

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**  
**REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE**  
**SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES**

**I. CONSIDERACIONES GENERALES**

Mediante Decreto Legislativo N° 1280, publicado el 29 de diciembre de 2016, se aprobó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, la cual introdujo un nuevo marco normativo que regula la prestación de los servicios de saneamiento. El artículo 7 de la citada Ley establece que corresponde a la SUNASS, en su condición de organismo regulador, garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente, para lo cual ejerce las funciones establecidas en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, LMOR).

Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de la Ley Marco). El artículo 37 del citado reglamento establece que corresponde a la SUNASS – en ejercicio de su función normativa – aprobar los reglamentos que regulen las características de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, diferenciándolos por tipo de prestador, teniendo en cuenta las características particulares de las condiciones de su prestación.

**II. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

En el año 2010 la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció el derecho humano al agua<sup>1</sup>, entendido como el derecho de todos los seres humanos a tener acceso en una cantidad de agua suficiente para el uso doméstico y personal y que sea segura, aceptable, asequible y físicamente accesible<sup>2</sup>. En línea con lo indicado, en el año 2015 se establecieron los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas. El Objetivo 6 (en adelante, ODS 6) consiste en “Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos”.

Entre las metas trazadas al 2030 en este objetivo se encuentran: (i) lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos; y, (ii) lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.

En línea con el ODS 6, el Plan Estratégico Sectorial Multianual del MVCS 2016-2021 (PESEM), establece como parte de los objetivos estratégicos del sector el de incrementar el acceso de la población urbana a servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad; en ese mismo sentido, la Política Nacional de Saneamiento<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Resolución 64/292 disponible a febrero de 2020 en el siguiente enlace:  
[https://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/64/292&Lang=S](https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/292&Lang=S).

<sup>2</sup> Información disponible a febrero de 2020 en el siguiente enlace:  
<https://www.un.org/es/sections/issues-depth/water/index.html>.

<sup>3</sup> Aprobada mediante Decreto Supremo N°007-2017-VIVIENDA, con fecha 30 de marzo de 2017.

y el Plan Nacional de Saneamiento<sup>4</sup> tienen como interés principal alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad de los servicios de saneamiento a nivel nacional.

De la información remitida por el MVCS<sup>5</sup>, se han identificado **319**<sup>6</sup> centros poblados con población entre 2,001 y 15,000 habitantes y que registran no ser abastecidos por una empresa prestadora<sup>7</sup> (en adelante, “pequeñas ciudades”). Los servicios de saneamiento en este grupo de centros poblados son administrados por **310**<sup>8</sup> encargados de la prestación, entre los cuales se identifican los siguientes: (i) **212** Municipios<sup>9</sup>, (ii) **9** Operadores Especializados, (iii) **74** Organizaciones Comunales y (iv) **15** de otro tipo<sup>10</sup>.

A nivel geográfico, las pequeñas ciudades identificadas se concentran en un mayor porcentaje en la región sierra (47.65%); seguido por la costa (35.42%) y finalmente la selva (16.93%).

En las pequeñas ciudades identificadas, de acuerdo a los datos del Censo Nacional 2017, se ha reportado que al 2017 el 91% de su población accede al servicio de agua potable a través de la red pública de agua y el resto se abastece de este servicio a través de otros medios como camiones cisternas (2%), pozos (5%), ríos, acequia, manantial y otros (2%). Por otro lado, en los centros poblados con población mayor a 15,000 habitantes, el Censo Nacional 2017 reporta que el 93% accede al servicio de agua potable a través de la red pública de agua. Si bien el resultado de cobertura de agua en dicho ámbito se encuentra por encima del 90%, se identifica que aún existen brechas en el abastecimiento del servicio de agua.

De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, si bien un alto porcentaje de la población en las pequeñas ciudades accede a agua mediante la red pública, al analizar la información respecto a la calidad del agua que esta consume se encuentra que, de acuerdo a lo reportado por el MVCS, en el 77%<sup>11</sup> de los centros poblados (237) se realiza el proceso de cloración del agua. Sin embargo, de este total, cuando el entrevistador que aplica el cuestionario “Diagnóstico Pequeñas Ciudades 2018” (en adelante, Cuestionario Diagnóstico 2018) realiza una prueba de cloro residual en la última vivienda donde llega la provisión del agua, resulta que en 131 centros poblados (45%) se registra un nivel de cloro residual seguro (mayor o igual a 0.5 mg/L).

Respecto a la continuidad en la que se brinda el servicio de agua potable, a partir de lo identificado por el MVCS, el 27% y 34% de los administradores de la prestación

---

<sup>4</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N°018-2017-VIVIENDA, con fecha 25 de junio de 2017.

<sup>5</sup> Mediante Oficio N° 146-2019/VIVIENDA/VMCS-DGPRCS-DS, la Dirección de Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento remitió a la SUNASS la información construida a partir del cuestionario “Diagnóstico Pequeñas Ciudades 2018” con fecha de corte en la recopilación de información a agosto 2019. Cabe mencionar que en dicho documento se precisó que, a la fecha, la información obtenida se encuentra en proceso de verificación por parte del MVCS para la validación y publicación correspondiente.

<sup>6</sup> Cantidad de centros poblados cuya población se encuentra en el rango establecido por el marco normativo sectorial, tanto en lo reportado por el Censo Nacional 2017 como en la información proporcionada por el MVCS. Ello se verificó contrastando ambas fuentes de información.

<sup>7</sup> Ello estaría en la misma línea a la definición de una “pequeña ciudad” establecida en la Ley Marco y su reglamento, bajo la cual estas zonas urbanas no se encuentran dentro del ámbito de responsabilidad de una Empresa Prestadora.

<sup>8</sup> La diferencia de este número con 319 centros poblados se debe principalmente a que se ha identificado que 7 municipalidades y 2 operadores especializados administran el servicio de más de un centro poblado.

<sup>9</sup> De la información, no se ha podido identificar qué unidad del municipio es la responsable de la prestación del servicio.

<sup>10</sup> Al respecto se han registrado mineras, ONG, personales naturales y “otros”.

<sup>11</sup> La diferencia de centros poblados (23%) reportan no realizar la cloración e indican las siguientes razones del porque no clora el agua: i) por el sabor desagradable, ii) por falta de dinero, iii) por desconocimiento del uso del cloro, iv) los animales y cultivos se perjudican y v) el equipo se encuentra deteriorado.

indican abastecer del servicio a los usuarios las 24 horas del día durante época de estiaje y lluvia respectivamente. Por otra parte, la diferencia de administradores de la prestación registra abastecer del servicio a los usuarios menos de 24 horas al día.

Finalmente, respecto al acceso de los servicios de alcantarillado y disposición sanitaria de excretas, el Censo Nacional 2017 muestra que el 71% de la población en las pequeñas ciudades identificadas cuentan con conexión a la red pública de desagüe dentro o fuera de la vivienda y la diferencia elimina las excretas mediante pozo séptico o letrina tratada (9%), pozo ciego (14%), campo abierto (5%) y otros (1%). De los resultados indicados, se observa que en este ámbito aún existen brechas en la cobertura del servicio de desagüe.

De lo expuesto, se evidencian dos problemas principales en la prestación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades: **(i)** la falta de acceso de los servicios de agua potable y alcantarillado y **(ii)** las inadecuadas condiciones de calidad en la prestación de los mismos. Ambos son reconocidos en el PESEM del MVCS, en la Política Nacional de Saneamiento del MVCS y en las metas e indicadores del Plan Nacional de Saneamiento del MVCS.

En referencia al primer problema evidenciado, el MVCS asigna recursos a los gobiernos regionales, gobiernos locales y las Empresas Prestadoras de los Servicios de Saneamiento (EP) con el objetivo de financiar proyectos de inversión en infraestructura orientados al cierre de brechas en el sector saneamiento; sin embargo, contar con infraestructura no garantiza el acceso en condiciones de calidad. En ese sentido, respecto al segundo problema identificado, resulta importante que la SUNASS, en el marco de las funciones que le han sido asignadas a través de la Ley Marco y su reglamento, regule las condiciones de calidad de la prestación de servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades.

### **III. DE LA PROPUESTA**

#### **3.1. DISPOSICIONES GENERALES**

##### **i. Ámbito de aplicación**

###### **El reglamento es aplicable a:**

- Unidades de Gestión Municipal. Se consideran como Unidades de Gestión Municipal a:
  - a) Unidades de Gestión de Servicios de Saneamiento constituidas antes del 30 de diciembre de 2016 , conforme a las disposiciones de la N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento (en adelante, LGSS) y su reglamento, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA (en adelante, Reglamento de la LGSS) y la Tercera Disposición Complementaria de Resolución Ministerial N° 269-2009-VIVIENDA, “Lineamientos para la Regulación de los Servicios de Saneamiento en los Centros Poblados de Pequeñas Ciudades” (en adelante, Lineamientos para la regulación en las pequeñas ciudades).
  - b) Unidades de Gestión Municipal constituidas con posterioridad a la publicación de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada por Decreto Legislativo N° 1280 que hayan obtenido previamente a su constitución, la autorización excepcional otorgada por SUNASS.
- Operadores Especializados

- a) Operadores Especializados contratados por las municipalidades en pequeñas ciudades, antes del 30 de diciembre de 2016, de acuerdo a las disposiciones señaladas en la LGSS y su reglamento, conforme al listado de las modalidades contractuales permitidas para el ingreso de Operadores Especializados, establecido en la Resolución Ministerial N° 270-2009-VIVIENDA, "Esquemas y Procedimiento de Contratación para el Ingreso de Operadores Especializados en Pequeñas Ciudades", cuyo plazo contractual se encuentre vigente.
- b) Operadores Especializados contratados a partir del 30 de diciembre de 2016 por las municipalidades en pequeñas ciudades que hayan obtenido la autorización excepcional otorgada por SUNASS. Cabe señalar que el procedimiento para el otorgamiento de dicha autorización ha sido regulado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 037-2019-SUNASS-CD.
- Los titulares de conexiones domiciliarias, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades.

