

**REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS  
DE SANEAMIENTO DE MOYOBAMBA SOCIEDAD  
DE RESPONSABILIDAD LIMITADA  
EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.**

**TITULO I**

**OBJETIVO**

**Artículo 1º.-** 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 Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad de Responsabilidad Limitada - EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

**TITULO II**

**FINALIDAD**

**Artículo 2º.-** Garantizar una armoniosa relación entre la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 3º.-** Cuando en el texto del presente Reglamento se emplee el término EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., entiéndase que se refiere a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad de Responsabilidad Limitada.

**TITULO IV**

**BASE LEGAL**

**Artículo 4º.-** Este Reglamento se basa en los siguientes dispositivos legales:

Ley N° 26338

Ley General de Servicios de Saneamiento.

D.S. 09-95-PRES                      Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

Ley N° 26284                            Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

D.S. 24-94-PRES                      Reglamento de la Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

D.Leg. 716                                Ley de Protección al Consumidor.

Resolución de Superintendencia N° 040-94-PRES-VMI-SSS  
Directiva Para la Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento.

Resolución de Superintendencia N° 019-96-PRES-VMI-SUNASS  
Directiva para la Formulación del Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

Código Civil.

Código Penal.

Estatuto Social de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

Directivas Internas para atención de reclamos y quejas.

Demás disposiciones legales pertinentes.

## TITULO V

### ALCANCES

**Artículo 5°.-** El presente reglamento obliga por igual a la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. comprende en su ámbito de competencia las siguientes provincias y distritos:

Provincia de Moyobamba :            Distritos de Moyobamba, Calzada, y Soritor.



## TITULO VI

### RESPONSABILIDADES

**Artículo 7°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 dicho organismo.

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

**Artículo 8°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. debe prestar los servicios de saneamiento que comprenden:

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

La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 LA EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

**Artículo 12°.-** Son obligaciones de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. las siguientes:

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

- Fuerza Mayor
- Casos Fortuitos



La SUNASS calificará las situaciones antes descritas.

Dentro de este contexto la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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, la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 a las Municipalidades Distritales y Provinciales.

- c.- Emitir mensualmente los comprobantes de pago por los servicios prestados a cada usuario y establecer la modalidad y lugares de cobranza.

En la facturación se debe incluir el íntegro de los servicios prestados. Los adeudos anteriores no incluidos en el comprobante de pago de un mes, deberán incorporarse en la próxima facturación hasta dentro de los tres meses siguientes de generados.

- 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 de Suministro.

- f.- Cumplir las metas previstas en su Plan Maestro.

- g.- En el marco de su Plan Maestro, 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. le ocasione daños y perjuicios en su persona o propiedad.

Organizar y mantener programas de educación sanitaria preventiva, así como de distribución equitativa del agua 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 ciñéndose a los procedimientos que dicte la SUNASS para la determinación de los precios que abonarán los usuarios para su atención.

Son Servicios Colaterales:

- Instalación y reubicación de conexiones domiciliarias.
- Revisión y aprobación de proyectos.
- Supervisión de obras.
- Empalmes a redes existentes.
- Cierre y reapertura de conexiones.
- Inspecciones.
- Factibilidad de servicios para habilitaciones urbanas.
- Otros que determine la SUNASS.

- l.- Ejercer permanentemente el control de calidad de los servicios que presta.
- m.- Publicar las tarifas y estructura tarifaria en el diario Oficial "El Peruano" y en el diario de mayor circulación en su jurisdicción, en la oportunidad de su aprobación o en cada modificación.

**Artículo 13°.-** Son derechos de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. los siguientes:

- a.- Solamente la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., mediante su personal o por servicio de terceros, podrá 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 y administrativo debidamente comprobados, aún cuando cumplan con el respectivo Reglamento de Prestación de Servicios.
- d.- Cobrar por los servicios prestados de acuerdo al Sistema Tarifario establecido.
- e.- Cobrar intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento. La tasa de interés moratorio que la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. cargará 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 facturación de dos meses consecutivos, debiendo cobrar el costo de



suspensión y reposición.

