°

La rehabilitación de un servicio cerrado por deuda, solo procederá previo pago de las obligaciones pendientes y del derecho de rehabilitación.

Artículo 75°

EMAPISCO S.A. tiene la facultad de revisar periódicamente su catastro de usuarios; en cualquier modificación de categoría tarifaria a efectuarse en la facturación, debe estar debidamente fundamentada y notificada al usuario con treinta (30) días de anticipación a la fecha de la puesta en vigencia.

Artículo 76°

La facturación por la prestación del servicio se efectuará en forma cíclica en los periodos establecidos por EMAPISCO S.A. y los adeudos no cancelados serán acumulativos.

Artículo 77°

No podrá exigirse a EMAPISCO S.A. rebajas de consumos facturados ni indemnizados por situaciones derivadas de causas de fuerza mayor.

CAPITULO III

AMPLIACION DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Artículo 78°

En casos de solicitudes de factibilidad de servicios, cuyo dictamen determine la necesidad de ejecutar obras de ampliación de servicio previstas en los planes maestros optimizados de EMAPISCO S.A. o de extensión de las redes existentes hasta el punto de conexión del interesado, este podrá optar por:

- Esperar la ejecución de dichas obras de acuerdo a los programas de inversión de EMAPISCO S.A.
- Financiar la ejecución de tales obras, recuperando de EMAPISCO S.A. el monto invertido, mediante la celebración de un contrato de contribución reembolsable por extensión o ampliación cuyas condiciones serán establecidas de común acuerdo, de conformidad con lo dispuesto por la SUNASS.

Artículo 79°

Las contribuciones reembolsables, son aportes que recibe EMAPISCO S.A. en calidad de préstamos, pudiendo ser en obra o dinero, de aquellos interesados en ampliar o extender el servicio. Su aplicación y devolución, deben sujetarse a lo estipulado en los artículos 75°, 76, 77°, 78°, 79°, 80°, 81° y 83° del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

Artículo 80°

Los contratos de contribución reembolsable serán suscritos por el Gerente General de EMAPISCO S.A. quien debe contar con autorización expresa del Directorio, estableciéndose en dichos contratos la descripción de las obras que originaron el contrato; el periodo de reembolso, la periodicidad de pagos y la tasa de interés que se aplicara sobre los saldos pendientes de amortización.

Artículo 81°

En tanto no se dé inicio a la Etapa Definitiva, a que se refiere el Capítulo III del Título IV del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, los usuarios de dichos servicios podrán ejecutar obras e instalaciones de conformidad con el proyecto previamente aprobado por EMAPISCO S.A. estas obras no generarán obligación de contribución reembolsable.

Artículo 82°

Las habilitaciones urbanas y lotes que no cuenten con servicios de agua potable y alcantarillado, deben cumplir con los requisitos exigidos por EMAPISCO S.A. y sus diseños tendrán en cuenta los dispositivos que serán concordantes con el Reglamento Nacional de Edificaciones y el Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

Artículo 83°

Es obligación de EMAPISCO S.A. hacer de conocimiento de los propietarios o ejecutores de obras de saneamiento, que el empalme a las redes de agua potable o alcantarillado existentes, se efectuará después que cumplan con los requisitos establecidos por EMAPISCO S.A. y hagan la correspondiente entrega de obra.

CAPITULO IV

PAGO DE CONEXIONES DOMICILIARIAS

Artículo 84°

Compete a los propietarios del predio, asumir los costos y gastos que demanda la ejecución de las conexiones domiciliarias.

CAPITULO V

MEDIDORES

Artículo 85°

Las conexiones domiciliarias de Agua Potable deben tener instalado su respectivo medidor de consumo. Para tal efecto EMAPISCO S.A. Elaborara programas de Macro y Micro medición que formaran parte del Plan Maestro Optimizado. El medidor es propiedad del usuario, por lo que su costo de adquisición, reposición y mantenimiento es asumido por el usuario a través de la tarifa.