## ii. Definiciones

El proyecto de reglamento establece las principales definiciones aplicables, precisando que, adicionalmente, serán de aplicación aquellas contenidas en la Ley Marco y su reglamento, así como en el Anexo 7 "Glosario de Términos" del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD (en adelante, RCEP), entre las cuales se puede destacar las siguientes:

- **Condicionamientos técnicos:** Son las características relacionadas con la ampliación de la capacidad instalada de la infraestructura existente, la extensión de los servicios de agua potable, alcantarillado o de ambos, que el Prestador de Servicios está facultado a solicitar al/la Solicitante a efectos de otorgar el acceso al servicio.
- **Condicionamientos administrativos:** Son los aspectos relacionados con la obtención de servidumbres necesarias para la instalación de la Conexión Domiciliaria, que el Prestador de Servicios está facultado a requerir al/la Solicitante a efectos de otorgar el acceso al servicio.
- **Conexión Domiciliaria de Agua Potable:** Es la unión física entre el ramal distribuidor y el límite exterior del predio, la cual incluye a la caja portamedidor.
- **Conexión Domiciliaria de Alcantarillado Sanitario:** Es la unión física entre el ramal colector y el límite exterior del predio, la cual incluye a la caja de registro.
- **Pequeña Ciudad:** Es la zona urbana con población entre 2001 y 15 000 habitantes ubicada fuera del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora de servicios de saneamiento.
- **Pileta pública:** Es la instalación ejecutada por el Prestador de Servicios en áreas de uso público para la provisión temporal del servicio de agua potable con fines residenciales.
- **Prestador de Servicios:** Es el encargado de brindar los servicios de saneamiento conforme a la normativa vigente a la fecha de su constitución o contratación. Estos han sido detallados en el artículo 2 referido al ámbito de aplicación.

## 3.2. ACCESO A LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES

La Constitución Política del Perú señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Asimismo, a través de la Ley N° 30588, publicada en junio del 2017, se reconoció expresamente el Derecho de Acceso al Agua como un Derecho Constitucional, incorporándose el artículo 7-A de la Constitución Política del Perú, conforme al siguiente texto:

*“Artículo 7-A.- El Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos.  
El Estado promueve el manejo sostenible del agua, el cual se reconoce como un recurso natural esencial y como tal, constituye un bien público y patrimonio de la Nación. Su dominio es inalienable e imprescriptible”.*

Al respecto, el marco normativo establecido en el Texto Único Ordenado del del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA (en adelante, TUO de la Ley Marco) y su reglamento, señala que toda persona, natural o jurídica domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de un prestador de los servicios de saneamiento tiene derecho a que este le suministre los servicios que brinda, estando, a su vez, las empresas prestadoras obligadas a prestar los servicios de saneamiento dentro de todo su ámbito de responsabilidad, con la finalidad de lograr la cobertura universal de los servicios de saneamiento<sup>12</sup>.

El artículo 33 del Reglamento de la Ley Marco<sup>13</sup> señala que son condiciones para acceder a los servicios de saneamiento las siguientes:

1. El predio materia de la solicitud del acceso a los servicios debe encontrarse dentro del ámbito de responsabilidad de un prestador de servicios de saneamiento.
2. Contar con la factibilidad de servicio otorgada por el prestador de servicios. Cuando no exista prestador de servicios, la municipalidad competente otorga la factibilidad.
3. Suscribir el respectivo contrato de suministro o similar.

### **Solicitud de acceso**

---

<sup>12</sup> **TUO de la Ley Marco**

**“Artículo 19.- Acceso de los servicios de saneamiento**

*19.1. Toda persona, natural o jurídica, domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de un prestador de los servicios de saneamiento tiene derecho a que este le suministre los servicios que brinda, acorde con la presente Ley, su Reglamento y las normas aplicables.*

*19.2. Los prestadores de los servicios de saneamiento están obligados a prestar los servicios de saneamiento dentro de todo su ámbito de responsabilidad, con la finalidad de lograr la cobertura universal de los servicios de saneamiento.*

*19.3. Los prestadores de los servicios de saneamiento deben suscribir contratos de suministro o similar con los usuarios, por los cuales, los prestadores se comprometen a proveer los servicios bajo unas condiciones mínimas de calidad y los usuarios se comprometen a pagar por éstos, así como cumplir con las normas que regulan su prestación establecidas por la Sunass”.*

<sup>13</sup> **Reglamento de la Ley Marco**

**“Artículo 33.- Condiciones para acceder a los servicios de saneamiento**

*33.1. Las condiciones que deben cumplir las personas naturales y jurídicas para acceder a los servicios de saneamiento son:*

- 1. El predio, materia de la solicitud del acceso a los servicios, debe encontrarse dentro del ámbito de responsabilidad de un prestador de servicios de saneamiento.*
- 2. Contar con la factibilidad de servicio otorgada por el prestador de servicios. Cuando no exista prestador de servicios, la municipalidad competente otorga la factibilidad.*
- 3. Suscribir el respectivo contrato de suministro o similar”.*

El artículo 19 del TUO de la Ley Marco establece que toda persona natural o jurídica domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de un prestador tiene derecho a que éste le suministre los servicios que brinda; asimismo, señala que es obligación de los prestadores brindar los servicios de saneamiento dentro de su ámbito de responsabilidad, para lograr la cobertura universal de estos servicios.

En línea con el marco normativo expuesto, el proyecto de reglamento señala que el procedimiento de acceso a los servicios de saneamiento se inicia a solicitud del/la propietario/a o poseedor/a del predio, quien puede actuar a través de un/a representante legal, mediante la presentación de la solicitud de acceso, conjuntamente con los documentos requeridos para tal efecto, según sea el caso.

Asimismo, se ha incorporado como Anexo I del proyecto de reglamento, un formato tipo de solicitud de acceso a los servicios.

### **Representación del Solicitante**

El proyecto establece las disposiciones referidas a la representación de personas naturales y jurídicas. Asimismo, precisa que, para el caso de Comunidades Campesinas y Comunidades Nativas, éstas actúan a través de sus representantes, quienes son acreditados conforme a la normativa de la materia.

Al respecto, el artículo 22<sup>14</sup> del Reglamento de la Ley de Comunidades Nativas y de Desarrollo Agrario de las Regiones de Selva y Ceja de Selva, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-79-AA, establece que el Jefe de la Comunidad Nativa es su representante legal para todos los actos que la comprometan en lo económico, judicial y administrativo.

Asimismo, el artículo 62 concordado con el artículo 63<sup>15</sup> del Reglamento de la Ley General de Comunidades Campesinas, aprobado por Decreto Supremo N° 008-91-TR señalan que la Comunidad Campesina es representada por su Presidente, quien está facultado para ejecutar todos los actos de carácter administrativo, económico y judicial, que comprometan a la comunidad.

Respecto a la necesidad de inscripción en registros públicos del jefe o presidente de la comunidad, cabe señalar que ésta se requiere a efectos de dar seguridad jurídica a

---

<sup>14</sup> **Reglamento de la Ley de Comunidades Nativas y de Desarrollo Agrario de las Regiones de Selva y Ceja de Selva, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-79-AA**

*“Artículo 22.- La Junta Directiva es el órgano responsable del Gobierno y Administración de la Comunidad y está constituida por el Jefe, Secretario y Tesorero. Aquellas Comunidades que se organicen empresarialmente designarán un Secretario de Secretario de Producción y Comercialización. De preferencia los cargos directivos recibirán la denominación en la lengua propia de la Comunidad. Sus funciones serán las siguientes:*

- a) El Jefe de la Comunidad es el representante legal de la Comunidad para todos los actos que la comprometan en lo económico, judicial y administrativo;*
- b) El Secretario es el encargado de conducir y conservar los Libros de Actas, el Padrón de Comuneros y otros documentos de carácter administrativo de la Comunidad, suscribiendo conjuntamente con el Jefe, los documentos de trámite administrativo;*
- c) El Tesorero es el responsable del manejo y conservación de los fondos, bienes y libros contables de la Comunidad, suscribiendo los documentos contables conjuntamente con el Jefe;*
- d) El Secretario de Producción y Comercialización es el encargado de organizar, coordinar y ejecutar las acciones propias del funcionamiento empresarial de la Comunidad Nativa.*

<sup>15</sup> **Reglamento de la Ley General de Comunidades Campesinas, aprobado por Decreto Supremo N° 008-91-TR**

*“Artículo 62.- El Presidente de la Directiva Comunal es el representante legal de la Comunidad y como tal está facultado para ejecutar todos los actos de carácter administrativo, económico y judicial, que comprometan a la Comunidad”.*

*“Artículo 63.- Son funciones del Presidente de la Directiva Comunal:*

- a. Ejercer la representación institucional de la Comunidad;*
- ...”*

los contratos suscritos con terceros, como es el caso del Contrato de Suministro con el Prestador de Servicios<sup>16</sup>.

### **Requisitos de la solicitud**

La propuesta establece los requisitos mínimos para acceder al servicio, así como los requisitos adicionales que se deben cumplir en función al diámetro de la conexión domiciliaria o al tipo de unidades de uso.

### **Piletas públicas**

Se ha previsto que la solicitud de instalación de piletas públicas solo sea aplicable para aquellos lugares en los que no se haya instalado redes secundarias. Ello es concordante con la obligación que tiene todo propietario o poseedor de un inmueble edificado frente a una red de agua potable o alcantarillado de conectarse a esta red, en atención a lo señalado en el artículo 20 del TUO de la Ley Marco.