- g.- Suspender la emisión de la facturación a la acumulación de tres recibos consecutivos impagos, poniendo en conocimiento del usuario, siempre y cuando se haya comprobado el cierre efectivo del servicio.
- h.- Anular las conexiones no autorizadas de agua potable y alcantarillado, sin perjuicio de las sanciones y cobro por el uso del servicio.
- i.- Cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos que el usuario o terceros ocasionen a las instalaciones y/o equipos de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- j.- Promover procesos ejecutivos para la cobranza de los conceptos señalados en el artículo 23° de la Ley General de Servicios de Saneamiento, con excepción de lo indicado en el inciso f) de dicha Ley.
- k.- 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 establecidas en el contrato de explotación y en las disposiciones vigentes.
- b.- Percibir los montos correspondientes a las contribuciones reembolsables, por las obras que hubieran financiado, de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento.
- 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. un contrato de suministro que tendrá la modalidad de "adhesión".

En caso que la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. cambie de razón social o se transfiera los servicios a otra EPS, la nueva EPS asumirá las obligaciones y derechos de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.; en forma similar, al cambiar de dueño un predio, el nuevo dueño asumirá las responsabilidades del anterior frente a la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., sin que para ello se requiera comunicación escrita por parte del nuevo propietario.

- h.- El contrato de suministro será suscrito por cada propietario de vivienda, establecimiento comercial o industrial u obra; 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 por tiempo indefinido, pudiendo el usuario solicitar su término, con treinta (30) días 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 el reverso de 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 del consumo o monto facturado para el contrato de suministro de su predio cuando a su juicio existan indicios de una facturación errada.

- 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 su suspensión o clausura.

**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.

Pagar oportunamente por los servicios recibidos, de acuerdo a las tarifas o

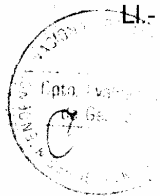


cuotas aprobadas para su localidad.

- d.- Permitir la instalación de medidores y su correspondiente lectura.
- e.- Presentar sus reclamos sobre la prestación del servicio a la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. de acuerdo a lo dispuesto por el Texto Unico Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos y a la Resolución de Superintendencia N° 040-94-PRES-VMI-SSS Directiva General para la Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento.
- f.- Poner oportunamente en conocimiento de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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, tales como piscinas, frigoríficos o calderos, entre otros.
- i.- Seguir las instrucciones que emita la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. en situaciones de emergencia.
- j.- Cancelar todas sus obligaciones pendientes con la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. antes de realizar la transferencia del inmueble y/o antes de cambiar de domicilio. Los adeudos por concepto de los servicios de saneamiento afectan al predio, siendo de responsabilidad del propietario su cancelación, incluso aquellos que se encuentren en calidad de arrendados.
- k.- Los usuarios son responsables por el manejo de los servicios dentro del predio, lo que conlleva el consiguiente relevamiento de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., de todo reclamo por daños y perjuicios a personas o propiedades, así como por consumo excesivo, originado por el mal uso y/o desperfectos en las instalaciones interiores de agua potable y alcantarillado.
- l.- Los usuarios deben comunicar de inmediato a la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. cuando se produjeran modificaciones en el área construida o en el uso del predio. La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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.
- ll.- Poner en conocimiento de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., el cambio de titular del predio por razones de compra, venta, fallecimiento y otros.



A handwritten signature in black ink.



## 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., en zona administrada por ésta y que existan redes secundarias de distribución o recolección frente al mismo.
- b.- Que el propietario del predio o el inquilino o conductor, debidamente acreditado y autorizado por el propietario, solicite la conexión en formulario suministrado por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 escritura pública de compraventa; certificado expedido por los Registros Públicos o Resolución Municipal en caso de asentamientos humanos con título de propiedad por regularizar; constancia de posesión en caso de adjudicación, las dos últimas emitidas por dirigencias debidamente reconocidas e inscritas ante el órgano competente.
- d.- Que los planos de ubicación y documentos con los requerimientos específicos permitan a la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.
- 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.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 S-200 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones del Reglamento Nacional de Construcciones.

**Artículo 18°.-** A solicitud de los interesados y con miras a la ampliación de la cobertura del servicio, principalmente en los casos de asentamientos humanos en zonas urbano marginales que cuentan con redes cercanas de agua potable, la


EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. podrá conceder excepcionalmente el abastecimiento de agua potable provisional, a través de piletas públicas previo informe de factibilidad técnico-económico.

**Artículo 19°.-** Una conexión que sirva a más 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 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 haya sido ejecutada. En este caso la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. podrá retener el importe que no supere el 10% del monto del presupuesto, como compensación por el tiempo y gastos dispensados de trámite.