Artículo 86°

EMAPISCO S.A. deberá reparar o sustituir el medidor por otro cuando se detecte alguna deficiencia en su funcionamiento, con conocimiento del usuario. Así mismo EMAPISCO S.A. Esta obligada a dar mantenimiento adecuado a dicho medidor.

En casos de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor o alteración de sus mecanismos de registro EMAPISCO S.A. deberá reemplazar el medidor una sola vez cada cinco (5) años y de presentarse nuevamente estos hechos el usuario correrá con el costo de dicha reposición.

Artículo 87°

EMAPISCO S.A. determinará el diámetro del medidor.

Artículo 88°

EMAPISCO S.A. efectuara a los medidores las acciones de medición y control con la frecuencia y forma previamente determinadas; siendo obligación de los usuarios brindar las facilidades que se requieran.

Artículo 89°

EMAPISCO S.A. Contará con programas propios de Micromedición que formarán parte de sus Planes Maestros Optimizados.

Artículo 90°

EMAPISCO S.A. instalara válvulas de aire necesarias en las redes, especialmente en zonas donde exista discontinuidad del servicio. Así como efectuara la correcta instalación, mantenimiento y renovación de ellas, con el objetivo de evitar que el aire afecte el correcto registro de los micromedidores.

TITULO XIV

OTROS USOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CAPITULO I

HIDRANTES PUBLICOS O GRIFOS CONTRA INCEDIO

Artículo 91°

Debido al fin que prestan los hidrantes públicos que se encuentran en la vía pública, su uso compete exclusivamente al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, y a las labores de control y/o mantenimiento a EMAPISCO S.A.

EMAPISCO S.A. esta facultada a iniciar las acciones legales correspondientes contra la persona natural o jurídica que haga uso indebido de los hidrantes públicos.

Artículo 92°

EMAPISCO S.A. tiene la obligación de alcanzar periódicamente al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios de las provincias de su jurisdicción, información técnica actualizada con la identificación, ubicación y estado de conservación de los grifos contra incendios.

CAPITULO II

FUENTES ORNAMENTALES

Artículo 93°

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

Artículo 94°

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

EMAPISCO S.A. determinará las condiciones en que se otorgará el servicio.

Artículo 95°

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

CAPITULO III

RIEGO DE PARQUES Y JARDINES

Artículo 96°

Los servicios de agua potable para el riego de parque y jardines u otros servicios de uso común, será facturado a nombre de la municipalidad correspondiente ó a quien los haya solicitado, según lo establecido por el Reglamento de la Ley General de los Servicios de Saneamiento; debiendo utilizar dispositivos que optimicen el uso del agua (riego por aspersión); de preferencia el riego de parques y jardines u otros servicios comunales deberá efectuarse con aguas residuales tratadas para tal fin.

EMAPISCO S.A. prestará el servicio siempre que:

- a.- El área sea de servicio público.
- b.- El proyecto de instalación de las obras sea aprobado por EMAPISCO S.A.
- c.- El riego se efectúe en los horarios que EMAPISCO S.A. establezca.

Artículo 97°

EMAPISCO S.A. tiene la facultad de suspender temporalmente el servicio de riego de parques y jardines u otros servicios de uso comunal por los siguientes motivos:

- a.- Modificación de continuidad y calidad del servicio por interrupciones, restricciones ó racionamiento.
- b.- Incumplimiento en el pago.
- c.- Emergencias.
- d.- Usos distintos al autorizado.
- e.- Otros que determine EMAPISCO S.A.

CAPITULO IV

SURTIDORES

Artículo 98°

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 serán administrados por EMAPISCO S.A. o por los gobiernos locales mediante convenio.