### **Evaluación de la solicitud de acceso**

Presentada la solicitud de acceso, la misma será evaluada en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Este plazo se justifica puesto que en esta etapa inicial se verifica que el solicitante haya cumplido con presentar la totalidad de los documentos requeridos (evaluación formal).

En caso corresponda, se otorgará plazo de dos (2) días hábiles para subsanar cualquier omisión en la documentación. De no subsanarse las observaciones por parte del solicitante dentro del plazo otorgado, se tiene por no presentada la Solicitud de Acceso y se archiva.

### **Factibilidad del Servicio**

Conforme al artículo 21 del TUO de la Ley Marco<sup>17</sup> y el artículo 34 de su reglamento<sup>18</sup>, el prestador de servicios debe otorgar la factibilidad del servicio a los interesados estando

---

<sup>16</sup> Sin embargo, podría darse el caso que el estatuto de la comunidad establezca la continuidad de las funciones de sus representantes, pese a haberse vencido el plazo de su designación. Del mismo modo, dada la autonomía organizativa con la que cuentan estas comunidades, podría darse el caso de una designación por un periodo menor al previsto en los estatutos

Guía General para la inscripción de actos y derechos de las comunidades campesinas.

<https://www.sunarp.gob.pe/seccion/guia-comunidades/docs/Guia-Campesina-Castellano.pdf>

<sup>17</sup> **TUO de la Ley Marco**

**“Artículo 21.- Factibilidad de los servicios de saneamiento**

21.1. El acceso a la prestación de los servicios de saneamiento está condicionado al otorgamiento de la factibilidad de los servicios por los prestadores o por las municipalidades, de ser el caso, dentro de su ámbito de responsabilidad.

21.2. La factibilidad de los servicios debe ser otorgada a solicitud de los terceros interesados. Excepcionalmente, pueden establecerse las condiciones técnicas y administrativas que los terceros interesados deben implementar para el acceso.

21.3. Una vez otorgada la factibilidad de los servicios, ésta resulta exigible y no puede ser modificada, bajo responsabilidad.”

<sup>18</sup> **Reglamento de la Ley Marco**

**“Artículo 34.- Factibilidad de servicios**

34.1. En casos que el predio del tercero interesado, sea persona natural o jurídica, se encuentre ubicado dentro del sistema de distribución de agua y/o de recolección de aguas residuales, el prestador de servicios o la municipalidad competente debe:

1. Otorgar la factibilidad de servicios de manera obligatoria y sin condición alguna a los terceros interesados, cuya edificación, presente o futura, constituya una vivienda unifamiliar.

2. Otorgar la factibilidad de servicios sin condición o condicionarla al cumplimiento de las características técnicas y/o administrativas por parte del tercero interesado, cuando la edificación, presente o futura, sea distinta a una vivienda unifamiliar.

facultados, de manera excepcional, a condicionar la factibilidad de los servicios al cumplimiento de condiciones técnicas y/o administrativas<sup>19</sup>, diferenciando si el predio materia de la solicitud de acceso se encuentra dentro o fuera de los sistemas de distribución y recolección del referido prestador, siendo que:

- (i) En el caso que el predio esté ubicado dentro del sistema de distribución del prestador:
  - Se debe otorgar la factibilidad del servicio de manera obligatoria y sin condicionamiento alguno siempre que la edificación presente o futura constituya una vivienda unifamiliar; y
  - Se podrá condicionar el otorgamiento de la factibilidad del servicio al levantamiento de condicionamientos técnicos, administrativos o ambos por parte del tercero interesado, en caso el predio sea distinto a una vivienda unifamiliar.
- (ii) En caso se trate de predios ubicados fuera del sistema de distribución del prestador, éste puede condicionar el otorgamiento de la factibilidad del servicio al levantamiento de condicionamientos técnicos.

El establecimiento de condicionamientos técnicos o administrativos se visualiza en la siguiente tabla:

**Tabla 1: Condicionamientos técnicos y administrativos según tipo de predio**

Ubicación del predio	Tipo de predio	Condicionamientos técnicos	Condicionamientos administrativos
Dentro del sistema de distribución del prestador	Vivienda unifamiliar	No aplica	No aplica
	Distinto a una vivienda unifamiliar	Aplica	Aplica
Fuera del sistema de distribución del prestador	Vivienda unifamiliar	Aplica	No aplica
	Distinto a una vivienda unifamiliar	Aplica	No aplica

**Elaboración:** Dirección de Políticas y Normas – SUNASS.

Asimismo, se ha considerado un plazo de 30 días hábiles para que el solicitante indique si se encuentra en la posibilidad de cumplir o no con las condiciones establecidas por el prestador.

### **Contrato de Suministro**

En concordancia con lo señalado en el artículo 119 del Reglamento de la Ley Marco, el proyecto de reglamento señala que el contrato de suministro tiene las siguientes características:

- 1) Es un contrato de adhesión.

34.2. En caso que el predio del tercero interesado se encuentre ubicado fuera del sistema de distribución de agua y de recolección de aguas residuales, el prestador de servicios o la municipalidad competente otorga la factibilidad de servicios condicionada al cumplimiento de las características técnicas por parte del tercero interesado.

34.3. En los casos que la factibilidad sea condicionada, el prestador de servicios o la municipalidad competente está facultado a ejecutar las obras a fin de cumplir con las condiciones técnicas exigidas, previo pago por parte del tercero interesado.

34.4 La Sunass regula, mediante Resolución de Consejo Directivo, entre otros, las condiciones, el procedimiento y los plazos para la implementación del presente artículo”.

<sup>19</sup> Es importante señalar que el marco legal establecido en la LGSS y su reglamento no contemplaba la posibilidad de establecer condicionamientos técnicos o administrativos, siendo que el prestador de servicios podía negar la factibilidad de los servicios de saneamiento.



- 2) Es individual y se celebra por cada Conexión Domiciliaria de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario o ambos, salvo que ambas partes pacten que se celebre por unidad de uso, siempre que existan las condiciones técnicas.
- 3) Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa en contrario.
- 4) Se formaliza por escrito.

Asimismo, señala que una vez suscrito el contrato, el Prestador de Servicios debe entregar una copia del mismo al titular de la conexión domiciliaria, indicando el código de usuario asignado.

El proyecto prevé la posibilidad de suscribir contratos de suministro a plazo determinado, en caso el usuario requiera la prestación de los servicios de saneamiento por un período específico.

A través del Anexo N° II se propone un modelo de contrato de suministro de servicios de saneamiento.

### **Modificación del contrato de suministro**

Se ha propuesto que el prestador de servicios sea quien define el procedimiento a seguir para la modificación del contrato de suministro, el mismo que debe ser puesto en conocimiento del titular de la conexión domiciliaria, a través de los medios de comunicación que se implementen.

El titular de la conexión domiciliaria debe comunicar al prestador el cambio de titularidad, para lo cual se deben presentar los documentos respectivos.

Asimismo, se precisa que la modificación del contrato surte efectos a partir del ciclo de facturación siguiente a la fecha de comunicación.

### **Terminación del contrato de suministro**

La terminación del Contrato de Suministro puede darse por iniciativa del titular para lo cual deberá presentar una solicitud escrita o por iniciativa del prestador, cuando se verifiquen supuestos que ameriten el levantamiento de la conexión.

Asimismo, la terminación del contrato puede darse como consecuencia de la incorporación de la pequeña ciudad al ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora, quien asume la prestación de los servicios.

## **3.3. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **3.3.1. SERVICIO DE AGUA POTABLE**

De acuerdo con lo señalado en el artículo 36 del Reglamento de la Ley Marco, al hacer referencia a la calidad del agua potable y calidad de efluente para establecer los niveles de calidad de los servicios de saneamiento, se precisa en el párrafo 36.3 que la SUNASS debe considerar las normas sectoriales correspondientes. Al respecto, el **Reglamento de Calidad de Agua para Consumo Humano**<sup>20</sup>, con relación al control y supervisión de la calidad del agua para consumo humano, establece que el control de calidad es ejercida por el proveedor en el sistema de abastecimiento de agua potable, mientras que la supervisión de calidad es realizada por la autoridad de salud, la SUNASS y las municipalidades en sujeción a sus competencias.