## TITULO X


### CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE




**Artículo 21°.-** Es facultad de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. determinar los diámetros de las conexiones a otorgarse, siendo el diámetro mínimo de 12.7 mm. En caso de solicitud de aumento de dotación de los servicios, éste 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 esté 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. denegar o aplazar solicitudes para el otorgamiento del servicio de agua potable, hasta que se cumplan las condiciones de orden técnico y/o administrativa para la factibilidad del servicio; pero una vez aprobada la conexión y pagado su presupuesto, deberán ejecutarla en un plazo máximo de quince (15) días calendario. De haber incumplimiento, el usuario podrá presentar su reclamo según el procedimiento que dispone la Resolución de Superintendencia N° 040-94-PRES-VMI-SSS. En este caso se aplicará el silencio administrativo negativo.



**Artículo 24°.-** Siempre que las condiciones técnicas lo permitan, las unidades de uso doméstico, comerciales e industriales, conformantes de una nueva edificación de uso múltiple, deben contar cada una con conexión de agua potable, ciñéndose a la Norma S-200 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones del Reglamento Nacional de Construcciones.



**Artículo 25°.-** En los casos de subdivisión de la propiedad, las instalaciones interiores de agua potable deben independizarse. La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. se exime de responsabilidad por los daños o perjuicios que se pudieran

generar si así no se hiciere.

**Artículo 26°.-** En los predios con servicio de agua potable que se subdividan, la conexión que lo abastece debe quedar para la parte del predio por donde ingresa el servicio, debiendo constar ello en la escritura pública respectiva. 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°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. garantiza la buena ejecución de las conexiones domiciliarias de agua potable y la óptima calidad de los materiales utilizados, sean éstas ejecutadas directamente por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. o por terceros debidamente autorizados.

**Artículo 28°.-** Luego de ejecutada y probada la conexión domiciliaria de agua potable la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. procederá a inscribir el contrato en el archivo catastral.

**Artículo 29°.-** Todo predio está obligado a tener conexión domiciliaria de agua potable independiente, siempre que las condiciones técnicas lo permitan.

**Artículo 30°.-** Es facultad de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. conceder independizaciones de conexiones domiciliarias, cuando el caso lo amerite.

**Artículo 31°.-** La caja de medidor se instalará preferentemente en la vereda, cuidando que la lectura del medidor sea de fácil acceso para la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.; quien en todo caso estará facultada para reubicar la caja cuando exista o se presenten impedimentos para la lectura.

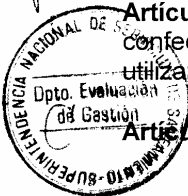
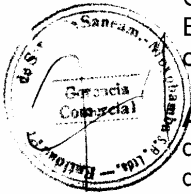
**Artículo 32°.-** Las conexiones domiciliarias de agua potable deberán ingresar a la propiedad por el frente de la misma por donde pasa la red de distribución. Cuando el inmueble tenga frente a más de una calle con redes de distribución, la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. determinará por cual de ellas deberá 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 del medidor de la vivienda del usuario, siendo su mantenimiento de responsabilidad de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

**Artículo 34°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. está en la obligación de confeccionar un presupuesto que detallará cada uno de los materiales a utilizarse, así como la mano de obra a emplearse.

**Artículo 36°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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: diámetro, dotación, presión, longitud y punto de empalme.

**Artículo 38°.-** En los casos que se solicite 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°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. está facultada de aceptar a solicitud del usuario, el arreglo de alguna deficiencia de una conexión intradomiciliaria, salvo casos en 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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, la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. atenderá la solicitud previo informe favorable de factibilidad técnica.

**Artículo 41°.-** Corresponde a la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. denegar o aplazar solicitudes para el otorgamiento del servicio de alcantarillado, hasta que se cumplan las condiciones de orden técnico y administrativo; pero una vez aprobado y cancelado su presupuesto, deberán ejecutar la conexión en un plazo máximo de quince (15) días calendario. De no cumplir éste plazo, el usuario podrá presentar su reclamo según el procedimiento que dispone la Resolución de Superintendencia N° 040-94-PRES-VMI-SSS. En este caso se aplicará el silencio administrativo negativo.

**Artículo 42°.-** En los casos de subdivisión de la propiedad, las instalaciones interiores de alcantarillado deben independizarse, quedando la conexión para la parte del predio por donde ingresa el servicio, debiendo constar ello en la escritura pública respectiva. 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.