TITULO XV

INFRACCIONES, SANCIONES Y RECLAMOS

CAPITULO I

INFRACCIONES

Artículo 99°

Constituyen infracciones del usuario al presente reglamento:

- a.- Vender agua potable sin autorización expresa de EMAPISCO S.A.
- b.- Manipular las redes exteriores de agua potable o alcantarillado.
- c.- Manipular la caja de la conexión y el medidor.
- d.- Negar al personal autorizado de EMAPISCO S.A. el libre acceso a la caja del medidor, ya sea para la instalación, el cambio o la reubicación del medidor.
- e.- Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- f.- Conectarse clandestinamente a las redes que no han sido previstas para la distribución, o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua potable directamente de la redes de distribución.
- g.- Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- h.- Rehabilitar un servicio cerrado por EMAPISCO S.A.
- i.- Arrojar en las redes de alcantarillado sanitario, elementos que contravengan la norma de calidad de los efluentes.

- j.- La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua potable o alcantarillado, al interior o exterior de la conexión.

Artículo 100°

EMAPISCO S.A. esta prohibida de:

- a.- Cambiar arbitrariamente la categoría del uso de la conexión, rebajar deudas, disminuir las tarifas y exonerar o rebajar el pago de los consumos de agua.
- b.- Otorgar servicio de agua potable por medio de piletas publicas, en las zonas que cuenten con red de distribución.
- c.- Autorizar el uso de agua potable para riego agrícola y el uso de las redes de alcantarillado sanitario para drenajes agrícolas o pluviales.
- d.- Usar aguas servidas crudas o tratadas para fines de reutilización, a menos que se tenga la debida autorización de parte de la autoridad competente.
- e.- Efectuar conexiones domiciliarias de las líneas de conducción, impulsión y aducción, así como a los emisores y buzones, salvo que se trate de colectores auxiliares.

CAPITULO II

SANCIONES

Artículo 101°

EMAPISCO S.A. podrá imponer las siguientes sanciones que la ley le permite, ante las infracciones al presente Reglamento que cometan los usuarios; independientemente del cobro por el servicio sustraído, si fuera el caso y de las acciones legales que corresponda:

- a.- **Amonestación:** en caso de infracciones leves y en primera oportunidad.
- b.- **Cierre simple del Servicio de Agua Potable:** implica la interrupción del Servicio de Agua Potable a través de algún elemento de obturador dentro de la caja del medidor. Se aplica en los siguientes casos:
 - Atraso en el pago del servicio por dos (2) meses vencidos o mas y/o el pago de una cuota de crédito vencida.
 - Vender agua potable sin autorización expresa de EMAPISCO S.A.
 - Manipular las redes exteriores de agua potable o alcantarillado sanitario.
 - Negar al personal autorizado de EMAPISCO S.A.; el libre acceso a la caja del medidor, ya sea para la instalación, el cambio o la reubicación del medidor.
 - Manipular la conexión domiciliaria y la caja del medidor, o el medidor en si mismo.
 - Hacer derivaciones comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
 - Rehabilitar un servicio cerrado por EMAPISCO S.A.
 - Alterar la condición de la pileta publica o similar, en beneficio de uso intradomiciliario.

- Conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
- Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes según lo dispuesto en el Reglamento de Desagües Industriales.
- La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua potable o alcantarillado sanitario, al interior o exterior de la conexión.

Esta sanción se aplicará por un término que no deberá exceder quince (15) días. El costo que origine la operación de suspensión del servicio, y los gastos de reapertura serán de cuenta del usuario, así como la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, debidamente comprobados.

c.- **Cierre drástico del servicio de agua potable:** Esta sanción implica el retiro del medidor, niple, válvula y el taponamiento de la tubería en el lado de entrada del agua potable.

Corresponde aplicarla por:

- Conectarse clandestinamente a las redes de servicio.
- Conectarse clandestinamente a las redes que no han sido previstas para distribución.
- Rehabilitar un servicio cerrado por EMAPISCO S.A. en forma reincidente.
- La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua potable o alcantarillado al interior o exterior de la conexión, en forma reincidente.

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

- Manipular las redes exteriores de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
- Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes según lo dispuesto en el Reglamento de Desagües Industriales.
- La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua potable y/o alcantarillado sanitario al interior o exterior de la conexión domiciliaria.
- Incumplir en el pago (02) facturaciones mensuales vencidas o en el pago de una facturación de crédito vencida de acuerdo con el convenio celebrado; solo para los casos de usuarios de alcantarillado sanitario con fuente de agua propia.
- Predios sin instalaciones sin instalaciones internas de alguno de los servicios.