### **Del tratamiento del agua para consumo humano**

---

<sup>20</sup> Del Reglamento de la Calidad del Agua para consumo Humano, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2010-SA.  
Página 9 de 30

Se ha identificado que en las pequeñas ciudades existen sistemas de abastecimiento de agua con **PTAP**, los cuales deberían producir agua apta para consumo humano siempre que los procesos que se lleven a cabo en cada componente de tratamiento sean efectuados de manera adecuada. Por ello el proyecto de reglamento propone que:

1. Los Prestadores de Servicios de pequeñas ciudades deben contar con programas de control de procesos de tratamiento; además, deben controlar los parámetros de proceso en el agua cruda, agua clarificada y agua desinfectada.
2. Los procesos donde se requiera la aplicación de insumos químicos, estos deben ser aplicados en dosis y concentraciones óptimas para lograr la efectividad en el proceso.
3. Las PTAP son diseñadas y construidas para rangos específicos de caudal de operación, motivo por el cual la capacidad de estas no puede ser excedida, de lo contrario se producirá agua que no cumpla los niveles de calidad y la infraestructura puede verse deteriorada. Por tal motivo, el Prestador de Servicios debe controlar el caudal de ingreso a las unidades de tratamiento.
4. Asimismo, es necesario medir el caudal que sale de la planta de tratamiento para determinar si existen pérdidas de agua tratada y de existir realizar las acciones correctivas necesarias a fin de optimizar el volumen de agua producida en la PTAP.
5. En las PTAP de las pequeñas ciudades cuyo proceso unitario tenga como finalidad la remoción de sólidos (partículas y coloides) tales como decantación o sedimentación o filtración u otros, el Prestador de Servicios debe realizar como mínimo el control de:
  - Turbiedad y pH.
  - Color y parámetros críticos, en caso correspondan.  
Se entiende por parámetros críticos, aquellos parámetros cuya presencia en el agua de la fuente de abastecimiento o en el agua potable presentan concentraciones que superan los estándares y límites establecidos en la normativa vigente. Estos parámetros deberán ser incorporados por el Prestador de Servicios en su programa de control de procesos.
  - Elementos que se agreguen en los procesos de tratamiento que puedan dejar algún residuo en el agua.
6. El Prestador de Servicios debe utilizar en el tratamiento del agua cruda insumos químicos que no deben encontrarse vencidos y que cuenten con registro sanitario vigente. Asimismo, deben almacenarlos según las disposiciones establecidas en la Norma OS 020 del Reglamento Nacional de Edificaciones.
7. En el caso se verifiquen variaciones en la calidad del agua cruda que excedan los parámetros de diseño de la capacidad máxima de tratamiento de la PTAP, el Prestador de Servicios debe adoptar todas las acciones necesarias para cumplir con los parámetros de calidad de agua establecida en la norma de la materia.

### **Equipamiento para el control de procesos**

Se ha identificado que, en las pequeñas ciudades, existen Prestadores de Servicios que no contarían con equipos para el control de proceso. Por ello se propone que este emplee equipos para la medición de turbiedad, pH, conductividad, prueba de jarras, entre otros, los cuales deben encontrarse en buen estado para un adecuado

control de procesos. Los equipos digitales deben estar calibrados y someterse a mantenimiento periódico; asimismo, deben ser verificados según estándares correspondientes.

### **Monitoreo y análisis de los parámetros de control**

Para verificar el correcto funcionamiento del proceso de tratamiento de agua, así como en el proceso de desinfección, el proyecto de norma plantea contar con puntos de muestreo de fácil acceso, los cuales deben ubicarse en los siguientes lugares:

1. Antes del primer proceso unitario.
2. A la salida del proceso de tratamiento.
3. A la salida del proceso de desinfección de la(s) planta(s) potabilizadora(s).

### **Registro de la información vinculada al proceso de tratamiento de agua**

Con el fin de mantener información que permita optimizar el proceso de tratamiento del agua y responder a las necesidades de información de los actores involucrados en dicho proceso, el proyecto de reglamento propone que el Prestador de Servicios debe conservar por un periodo de 5 años a partir de su generación, los registros de información vinculados al proceso de tratamiento de agua, estos registros deben proporcionar información con respecto a:

- Especificaciones técnicas de los equipos utilizados en los procesos.
- Los manuales de operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento.
- Programa de control de procesos.
- Calibración de los equipos dosificadores de insumos químicos aplicados en el tratamiento.
- Los registros para el control de procesos relacionados:
  - a) Resultados de los análisis efectuados a los parámetros de control del agua cruda, agua clarificada y agua desinfectada.
  - b) Ensayos de pruebas de jarras.
  - c) Dosis y concentración de los insumos químicos aplicados en el tratamiento.
  - d) Consumo de insumos químicos empleados en el tratamiento.
  - e) Caudal de agua en el ingreso y salida de la planta de tratamiento.
- Registro sanitario vigente de los insumos químicos utilizados en el tratamiento.
- Registro de verificación de los equipos para el control de procesos.
- El cuaderno de ocurrencias donde se registren las incidencias u ocurrencias presentadas en el proceso de tratamiento.

### **Control del proceso de desinfección**

El Prestador de Servicios debe realizar el control del proceso de desinfección antes de la distribución del agua a los usuarios, con la finalidad de garantizar que el agua contenga la dosis de cloro necesaria para mantener en la red de distribución un cloro residual de 5 mg/l, para ello el proyecto de reglamento propone las siguientes disposiciones que el Prestador de Servicios debe desarrollar:

1. Realizar el proceso de desinfección como etapa final del proceso de tratamiento del agua.
2. Implementar las acciones necesarias para ejercer el control del proceso de desinfección, incluyendo como mínimo la determinación de la dosis óptima de cloro, a fin de cumplir con la cantidad de cloro residual en la red de distribución según lo establecido por la norma de la materia.
3. Para fuentes de agua subterráneas, el Prestador de Servicios debe contar con puntos de muestreo fijos, los cuales deben encontrarse instalados después del

proceso de desinfección. Adicionalmente, la medición del cloro residual debe ser complementada con el análisis de turbiedad, conductividad y pH.

4. El Prestador de Servicios debe utilizar insumos químicos en el proceso de desinfección y reactivos para el control del cloro residual que no se encuentren vencidos y con registro sanitario vigente.

### **Monitoreo del cloro residual**

Cuando el cloro es añadido al agua, actúa como un agente oxidante y desinfectante a la vez y ataca los microorganismos presentes y tiende a destruirlos de inmediato. Si se aplica cloro en la dosis correcta en el proceso de desinfección, los microorganismos patógenos sensibles al cloro serán eliminados y una parte del desinfectante quedará libre en las redes de agua potable como cloro residual.

En ese sentido, es de vital importancia realizar el monitoreo del cloro residual para garantizar que el agua para consumo humano no tenga presencia de microorganismos patógenos que produzcan enfermedades gastrointestinales, es por ello que el cloro residual no debe ser menor a 0.5 mg/l. Entonces, para poder garantizar que el monitoreo del cloro residual se lleve a cabo de manera adecuada el proyecto de reglamento establece las siguientes disposiciones:

1. El Prestador de Servicios debe tomar y analizar muestras de agua en los puntos de muestreo ubicados en la red de distribución primaria, en los reservorios y en la salida de la planta de tratamiento.
2. En los sistemas de abastecimiento de agua con fuente de agua subterránea el monitoreo se realiza en los reservorios y en los puntos más alejados de la red de distribución.
3. El Prestador de Servicios debe monitorear el cloro residual con una frecuencia mínima de una vez al día.
4. El Prestador de Servicios determina, para cada zona de abastecimiento, de acuerdo a la proporcionalidad al número de usuarios y a la uniformidad de distribución por zona de abastecimiento.
  - a. Ser proporcional al número de usuarios en cada zona de abastecimiento.
  - b. Estar uniformemente distribuidos en toda la zona de abastecimiento.
  - c. Puntos más alejados de la zona de abastecimiento.

### **Equipamiento para el control de la desinfección**

Parte importante del control de la desinfección del agua, es el uso de equipamiento que permita optimizar la inyección de cloro al agua tratada, de modo que se garantice la calidad del agua que será distribuida a los usuarios; en esa misma línea el Prestador de Servicios debe emplear equipos que permitan realizar una adecuada medición del cloro residual en el agua. Por ello el proyecto de reglamento establece las siguientes disposiciones que el Prestador de Servicios debe implementar para garantizar el proceso de desinfección:

1. Contar con 2 cloradores en su sistema de desinfección.
2. En caso se usen balones de cloro gas, estos deben contar con sistemas de seguridad que permitan la estabilidad dentro de la sala de cloración y almacenamiento, incluso los que se encuentren vacíos.
3. En caso se haga uso de equipos digitales, éstos deben ser calibrados y contar con mantenimiento periódico.

### **Registro e información de los procesos de desinfección**

El Prestador de Servicios debe conservar por un periodo de 5 años a partir de su generación la información que se haya generado como producto del control de

procesos de desinfección, el proyecto normativo establece la conservación de los siguientes registros:

1. Dosis de cloro aplicada en la desinfección. En el caso de que se utilicen compuestos de cloro, debe registrarse la concentración de la solución.
2. Consumo de insumos químicos empleados en la desinfección.
3. Especificaciones técnicas y características principales de los equipos de desinfección empleados y el estado de su conservación.
4. Control de cloro residual libre del punto de monitoreo ubicado después del proceso de desinfección.
5. Cuaderno de ocurrencias con las incidencias que se presentaron en el proceso de desinfección, así como de las medidas adoptadas para su solución y las que se encuentren pendientes de realizar.

### **Del monitoreo de la calidad del agua**

El Ministerio de Salud exige que todos los Prestadores de Servicios de agua para consumo humano cumplan con los Planes de Control de Calidad (PCC); sin embargo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>21</sup> por la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA), los Prestadores de Servicios de pequeñas ciudades no cuentan con este instrumento aprobado, razón por la cual resulta necesario establecer disposiciones que orienten los procesos de control de calidad de agua en tanto no haya un Plan de Control de Calidad aprobado por la entidad competente.

En ese sentido, teniendo en cuenta que los sistemas de abastecimiento que predominan en las pequeñas ciudades por región son: En la costa bombeo sin tratamiento (44%), en la sierra gravedad sin tratamiento (57%), y en la selva gravedad con tratamiento (57%); además estos sistemas cuentan con varios componentes (captaciones, líneas de conducción, cámaras rompe presión, estructuras de almacenamiento, redes de distribución, conexiones domiciliarias y piletas); para ello, se propone que el monitoreo de la calidad de agua sea efectuado en zonas específicas considerando el tipo de fuente superficial o fuente subterránea según sea el caso:

- Sistemas de abastecimiento de agua potable con fuente superficial el monitoreo de la calidad del agua se realizará después del proceso tratamiento, desinfección, almacenamiento y distribución.
- Sistemas de abastecimiento de agua con fuente subterránea el monitoreo incluye, además, de lo indicado en el párrafo anterior, la calidad del agua en dicha fuente.