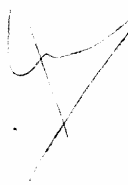
**Artículo 43°.-** Si no fuera posible la independización, por lo menos deben definirse las correspondientes servidumbres. La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. se exime de la

responsabilidad por daños o perjuicios si así no se hiciere.


**Artículo 43°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. garantiza la buena ejecución de las conexiones domiciliarias de alcantarillado y la óptima calidad de los materiales utilizados, cuando son ejecutadas directamente por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. o 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, la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. determinará por cual de ellas deberá realizarse la conexión.

**Artículo 45°.-** Sólo se otorga conexiones domiciliarias de alcantarillado para recolección de aguas servidas, estando prohibida la eliminación a través del sistema público de residuos, desmonte, basura, aguas de regadío o pluviales, etc., en resguardo de sobrecargas, obstrucciones y deterioro del sistema.



**Artículo 46°.-** En la solicitud de conexión de alcantarillado el usuario debe indicar el tipo y naturaleza de agua servida a evacuarse. Si ésta no reúne las condiciones de calidad exigibles a las descargas, la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. podrá exigir que el usuario cuente con las instalaciones depuradoras necesarias. La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. revisará, evaluará y aprobará los proyectos.



**Artículo 47°.-** La instalación de las conexiones domiciliarias de alcantarillado, es de uso obligatorio para todos los predios que se encuentran frente a la red pública. 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, la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. aprobará el diseño de salidas del alcantarillado.



**Artículo 49°.-** La factibilidad de servicios de una conexión domiciliar de alcantarillado debe considerar: diámetro, dotación, calidad de desagüe, longitud, punto de empalme, profundidad de la caja de registro, estado de conservación y funcionamiento de la red pública.



**Artículo 50°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. con la finalidad de evitar problemas de contaminación, instalará 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, se consideran como servicios prestados en condiciones especiales, aquellos que se proporcionen ocasionalmente, 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°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. y luego de aprobada la factibilidad técnica cancelará los costos de la conexión por adelantado y adicionalmente depositará un fondo de garantía que será devuelto al finalizar el período de uso, en caso de no existir deudas pendientes.

**Artículo 53°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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

### COMERCIALIZACIÓN

#### CAPITULO I

#### TARIFAS

**Artículo 54°.-** Las tarifas que cobre la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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.

**Artículo 56°.-** Las tarifas que formule la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. por la prestación de servicio deben considerar por un lado el concepto de disponibilidad de servicio por el que se cobrará una pensión básica; y de otro lado el concepto de "suministro de agua potable" y "recolección y disposición final de aguas servidas", por el que se cobrará un monto que dependerá del volumen consumido.

**Artículo 57°.-** La categorización de los usuarios, el establecimiento de las tarifas, las asignaciones de consumo y el cálculo de la pensión básica, se sujetarán a las disposiciones que establezca la SUNASS sobre el particular.

**Artículo 58°.-** Antes de su aplicación, las tarifas aprobadas deben ser publicadas en el diario o semanario de mayor circulación en el ámbito de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

**Artículo 59°.-** Las tarifas que la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. cobre a los usuarios deberán corresponder a las categorías tarifarias consideradas y no podrán ser objeto de libre contratación.

**Artículo 60°.-** Los consumos del servicio de agua potable serán expresados en metros cúbicos (m3) y su determinación se efectuará por diferencia de lecturas, por medio de aparatos medidores que serán leídos mensualmente por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

**Artículo 61°.-** Es facultad de los usuarios solicitar la revisión de los consumos y/o montos facturados. La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. sólo está obligada a revisarlos en un período de hasta 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 en cuyo caso, sólo se le facturará una pensión básica, debiendo solicitar oportunamente su restablecimiento, lo que generará el pago de los derechos correspondientes.

## CAPITULO II

### FACTURACION Y COBRANZA

**Artículo 63°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 forma común a través de varias conexiones, el volumen total consumido entre ellas, será acumulado y prorrateado entre el número de unidades de uso para efecto de aplicación de la

facturación. La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. dispondrá las acciones necesarias para reemplazar dichas conexiones por una única conexión de diámetro suficiente, de acuerdo a factibilidad.