En estos casos descritos, el servicio deberá ser rehabilitado cuando cese la causal que origino el cierre a excepción de "La Comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya; interrumpa o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua potable y/o alcantarillado sanitario al interior o exterior de la conexión domiciliaria" el cual tendrá una duración de quince (15) días calendario.

e.- **Levantamiento de la conexión.-** Significa el retiro de toda la conexión de agua potable o alcantarillado, toponeando la abrazadera o derivación en la red de distribución, o resanando el empalme al colector.

Supone la pérdida de todos los derechos del usuario sobre la conexión. Su aplicación es por reiteración de las infracciones graves siguientes:

- Conectarse a redes que no hayan sido previstas para la distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
- Rehabilitar el servicio cerrado por EMAPISCO S.A.
- Arrojar en las redes de desagüe elementos que contravengan las normas de calidad de efluentes emitidas por la autoridad competente.
- No efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicados por EMAPISCO S.A.; que signifique un actual o potencial daño a terceros.
- Abastecimiento de piscina, fuentes ornamental o similares, prescindiendo de un sistema recirculante.
- Para el caso de las descargas distintas a las domésticas, no ejecutando las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas.
- Cuando haya transcurrido seis (6) o más meses sin pago del servicio.

Artículo 102°

En los casos de los usuarios a los que sancionó con el levantamiento de su conexión, la reapertura o instalación del servicio significará una nueva solicitud de conexión con el pago de los derechos correspondientes.

CAPITULO III

RECLAMOS

Artículo 103°

Los reclamos de los usuarios se ejecutarán a lo dispuesto por la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD su modificatoria la Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD.

Artículo 104°

EMAPISCO S.A. deberá atender y resolver con celeridad los reclamos de los usuarios, sin condicionar su trámite al previo pago de la factura materia del reclamo.

Artículo 105°

Toda observación o queja respecto al personal de EMAPISCO S.A. relacionada con el desempeño de sus funciones, podrá ser presentado a esta por los usuarios.

TITULO XVI

GLOSARIO DE TERMINOS

Artículo 106º

Los conceptos que a continuación se detallan constituyen definiciones oficiales que deben utilizarse para la correcta interpretación del presente reglamento.

- ◆ **Abastecimiento.**- Suministro de agua potable que se presta a un predio a través de una sola conexión o en su caso, el suministro de agua potable que se presta a través de piletas publicas.
- ◆ **Agua Potable.**- Agua apta para el consumo humano, de acuerdo con los requisitos fisico-químico y bacteriológico establecido por la normatividad vigente.
- ◆ **Aguas Servidas o Residual.**- Desecho liquido provenientes de las descargas por uso de agua en actividades domesticas o de otra índole.
- ◆ **Alcantarillado.**- Sistema de canales o tuberías que se utilizan para la recolección, transporte y eliminación de agua residuales.
- ◆ **Caja de Medidor.**- Es un elemento de albañilería, de concreto u otro material similar, donde se instala el medidor, sus llaves y accesorios, que incluye la tapa de cierre y protección. Su ubicación en el frente del predio esta subordinada a la factibilidad de acceso a la lectura de medidor, mantenimiento o reparación.
- ◆ **Concedente.**- Son las Municipalidades Provinciales o el Gobierno Nacional.
- ◆ **Conexión Clandestina.**- La ejecutada sin conocimiento ni autorización de EMAPISCO S.A.
- ◆ **Conexión Domiciliaria de Agua Potable.**- Comprende la unión fisica entre la red de agua y el limite del predio a través de un tramo de tubería que incluye la caja del medidor.
- ◆ **Conexión Domiciliaria de Alcantarillado.**- Comprende la unión fisica (instalación de tubería) entre el colector público y el limite exterior de la propiedad de cada predio.
- ◆ **Consumo.**- Volumen de agua potable ingresado al predio de la conexión domiciliaria en un periodo determinado.
- ◆ **Contrato de Explotación.**- Es el instrumento legal celebrado por una o mas Municipalidades Provinciales con la entidad prestadora municipal, en la que define las condiciones de otorgamiento de derecho de explotación total o parcial de uno o mas servicios de Saneamiento, así como las obligaciones y derechos de cada una de las partes.
- ◆ **Contrato de Suministro.**- Instrumento jurídico celebrado entre EMAPISCO S.A. y el usuario para el otorgamiento de los servicios de agua potable y/o de alcantarillado.
- ◆ **Derecho de Explotación.**- Es la facultad de EPS pública, Municipal, Privada o Mixta, para prestar en forma total o parcial uno o más servicios de saneamiento en un determinado ámbito geográfico, que se otorga de acuerdo a lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento y el presente Reglamento.