Asimismo, considerando lo descrito en los párrafos anteriores, las muestras de agua deberán seguir los procedimientos de recolección, preservación y análisis establecidos por la autoridad de salud competente, las normas técnicas peruanas y, supletoriamente, los procedimientos estándar de la American Water Works Association (AWWA) en su edición vigente.

### **Registro e información de la calidad del agua**

Con la finalidad de mantener un control respecto del monitoreo de la calidad del agua, el proyecto de reglamento establece que el Prestador de Servicios debe registrar en formatos propios verificables, todas las actividades realizadas, indicando como mínimo lo siguiente:

1. Ubicación del punto de muestreo.
2. Fecha y hora de la toma de muestra.

---

<sup>21</sup> Oficio N° 4303-2019/DCEA/DIGESA.

3. Frecuencia de monitoreo de los parámetros.
4. Resultados obtenidos.
5. Ocurrencias presentadas y las medidas adoptadas para su solución.
6. Personal responsable de las actividades.

Asimismo, con la finalidad de facilitar el registro de la información, el Prestador de Servicios de manera referencial puede usar para el control de los parámetros de la calidad del agua el formato desarrollado en el Anexo VII del proyecto de reglamento.

### **3.3.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

#### **Alcantarillado sanitario**

De acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de la Ley Marco, los prestadores de servicios de saneamiento brindan los servicios de saneamiento a través de sistemas y procesos que comprenden el servicio de alcantarillado sanitario<sup>22</sup>. Al respecto, la norma técnica de diseño del Reglamento Nacional de Edificaciones<sup>23</sup>, plantea que las soluciones técnicas para el alcantarillado sanitario sean a través de la Norma OS 070<sup>24</sup>, y OS 080<sup>25</sup>. Asimismo, dichos servicio constituyen un conjunto de tuberías, instalaciones y equipos destinados a recolectar y transportar aguas residuales para su disposición final, de forma segura, continua y sin generar impacto a la salud de las personas, minimizando los atoros y daños en la red de alcantarillado. Por ello el proyecto de reglamento establece las siguientes disposiciones:

- El Prestador de Servicios es responsable del buen funcionamiento de la infraestructura y equipos utilizados para el transporte de las aguas residuales a través de las redes de alcantarillado sanitario.
- El Prestador de Servicios debe contar con los equipos necesarios para realizar el mantenimiento de las redes de alcantarillado sanitario. Asimismo, debe identificar las zonas donde ocurre la mayor incidencia de atoros.

#### **Tratamiento de las aguas residuales**

El agua residual sin tratamiento vertida al medio ambiente es una de las causas principales de contaminación de los diversos ecosistemas, esto puede llevar a tener fuentes de agua superficial o subterráneas contaminadas, lo que puede generar problemas a la salud de las personas.

Considerando que las pequeñas ciudades que tiene redes de alcantarillado sanitario, el 55% de ellas cuentan con planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), se hace necesario que el proyecto de reglamento establezca disposiciones que permitan al Prestador de Servicios asegurar la calidad del agua residual tratada para su disposición final, en ese sentido se establecen las siguientes disposiciones:

---

<sup>22</sup> De acuerdo al Reglamento de la Ley Marco; se define en el Servicio de Alcantarillado Sanitario: Conjunto de instalaciones, infraestructura y equipos utilizados para el transporte de las aguas residuales mediante la recolección, impulsión y conducción desde la conexión domiciliaria de alcantarillado hasta la planta de tratamiento de aguas residuales.

<sup>23</sup> De acuerdo al artículo 1 del Reglamento Nacional de Edificaciones, el reglamento tiene por objeto normar los criterios y requisitos mínimos para el diseño y ejecución de las habilitaciones urbanas y las edificaciones, permitiendo de esta manera una mejor ejecución de los Planes Urbanos.

<sup>24</sup> Del Reglamento Nacional de Edificaciones la Norma OS. 070 contiene los requisitos mínimos a los cuales deben sujetarse los proyectos y obras de infraestructura sanitaria para localidades mayores a 2000 habitantes.

<sup>25</sup> Del Reglamento Nacional de Edificaciones la Norma OS. 080 contiene los requisitos mínimos que deben cumplir las estaciones de bombeo de aguas residuales y pluviales, referidos al sistema hidráulico, electromecánico y de preservación del medio ambiente.

1. El Prestador de Servicios debe implementar las acciones necesarias en lo relativo al control de los procesos de tratamiento de las aguas residuales afín de asegurar la calidad del efluente para su disposición final, cumpliendo con las disposiciones sectoriales vigentes.
2. El Prestador de Servicios debe operar y mantener la PTAR de acuerdo con lo establecido en su manual de operación y mantenimiento, el cual debe contener como mínimo las actividades establecidas en el Anexo VIII. En caso de no contar con el manual de operación y mantenimiento de la PTAR el Prestador de Servicios debe cumplir como mínimo con las actividades establecidas en el Anexo VIII del proyecto de reglamento.
3. El Prestador de Servicios debe cumplir con la frecuencia de monitoreo y registro de los parámetros establecidas en la Resolución Ministerial N° 273-2013-VIVIENDA que aprueba el Protocolo de Monitoreo de la Calidad de los Efluentes de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales Domésticas o Municipales – PTAR o la norma que lo sustituya.

### **3.3.3. CONFIABILIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA**

Teniendo en cuenta que la inadecuada infraestructura, es una de las principales causas de los problemas en los servicios de saneamiento de las pequeñas ciudades, genera por la inadecuada operación y mantenimiento de los sistemas de saneamiento, el proyecto de reglamento establece disposiciones generales asociadas a la confiabilidad operativa que involucra la capacidad técnica para poder operar y mantener la infraestructura, con el fin de prevenir su deterioro. Las disposiciones que el Prestador de Servicios debe cumplir son las siguientes:

1. Cumplir con las condiciones básicas y requisitos de operación y mantenimiento de los sistemas de saneamiento establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
2. Operar y mantener los sistemas de saneamiento con el objeto de no superar la capacidad máxima de diseño y no afectar su vida útil.
3. Contar con equipamiento adecuado para la aplicación continua de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua potable que aseguren la aplicación de una dosis exacta.
4. Tener capacidad de respuesta para atender problemas operativos que se presentan en los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales.

Con la finalidad de que el Prestador de Servicios realice una planificación adecuada del mantenimiento de los diversos componentes de los sistemas de saneamiento, el proyecto de reglamento establece programas de mantenimiento preventivo que deben ser elaborados y ejecutados por el Prestador de los Servicios en el periodo de un año, siendo los siguientes:

1. Programa de mantenimiento de la infraestructura de captación y sistema de conducción del agua.
2. Programa de reposición de redes de agua potable, y mantenimiento de conexiones de agua potable, válvulas y grifos contra incendios.
3. Programa de mantenimiento de las unidades de tratamiento de agua y desinfección, incluyendo la limpieza de todas las unidades.
4. Programa de mantenimiento, limpieza y desinfección de la infraestructura de almacenamiento de agua potable, el cual debe contemplar la ejecución de tales actividades por lo menos con una frecuencia semestral.

5. Programa de mantenimiento de colectores, cámaras de bombeo, líneas de impulsión, buzones y conexiones de alcantarillado sanitario, principalmente en las zonas con mayor número de atoros.
6. Programa de mantenimiento de las instalaciones, infraestructura y equipos de la PTAR.
7. Programa de mantenimiento de los motores y bombas, así como los grupos electrógenos, en caso exista riesgo de falla del suministro de energía eléctrica.

Finalmente, el proyecto de reglamento establece disposiciones respecto a la instalación de válvulas de aire para garantizar la adecuada micromedición, e implementar programas de sectorización que permitan mejorar la continuidad y presión en las redes de agua potable.

### 3.4. ATENCIÓN A LOS USUARIOS

El Reglamento de la LGSS incorporó un título con las disposiciones aplicables a al ámbito rural y las pequeñas ciudades (Título VII). El artículo 165<sup>26</sup>, ubicado en el referido título, remite a la aplicación del Capítulo IV del Título III del citado reglamento que contenía disposiciones referidas a la atención de usuarios, entre las cuales se estableció el deber de comunicar previamente a los usuarios sobre cualquier interrupción del servicio:

*“Artículo 66.- En aplicación de la Ley General, son derechos de los usuarios de los servicios:  
(...)*

*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”.*

Asimismo, las municipalidades que prestan servicios en pequeñas ciudades aprobaron sus propios reglamentos de calidad para la prestación de los servicios de saneamiento, de modo que es necesario establecer disposiciones comunes a efectos de uniformizar los aspectos relacionados con la atención a los usuarios. En tal sentido, el proyecto normativo contiene disposiciones para garantizar una adecuada atención de los usuarios, entre las cuales se detallan las siguientes:

#### **Trato adecuado, igualdad de género y enfoque intercultural**

El inciso 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú establece el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley, disponiendo que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole. En ese sentido, los prestadores de servicios deben otorgar un trato respetuoso, que no constituya discriminación, que no conlleve a un trato diferenciado, desprovisto de una justificación objetiva y razonable.

Con relación al enfoque intercultural, cabe señalar que el numeral 19 del artículo 2<sup>27</sup> de la Constitución Política del Perú señala que toda persona tiene derecho a su identidad étnica y cultural, siendo que el Estado reconoce y protege la pluralidad étnica

<sup>26</sup> Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA.