**Artículo 65°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. cobrará sin excepción las retribuciones por los servicios que prestan, mediante tarifas aprobadas de conformidad con lo dispuesto por el Título IV del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

**Artículo 66°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. efectuará la cobranza judicial y extrajudicial a los usuarios morosos, los cuales asumirán todos los gastos y comisiones que ocasione 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 haya establecido la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., las mismas que serán fijadas en base a los procedimientos que determine la SUNASS.

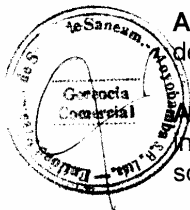


**Artículo 68°.-** Cuando no sea posible medir el volumen real consumido, por avería del medidor, imposibilidad de lectura, impedimento circunstancial o cuando no exista medidor instalado, la facturación del consumo se efectuará preferentemente en base a:

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



**Artículo 69°.-** Es derecho de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 la SUNASS.



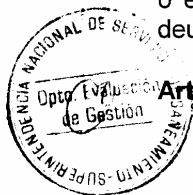
**Artículo 70°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. está obligada a tener a la vista de los usuarios, los costos de los servicios que presta.

**Artículo 71°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. tiene la obligación de brindar información oportuna y veraz del estado de cuenta corriente al usuario que lo solicite.



**Artículo 72°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. tiene la facultad de brindar facilidades de pago por las deudas contraídas por los usuarios. Estos compromisos permanecerán afectos al predio; quedando a salvo el derecho del propietario de accionar judicialmente frente a quien se benefició con los servicios.

**Artículo 73°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. tiene la obligación de publicar periódicamente por los medios de difusión más efectivos, 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, sólo procederá

previo pago de las obligaciones pendientes y del derecho de rehabilitación.

**Artículo 75°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. tiene la facultad de revisar periódicamente su catastro de usuarios; 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. y los adeudos no cancelados serán acumulativos.

**Artículo 77 .-** No podrá exigirse a la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., rebajas de consumo facturado ni indemnizaciones por situaciones derivadas de causas de fuerza mayor, tales como sobrepresión, falta de agua momentánea o presencia de aire en la tubería.

### CAPITULO III

#### AMPLIACION DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

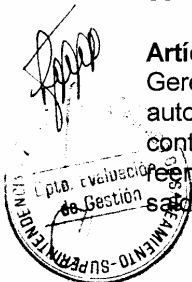
**Artículo 78°.-** En caso de solicitudes de factibilidad de servicios, cuyo dictamen determine la necesidad de ejecutar obras de ampliación de servicio previstas en los planes maestros de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. o de extensión de las redes existentes hasta el punto de conexión del interesado, éste podrá optar por:

\* Esperar la ejecución de dichas obras de acuerdo a los programas de inversión de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

\* Financiar la ejecución de tales obras, recuperando de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., en calidad de préstamo, pudiendo ser en obra o dinero, de aquellos usuarios que están interesados en ampliar o extender el servicio. Su aplicación y devolución, deben sujetarse a lo estipulado en los artículos 75° al 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. quien deberá contar con autorización expresa de la Junta General de Socios, 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 aplicará sobre los adeudos 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.. 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. y sus diseños tendrán en cuenta los dispositivos que serán concordantes con el Reglamento Nacional de Construcciones y el Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

**Artículo 83°.-** Es obligación de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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,

**Artículo 85°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. está facultada a otorgar facilidades de pago, a quienes requieren conexiones domiciliarias.

#### CAPITULO V

#### MEDIDORES

**Artículo 86°.-** Las conexiones domiciliarias de agua se instalarán con su respectivo medidor. El costo del medidor será asumido por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. y por tanto será de su propiedad.

**Artículo 87°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. deberá reparar o sustituir el medidor por otro cuando se detecte alguna deficiencia en su funcionamiento, con conocimiento del usuario. Asimismo, la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. está obligada a dar mantenimiento adecuado a dicho medidor.

**Artículo 88°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. determinará el diámetro del medidor.

**Artículo 89°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. efectuará a los medidores las

acciones de medición y control con la frecuencia y forma previamente determinados; siendo obligación de los usuarios brindar las facilidades que se requieran.

**Artículo 90°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. contará con programas propios de micro-medición que formarán parte de sus planes maestros.

## TITULO XIV

### OTROS USOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

#### CAPITULO I

##### HIDRANTES PUBLICOS O GRIFOS CONTRA INCENDIO

**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 y al personal de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. para labores de control y/o mantenimiento.

La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. está facultada a iniciar las acciones legales correspondientes contra la persona natural o jurídica que haga uso indebido de los hidrantes públicos.