- ◆ **Entidad Prestadora Municipal** .- La EPS pública de derecho privado, que presta servicios en el ámbito de una o mas provincias y cuyo capital esta suscrito en su totalidad por las Municipalidades de los Distritos que integran esa o esas provincias.
- ◆ **Facturación**.- Procedimiento mediante el cual se establece el importe del volumen de consumo del usuario.
- ◆ **Grifo Contra Incendio (Hidrante Público)**.- 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 Voluntarios.
- ◆ **Instalaciones Exteriores**.- Sistema de redes y elementos que constituyen el servicio publico de agua potable y alcantarillado que administra EMAPISCO S.A.
- ◆ **Instalaciones Interiores**.- Conjunto de tuberías, equipos y dispositivos destinados al abastecimiento y distribución de agua potable y evacuación de aguas servidas así como su ventilación dentro de los predios.
- ◆ **Lectura del Medidor**.- Acción de obtener del medidor el registro de consumo.
- ◆ **Pileta Pública**.- Instalación ejecutada por EMAPISCO S.A.; en área de uso público para servicios temporales de agua potable.
- ◆ **Reapertura**.- Acción de restablecer el servicio que ha sido interrumpido temporalmente.
- ◆ **Servicio de Saneamiento**.- Servicio de abastecimiento de agua potable, servicio de alcantarillado sanitario y pluvial; y servicio de disposición sanitaria de excretas.
- ◆ **Servicio Colateral**.- Prestación ocasional directamente relacionados con los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y disposición sanitaria de excretas, que solo pueden ser efectuadas por quienes prestan los servicios de saneamiento.
- ◆ **Servicio Provisional**.- es aquel que brinda EMAPISCO S.A. al usuario por un periodo limitado.
- ◆ **Tanque Séptico**.- Dispositivo que se utiliza para disponer y tratar las aguas servidas, para permitir su descarga al subsuelo, facilitando la descomposición de los elementos orgánicos.
- ◆ **Tarifa**.- Precio unitario que cobra las EPS como contraprestación por los servicios de saneamiento que prestan.
- ◆ **Uso del Agua**.- destino primordial que el usuario da al servicio de agua potable que le brinda EMAPISCO S.A.
- ◆ **Uso del predio**.- Destino primordial que el usuario da al predio que ocupa.
- ◆ **Usuario**.- persona natural o jurídica que, por razón de estipulación contractual o de posesión, hace uso legal del suministro correspondiente.

TITULO XVII

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 107°

La vigencia del presente Reglamento, será definida, teniendo potestad EMAPISCO S.A. para modificarlo ante la expedición de nuevas disposiciones legales, previo conocimiento y autorización de la SUNASS.

Artículo 108°

Si existen criterios diferentes entre EMAPISCO S.A. y sus usuarios en la interpretación de lo dispuesto en el presente reglamento, la SUNASS resolverá en última instancia administrativa.

Artículo 109°

EMAPISCO S.A. deberá publicar el Reglamento de Prestación de Servicios debidamente aprobado por la SUNASS, en el Diario Oficial "El Peruano", o en el de mayor circulación del ámbito en el que opera, para conocimiento de sus usuarios.