*“Artículo 165.- Las normas contenidas en el Capítulo IV del Título III del presente Reglamento, sobre Derechos y Obligaciones de los Usuarios, son aplicables, cuando corresponda, a los usuarios de los centros poblados del ámbito rural y de pequeñas ciudades”.*

<sup>27</sup> **Constitución Política del Perú**

**Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:**

*(...)*

**19.** *A su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación. Todo peruano tiene derecho a usar su propio idioma ante cualquier autoridad mediante un intérprete. Los extranjeros tienen este mismo derecho cuando son citados por cualquier autoridad.*



y cultural de la Nación. Sobre la base del mandato constitucional antes indicado, el Estado peruano ha sido reconocido el enfoque intercultural en la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural<sup>28</sup> y en la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad<sup>29</sup>.

El enfoque intercultural implica que el Estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana<sup>30</sup>.

Conforme ha sido señalado, sobre la base del mandato constitucional recogido en el numeral 19 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, se emitió la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural. Dicha política está estructurada en cuatro ejes. El primer eje corresponde a “Fortalecer la capacidad de gestión intercultural del Estado peruano” y contiene los siguientes lineamientos:

- Lineamiento 1: Desarrollar una institucionalidad para transversalizar el enfoque intercultural en las políticas públicas, planes, programas y proyectos de los sectores, organismos constitucionalmente autónomos y gobiernos regionales y locales.
- Lineamiento 2: Garantizar estándares de calidad en la prestación de servicios públicos a la ciudadanía que cumplan con criterios pertinentes a las realidades socioculturales y lingüísticas de los diversos grupos culturales.

En ese sentido, se busca lograr la pertinencia cultural en la prestación de los servicios públicos, lo cual implica la adaptación de todos los procesos del servicio a las características culturales del ámbito de su atención. Una forma de materializar este mandato es asegurar que la prestación de los servicios públicos considere las particularidades lingüísticas de los hablantes de lenguas indígenas u originarias, a efectos de brindar un servicio que asegure la calidad en su prestación<sup>31</sup>.

Al respecto, la Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, Ley N° 29735 ha reconocido como un derecho de toda persona usar su lengua originaria en los ámbitos público y privado. Tomando como referencia la base de datos de Pueblos Indígenas u Originarios elaborada por el Ministerio de Cultura<sup>32</sup>, se advierte que existen 48 localidades con una población mayor a dos mil uno (2,001) y quince mil (15,000) habitantes que tiene como lengua materna alguna lengua indígena.

No obstante, cabe indicar que la aplicación del enfoque intercultural en la prestación de los servicios de saneamiento es de implementación progresiva. Acorde al párrafo segundo del artículo 15<sup>33</sup> la Ley que regula el uso, preservación, desarrollo,

---

<sup>28</sup> Aprobada mediante Decreto Supremo N° 003-2015-MC, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de octubre de 2015.

<sup>29</sup> Aprobada mediante Decreto Supremo N° 005-2017-MC, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 10 de agosto de 2017.

<sup>30</sup> Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad.

<sup>31</sup> Objetivo general 1 de la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad.

<sup>32</sup> En: <http://bdpi.cultura.gob.pe/busqueda-localidades>. Consulta realizada en febrero de 2020.

<sup>33</sup> **Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú**  
**“Artículo 15. Uso oficial**  
**(...)**

**15.2** Las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos implementan, de modo planificado y progresivo, políticas y programas de capacitación o contratación para que en las zonas del país donde una lengua

recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, Ley N° 29735, las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos implementan, de modo planificado y progresivo, políticas y programas de capacitación o contratación para que en las zonas del país donde una lengua originaria sea predominante sus funcionarios y servidores públicos se puedan comunicar con suficiencia en esa lengua.

A diferencia del ámbito rural, en el que la prestación de los servicios de saneamiento está a cargo de organizaciones comunales integradas por representantes de dichas localidades, en el ámbito de las pequeñas ciudades, resulta necesario que el Proyecto del reglamento contemple el enfoque intercultural en el acceso y atención de usuarios, propiciando el reconocimiento de la diversidad cultural de los mismos para asegurar una prestación de los servicios de saneamiento de calidad en el ámbito de las pequeñas ciudades, teniendo en cuenta que en dicho ámbito existe población cuya lengua materna corresponde a una lengua indígena.

### **Información al usuario**

En línea con lo señalado en el numeral 2 del artículo 120 del Reglamento de la Ley Marco, el proyecto de reglamento señala que corresponde al prestador de servicios comunicar de manera oportuna y a través de medios idóneos sobre cualquier interrupción del servicio<sup>34</sup>, precisándose los plazos según se trate de una interrupción programada o una no programada.

### **Reporte de problemas:**

#### **Problemas operativos**

En el Anexo V del proyecto de reglamento se establecen los plazos máximos para la atención de problemas de carácter operativo. Estos plazos han sido determinados en función al nivel de afectación que estos problemas pueden representar para la salud y la seguridad de las personas.

A efectos de coadyuvar con la función de fiscalización a cargo de la SUNASS, se ha previsto que el prestador de servicios debe proporcionar la información que este organismo requiera respecto a los problemas reportados por los usuarios.

#### **Abastecimiento en caso de interrupciones**

El proyecto establece que, en caso de interrupciones del servicio por un periodo mayor a 18 horas, el prestador de servicios debe abastecer a los afectados a través de las modalidades que considere conveniente, debiendo garantizar la calidad de agua potable distribuida a los/las usuarios/as. Asimismo, señala que en el caso de que los afectados por la interrupción sean establecimientos de salud, esta obligación debe ser implementada, transcurridas 6 horas de interrupción del servicio.

#### **Seguros por daños a personas y bienes**

---

*originaria sea predominante sus funcionarios y servidores públicos, así como los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú se puedan comunicar con suficiencia en esa lengua”.*

<sup>34</sup> **Reglamento de la Ley Marco**

**“Artículo 120.- Derechos**

*Son derechos de los usuarios de los servicios de saneamiento:*

*(...)*

*2. Recibir aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de medios de comunicación idóneos para cada localidad.*

*...”*

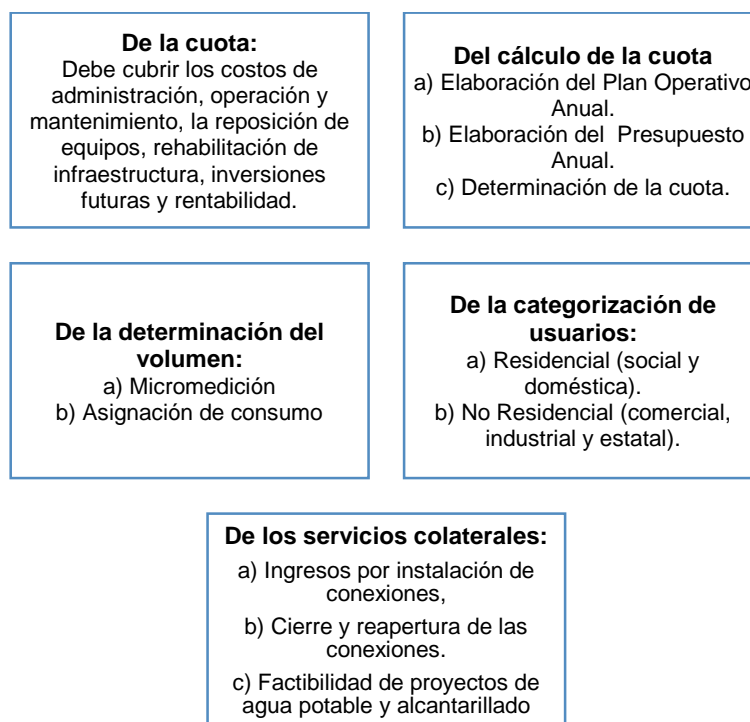
El proyecto de reglamento establece la obligación de los prestadores de servicios de contratar una póliza de seguros con cobertura por responsabilidad civil por daños a personas y bienes de terceros u responsabilidad pública, incluyendo los conceptos de defunción, daño, pérdidas o lesiones que puedan sufrir bienes o personas con motivo de la prestación de los servicios de saneamiento.

El prestador de servicios realiza las gestiones para activar esta póliza, en caso de siniestro, salvo que éste asuma directamente los daños ocasionados.

### 3.5. FACTURACIÓN

Para garantizar la sostenibilidad financiera de la prestación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades, los Prestadores de Servicios deben contar con los suficientes ingresos que cubran, como mínimo, los costos requeridos para su funcionamiento. Al respecto, en los **Lineamientos para la regulación en las pequeñas ciudades**<sup>35</sup> se establecen los lineamientos generales aplicables para la fijación<sup>36</sup> de una cuota que permita lograr la sostenibilidad de la prestación del servicio.

#### Ilustración 1: Aspectos generales para la fijación de la cuota, establecidas en los Lineamientos para la Regulación en las Pequeñas Ciudades del MVCS



**Elaboración:** Dirección de Políticas y Normas – SUNASS.

La propuesta del proyecto normativo incorpora el mandato establecido en el artículo 45 del TUO de la Ley Marco, el cual establece que los Prestadores de los Servicios de saneamiento tienen el derecho a cobrar por los servicios prestados, de acuerdo con el sistema tarifario o similar según el ámbito de prestación. En ese sentido, se establecen las consideraciones respecto a la facturación que debe aplicar el Prestador de Servicio, con la finalidad de generar los ingresos que permitan cubrir los costos con

<sup>35</sup> Aprobada mediante Resolución Ministerial N° 269-2009-VIVIENDA, con fecha 16 de octubre de 2009.

<sup>36</sup> De acuerdo a los citados lineamientos, corresponde a las UGSS u Operadores Especializados el cálculo de la cuota y proponerlas al Concejo Municipal y, cuando sea aprobado, se promulgue mediante la Ordenanza correspondiente, en concordancia con lo establecido en el Artículo 40° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

los que se incurren para la adecuada prestación de los servicios de saneamiento y garantizar su sostenibilidad.