**Artículo 92°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. tiene la obligación de alcanzar periódicamente, al Cuerpo General de Bomberos 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 otorgará el servicio.

**Artículo 94°.-** Las personas que soliciten la conexión de agua potable deberán presentar el proyecto respectivo a la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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.



La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. determinará las condiciones en que se otorgará el servicio.


**Artículo 95°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. podrá interrumpir parcial o totalmente el abastecimiento a pozas, piscinas o fuentes ornamentales, cuando por causa 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

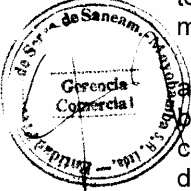
#### RIEGO DE PARQUES Y JARDINES

**Artículo 96°.-** El riego de parques y jardines no se efectuará con agua potable. De no haber otra alternativa de riego, éste deberá efectuarse por aspersión y con medidor. La facturación por dicho servicio será emitida a nombre de la Municipalidad correspondiente.

La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. prestará el servicio siempre que:

- 
- a.- El área sea de servicio público.
  - b.- El proyecto de instalación de las obras sea aprobado por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.
  - c.- El riego se efectúe en los horarios que la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. establezca.

**Artículo 97°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. tiene la facultad de suspender temporalmente el servicio de riego de parques y jardines, por los siguientes motivos:

- 
- a.- Incumplimiento en el pago
  - b.- Razones técnicas
  - c.- Emergencias
  - d.- Usos distintos al autorizado
  - e.- Otros que determine la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.



### 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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.- Comercializar el agua potable sin autorización expresa de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..
- b.- Manipular las redes exteriores de agua potable o alcantarillado.
- c.- Manipular la caja de la conexión y el medidor.
- d.- Impedir a los empleados de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. el libre acceso a la caja del medidor.
- e.- Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- f.- Conectarse clandestinamente a las redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
- g.- Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- h.- Rehabilitar un servicio cerrado por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..
- i.- Arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas 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 o alcantarillado, al interior o exterior de la conexión.



**Artículo 100°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. está 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 públicas, 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 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 de aducción, así como a los emisores y buzones, salvo que se trate de colectores auxiliares.

## CAPITULO II

### SANCIONES

**Artículo 101º.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 agua sustraída, si fuera el caso y de las acciones legales que correspondan:

a.- Amonestación: En caso de infracciones leves y en primera oportunidad.

b.- Suspensión temporal: Corresponde aplicar esta sanción en los siguientes casos:

- \* Atraso en el pago del servicio por dos (02) meses vencidos o más y/o el pago de una cuota de crédito vencida.
- \* Comercializar agua potable sin autorización expresa de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..
- \* Manipular las redes exteriores de agua potable o alcantarillado.
- \* Manipular la caja de la conexión y el medidor.
- \* Impedir a los empleados de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. el libre acceso a la caja del medidor.
- \* Hacer derivaciones o comunicaciones de las tuberías de un inmueble a otro.
- \* Rehabilitar un servicio cerrado por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..
- \* Emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución.
- \* Arrojar elementos extraños a las redes de alcantarillado.

La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya, interrumpa o destruya tuberías o instalaciones comunes de agua



o alcantarillado, al interior o exterior de la conexión.

Esta sanción se aplicará por un término que no deberá exceder de 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.- Clausura: Esta sanción implica el retiro del medidor, niple, válvulas y el taponamiento de la tubería en el lado de entrada del agua.

Corresponde aplicarla por:

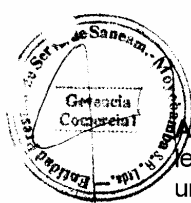
- \* Conectarse clandestinamente a las redes de servicio.
- \* Conectarse clandestinamente a las redes que no han sido previstas para distribución.
- \* Rehabilitar un servicio cerrado por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. en forma reincidente.
- \* La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna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

- d.- Levantamiento de la conexión: Significa el retiro de toda la conexión de agua potable o alcantarillado, taponando 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.

Corresponde aplicar esta sanción en los siguientes casos:

- \* Por incurrir nuevamente en la infracción que ocasionó la clausura del servicio.
- \* Cuando haya transcurrido seis (6) o más meses sin pago del servicio.

**Artículo 102°.-** En los casos de usuarios a los que se sancionó con clausura o 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 sujetarán a lo dispuesto por la Resolución de Superintendencia N° 040-94-PRES-VMI-SSS y a lo dispuesto en la Directiva emitida por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..