Cabe precisar que, se ha incorporado en el proyecto normativo una Disposición Complementaria Transitoria la cual establece que el capítulo relacionado a la "Facturación y Comprobantes de pago" será aplicable en tanto la SUNASS apruebe una tarifa a la prestación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades; ello en la medida que SUNASS viene implementando progresivamente su función de regulación tarifaria en los Prestadores de Servicios de las pequeñas ciudades.

Sin perjuicio de ello, los Prestadores de Servicios pueden continuar estableciendo las cuotas de acuerdo a los alcances y la metodología aprobada en los Lineamientos para la regulación en las pequeñas ciudades, a fin de que los mismos garanticen la continuidad del servicio al usuario y el cumplimiento de las condiciones de calidad establecidas en el presente proyecto normativo.

### **Obligaciones del prestador de servicios**

Se establecen tres principales obligaciones que debe tener en cuenta y cumplir el prestador de servicio para la correcta determinación de la facturación: **(i)** facturar por los servicios de agua potable y/o alcantarillado prestados de manera efectiva por conexiones domiciliarias que se encuentren activas, **(ii)** aplicar los criterios y procedimientos establecidos en la propuesta para determinar el volumen y el importe a facturar y **(iii)** cumplir con los requisitos mínimos del comprobante de pago y su entrega oportuna al Titular de la Conexión.

### **Clasificación de Unidades de Uso**

La propuesta establece que los Prestadores de Servicios facturen en función a las unidades de uso que existan en el predio, las cuales se clasifican según el uso al que se destine el recurso hídrico. Cabe señalar que, de acuerdo a lo evidenciado en la información proporcionada por el MVCS, en las pequeñas ciudades, parte de los responsables de la prestación realizan una categorización de usuarios según lo establecido en los Lineamientos para la regulación en las pequeñas ciudades.

En ese sentido, y a efectos de lograr una simplicidad en la clasificación de unidades de uso, se consideran dos clasificaciones<sup>37</sup>: **a)** Clase Residencial y **b)** Clase No residencial. En la clase residencial<sup>38</sup>, se tendrán en cuenta a aquellas unidades de uso que son utilizadas para cubrir necesidades básicas (preparación de alimentos, hábitos de aseo personal, entre otros) como viviendas o casa habitación, a las Organizaciones Sociales de Base, los Programas No Estandarizados de Educación Inicial y otros de similares características. Aquellos que no se encuentren comprendidos en dicha clasificación, y usen el agua para fines productivos, el Prestador de Servicios deberá considerarlos en la Clase No Residencial. Se debe tener en cuenta que, la definición de Unidad de Uso no limita la posibilidad de admitir 2 unidades de uso doméstico en la misma conexión domiciliar de agua potable.

Asimismo, es importante considerar una clasificación en función al tipo de uso que se le dé al agua potable a efectos de seguir con el principio de equidad social en el marco

---

<sup>37</sup> Sin perjuicio de ello, se ha considerado conveniente que la SUNASS pueda establecer categorías dentro de la Clase Residencial y Clase No Residencial en la resolución que aprueba la estructura tarifaria del Prestador de Servicios, debiendo este último realizar la clasificación de Unidades de Uso en función a los criterios que para tal efecto establezca la referida resolución.

<sup>38</sup> Cabe precisar que la definición de Unidad de Uso establecida en el presente reglamento no limita la posibilidad de admitir 2 unidades de uso de clase residencial en la misma conexión domiciliar de agua potable.

de la regulación económica; ello con el objetivo de promover el acceso universal de los servicios.

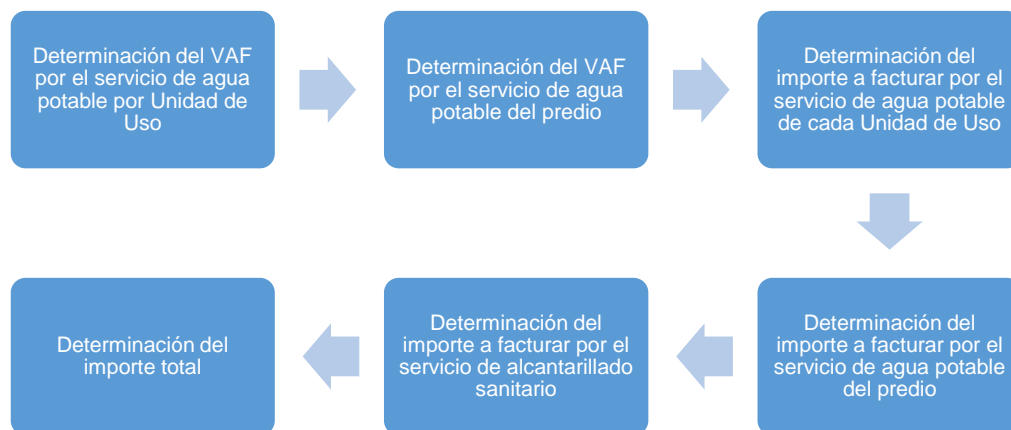
### **Determinación del volumen e importe a facturar por los servicios de saneamiento**

Para la determinación del volumen a facturar (VAF) por el servicio de agua potable, el artículo 170 del Reglamento de la Ley Marco considera que, a fin de determinar la medición del consumo para la facturación, las conexiones domiciliarias de agua potable del ámbito urbano deben contar con su respectivo medidor de consumo. En ese sentido, la propuesta considera como principal criterio para la determinación del VAF por agua potable la diferencia de lecturas calculadas a través del medidor de consumo. De existir algún impedimento en el que el prestador de servicios no pueda registrar la lectura del medidor, el cálculo del volumen será determinado en función al Promedio Histórico del Consumo. Finalmente, en el caso que no exista medidor de consumo en la conexión de agua potable ni Promedio Histórico de Consumo, el VAF será calculado en función a la asignación de consumo<sup>39</sup> que le establezca la SUNASS según la normativa correspondiente.

Respecto al cálculo del importe a facturar por el servicio de agua potable y alcantarillado, el proyecto considera que el mismo se obtiene como resultado de aplicar sobre el VAF por el servicio, la tarifa aprobada por la SUNASS.

A manera de detalle, el procedimiento para el cálculo del importe a facturar se estructura en las siguientes fases:

#### **Ilustración 2: Determinación del importe a facturar por los servicios de saneamiento**



**Elaboración:** Dirección de Políticas y Normas – SUNASS.

### **Responsabilidad de pago**

El artículo 121 del reglamento de la Ley Marco establece, como parte de las obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento, pagar oportunamente la tarifa por los servicios de saneamiento prestados. En ese sentido, la propuesta reconoce la responsabilidad de pago que tiene el Titular de la Conexión respecto al pago puntual por la prestación de los servicios de saneamiento que este recibe.

<sup>39</sup> Respecto al cómo se calcula la asignación de consumo y cuál será su método de aprobación, son aspectos que serán definidos en tanto la SUNASS implemente progresivamente su función de regulación tarifaria en los Prestadores de Servicios de las pequeñas ciudades.

Asimismo, el artículo 45 del TUO de la Ley Marco establece que el prestador de servicios está facultada a cobrar interés por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento.

Adicionalmente, se incluye en la propuesta que el prestador de servicios puede implementar mecanismos que beneficien el pago oportuno de los comprobantes emitidos y brindar facilidades a los usuarios a fin de que puedan cumplir con el pago de los saldos deudores.

Finalmente, el artículo 121 del Reglamento de la Ley Marco también contempla como parte de las obligaciones de los usuarios el uso adecuado de los servicios de saneamiento sin dañar la infraestructura correspondiente. En ese sentido, el prestador de servicios se encuentra facultado de cobrar a los usuarios el costo de las reparaciones de los daños que estos ocasionen a las instalaciones y equipos.

### **Medición del consumo y lectura**

Es favorable, tanto para el prestador de servicios como para el usuario, contar con un instrumento que cuantifique el volumen real de agua consumida por el usuario. En ese sentido, de acuerdo al TUO de la Ley Marco y su reglamento, las conexiones domiciliarias de agua potable deben contar con sus respectivos medidores de consumo. De la información proporcionada por el MVCS, en las pequeñas ciudades el 11%<sup>40</sup> de las conexiones activas cuentan con medidor instalado.

Es importante considerar que, se debe asegurar que el medidor instalado garantice una lectura real y no genere perjuicio al usuario o al prestador de servicios. En ese sentido, se incluye en la propuesta que el medidor debe reunir las características técnicas<sup>41</sup> y cumplir con el control metrológico de acuerdo a las disposiciones aprobadas por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL).

Respecto a la operatividad y mantenimiento del medidor, el prestador de servicios debe mantener operativos los medidores y realizar su respectivo mantenimiento de acuerdo a las normas vigentes emitidas por el INACAL. Asimismo, se considera que una vez instalado el equipo de medidor este solo puede ser retirado en casos de encontrarse dañado, por reemplazo o por mantenimiento, lo cual debe ser notificado al usuario con por lo menos 2 días hábiles de anticipación. Respecto al reemplazo del medidor, este solo puede ser reemplazado en caso el Prestador de Servicios verifique que el medidor subregistra o sobregistra el volumen del consumo.

Finalmente, el reglamento no limita que el costo de los medidores pueda ser financiado por la cuota recabada por la prestación de los servicios en tanto la SUNASS implemente su función de regulación tarifaria en los Prestadores de Servicios de saneamiento de las pequeñas ciudades.

### **Comprobantes de pago:**

---

<sup>40</sup> A nivel regional la presencia de medidores en las conexiones activas se distribuye de la siguiente manera: 13% en la costa, 9% en la sierra y 13% en la selva.