**Artículo 104°.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. 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 la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. relacionado con el desempeño de sus funciones, podrá ser presentado a ésta por los usuarios.

## TITULO XVI

### GLOSARIO DE TERMINOS

**Artículo 106°.-** Los conceptos que a continuación se detallan constituyen las 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.

**Agua potable.-** Agua con características físicas, químicas y bacteriológicas apta para el consumo humano, procedente de fuentes superficiales o subterráneas.

**Aguas servidas.-** Cualquier combinación o residuos transportados por aguas provenientes de residencias, edificios comerciales, industriales o institucionales.

**Alcantarillado.-** Sistema de colectores públicos que se utilizan para eliminación de aguas servidas.

**Caja de medidor.-** Es un elemento de albañilería, concreto u otro material similar, donde se instala el medidor, llaves y accesorios, que incluye la tapa de cierre y protección. Su ubicación en el frente del predio está subordinada a la factibilidad de acceso a la lectura del medidor, mantenimiento o reparación.

**Conexión clandestina.-** La ejecutada sin conocimiento ni autorización de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

**Conexión domiciliaria de agua.-** Tramo de tubería y demás componentes comprendido entre la red de distribución y la caja de medidor.

**Conexión domiciliaria de alcantarillado.-** Tramo de tubería comprendido entre el empalme al colector público y la caja de registro de desagüe, incluyendo ésta.

**Consumo.-** Volumen de agua ingresado al predio de la conexión domiciliaria en un período determinado.

**Contrato de suministro.-** Instrumento jurídico celebrado entre la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. y el usuario para el otorgamiento de los servicios de agua potable y/o de alcantarillado y que esta identificado mediante un número.

Facturación.- Procedimiento mediante el cual se establece el importe del volumen de consumo del usuario y se prepara el comprobante de pago, por los servicios que brinda la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

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.

Instalaciones exteriores.- Sistema de redes y elementos que constituyen el servicio público de agua potable y alcantarillado que administra la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

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

Lectura del medidor.- Acción de obtener del medidor el registro de consumo.

Pileta Pública.- Instalación ejecutada por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. en área de uso público para servicios temporales de agua potable, de uso exclusivamente poblacional.

Reapertura.- Acción de restablecer el servicio que ha sido interrumpido temporalmente.

Servicio.- Acción que realiza la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. para cumplir sus fines.

Servicios colaterales.- Son actividades complementarias que realiza la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

Servicio provisional.- Es aquel que brinda la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. al usuario por un período limitado.

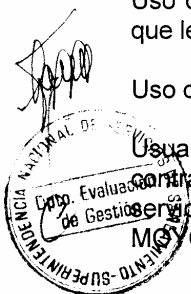
Tanque séptico.- Dispositivo que se utiliza para disponer y tratar las aguas servidas, para permitir su descarga al subsuelo, facilitando la descomposición de los elementos orgánicos.

Tarifa.- Valor de venta del servicio que brinda la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda.

Uso del agua.- Destino primordial que el usuario da al servicio de agua potable que le brinda la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda..

Uso del predio.- Destino primordial que el usuario da al predio que ocupa.

Usuario.- Toda persona natural o jurídica que a mérito de la suscripción de un contrato de la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., o bajo otro título hace uso de los servicios de agua potable y/o alcantarillado proporcionados por la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. a un predio.



## TITULO XVII

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**Artículo 107.-** La vigencia del presente Reglamento, es indefinida, estando facultada la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. para modificarlo ante la promulgación de nuevos dispositivos legales o para mantenerlo actualizado, previo conocimiento y autorización de la SUNASS.

**Artículo 108.-** Si existen criterios diferentes entre la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. y sus usuarios en la interpretación de lo dispuesto en el presente Reglamento, la SUNASS resolverá en última instancia administrativa.

**Artículo 109.-** La EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda. publicará su Reglamento de Prestación de Servicios en el Diario Oficial "El Peruano", en el supuesto caso que no se contara con un diario encargado de la difusión de los avisos judiciales, sin perjuicio de la publicación en el diario de mayor circulación de la provincia o provincias en el ámbito de responsabilidad en el cual opera la EPS MOYOBAMBA S.R.Ltda., en la oportunidad de su aprobación o modificación, tal como lo estipula la Resolución de Superintendencia N° 257-97-SUNASS.