<sup>41</sup> De acuerdo al artículo 1 de la Resolución del Servicio Nacional de Metrología N° 001-2012-SNM-INDECOPI, se establece que la aprobación de modelo, la verificación final y la verificación periódica de los medidores de energía eléctrica y de agua potable son obligatorias y deberán realizarse con arreglo a las Normas Metrológicas Peruanas vigente. Asimismo, se señala que Las empresas concesionarias o prestadoras de servicios de energía eléctrica o de agua potable o a las que tengan a su cargo la prestación de los servicios son responsables del correcto funcionamiento de los medidores de energía eléctrica y de agua potable según corresponda mientras éstos se encuentren en uso.

Es importante que el prestador de servicios emita un comprobante a fin de que este contribuya al control de los ingresos recaudados y también sirva como una constancia por el pago que realiza el Titular de la Conexión.

A partir de las visitas de campo realizadas a las pequeñas ciudades por la SUNASS durante el año 2018, se ha identificado que existen diversos modelos y contenidos de comprobantes de pago que emiten los administradores de la prestación (ver Anexo II), los cuales cuentan en su mayoría con información sobre datos del prestador del servicio (nombre, dirección, contacto), datos del titular de la conexión, datos del recibo (número de recibo y fecha de emisión y vencimiento) y datos del servicio (conceptos de servicio, lecturas, monto facturado, entre otros).

A fines de estandarizar la información que debería contar el comprobante de pago, se propone que comprenda como mínimo los siguientes datos:

1. Datos del Prestador de Servicios
2. Serie y número correlativo del comprobante de pago
3. Fecha de emisión del comprobante de pago
4. Nombre del Titular de la Conexión Domiciliaria
5. Nombre de suministro
6. Número de medidor
7. Servicios prestados al/la usuario/a
8. Número de Unidades de Uso según clase
9. Horario de suministro
10. Detalle del consumo y de los importes facturados.
11. Lectura actual y fecha de lectura, lectura anterior y fecha de lectura, diferencia de lecturas y el consumo expresado en m<sup>3</sup>.

De la información del MVCS, del total de los administradores de la prestación identificados en las pequeñas ciudades que cobran por el servicio, el 96% realiza el cobro de la cuota en una temporalidad mensual y la diferencia lo realiza trimestral (2%) y anualmente (2%). En ese sentido se propone que, la emisión de los comprobantes de pago se efectúe mensualmente y posterior a la prestación del servicio.

### **3.6. CIERRE Y REAPERTURA DE LA CONEXIÓN**

El TUO de la Ley Marco establece los siguientes derechos de los prestadores de los servicios de saneamiento:

- Suspender el servicio al usuario, sin necesidad de previo aviso ni de intervención de la autoridad competente, en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales y de las normas sectoriales, así como cobrar el costo de la suspensión y reposición de los servicios<sup>42</sup>.
- Anular las conexiones de quienes hagan uso no autorizado de los servicios, sin perjuicio de los cobros que por el uso clandestino del servicio hubiere lugar y del cobro del costo por el cierre o levantamiento de la conexión de acuerdo con lo establecido por la SUNASS<sup>43</sup>.

Sin embargo, conforme a lo señalado en la Política Nacional de Saneamiento, lo cual ha sido verificado en las visitas realizadas a pequeñas ciudades, en dicho ámbito no

---

<sup>42</sup> Numeral 4 del párrafo 45.1 del artículo 45 del TUO de la Ley Marco.

<sup>43</sup> Numeral 5 del párrafo 45.1 del artículo 45 del TUO de la Ley Marco.

se estaría efectuando el corte del servicio por falta de pago, lo cual estaría generando altas tasas de morosidad<sup>44</sup>.

Por ello, en el proyecto normativo se ha considerado un capítulo que recoge las disposiciones sobre el cierre y la reapertura de las conexiones de agua o alcantarillado y se precisan las causales por las que el prestador de servicios o el titular de la Conexión pueden cerrar una conexión domiciliaria, las cuales se detallan a continuación:

#### **A iniciativa del Prestador de Servicios:**

- **Cierre Simple:** Se aplica cuando el Prestador de Servicios advierta la ocurrencia de los siguientes supuestos:
  - a. El incumplimiento del pago de 2 facturaciones mensuales vencidas.
  - b. El incumplimiento del pago de 1 facturación de crédito vencida derivada de un convenio de pago, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.
  - c. La oposición por 2 meses o más a la instalación del medidor.
  - d. No permitir la reinstalación, el reemplazo o la reubicación del medidor.
  
- **Cierre Drástico:** Se aplica cuando el prestador de servicios advierta la ocurrencia de los siguientes supuestos:
  - a. Cuando, habiéndose efectuado el cierre simple, se verifique que la Conexión Domiciliaria ha sido reaperturada por el/la usuario/a.
  - b. Cuando el/la usuario/a no permita el cierre simple de la conexión domiciliaria por 2 veces consecutivas en el periodo de un año.

El Prestador de Servicios debe informar al/a usuario/a que puede efectuar el Cierre Definitivo de la Conexión Domiciliaria en caso hayan transcurrido 6 meses de haberse realizado el cierre drástico del servicio sin que se haya solicitado su reapertura.

#### **Usuarios con fuente de agua propia**

El Prestador de Servicios puede ejecutar el cierre de la Conexión Domiciliaria de Alcantarillado Sanitario para usuarios/as con fuente de agua propia cuando advierta la ocurrencia de, además de lo señalado en los puntos 1 (incumplimiento del pago de 2 facturaciones mensuales vencidas) y 2 del párrafo 80.1 del artículo 80 (incumplimiento del pago de 1 facturación de crédito vencida derivada de un convenio de pago, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio), los siguientes supuestos:

1. No permitir la lectura del medidor instalado en el pozo de agua subterránea.
2. Reapertura de la Conexión Domiciliaria cerrada.

#### **A iniciativa del Titular de la Conexión:**

- **Cierre Temporal:** Se debe llevar a cabo dentro de las 48 horas de recibida la solicitud, ella debe indicar el plazo por el cual se solicita. Vencido el plazo antes señalado sin que el Titular de la Conexión Domiciliaria haya solicitado la reapertura de la Conexión Domiciliaria, el Prestador de Servicios puede proceder con su levantamiento. Cabe mencionar que el Titular de la Conexión debe adjuntar a la solicitud de Cierre Temporal, el pago del servicio colateral correspondiente.

---

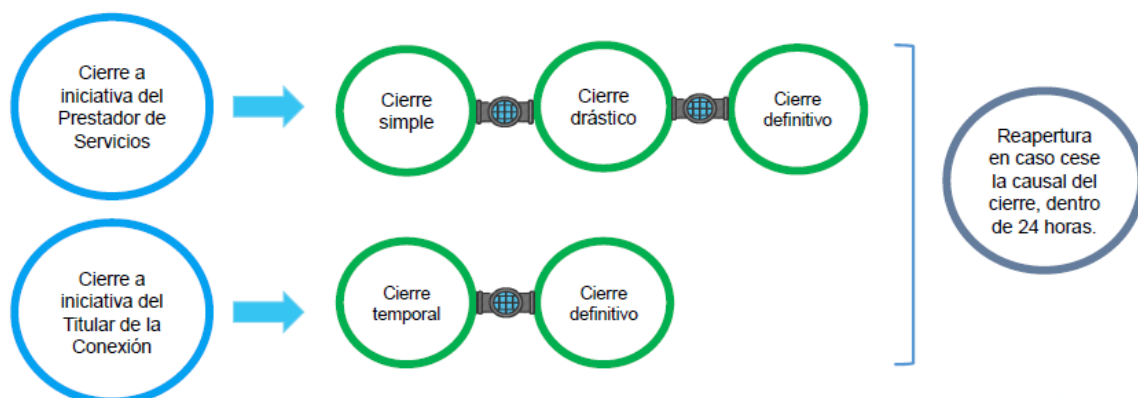
<sup>44</sup> Política Nacional de Saneamiento. Pág 48.



- **Cierre Definitivo:** Se debe llevar a cabo dentro de las 48 horas de recibida la solicitud. El prestador de servicios puede realizar el cierre definitivo en los siguientes casos:
  - a. Cuando se verifiquen instalaciones no autorizadas por el prestador de servicios, destinadas a eludir el consumo de una conexión domiciliaria, por segunda vez.
  - b. No se solicite la reapertura de la conexión domiciliaria habiendo transcurrido 12 meses de haberse realizado el cierre simple.
  - c. No se solicite la reapertura de la conexión domiciliaria habiendo transcurrido 6 meses de haberse realizado el cierre simple.
  - d. No se solicite rehabilitación del servicio habiendo transcurrido 6 meses de haberse realizado el cierre drástico.
  - e. Se haya realizado el cierre drástico y se verifique la reapertura indebida de la conexión domiciliaria.
  - f. Se verifique la venta de agua potable.

Cuando transcurrido el plazo de la solicitud de cierre temporal, el titular de la conexión no haya solicitado su reapertura.

### Ilustración 3: Propuesta de cierre y reapertura de los servicios



Elaboración: Dirección de Políticas y Normas – SUNASS.

#### De la reapertura de la conexión domiciliaria

Así como se ha desarrollado una propuesta para el supuesto de cierre corresponde regular aspectos relacionados a la reapertura del servicio. Al respecto, se ha propuesto que ésta debe ser realizada dentro de las 24 horas, cuando cese la causal que originó el cierre, previo pago de las deudas pendientes, si las hubiere y del servicio colateral respectivo o cuando se celebre un convenio de pago respecto de las deudas pendientes.

### 3.7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El proyecto normativo incluye cuatro disposiciones complementarias finales (en adelante, **DCF**) y 6 disposiciones complementarias transitorias (en adelante, **DCT**)

- **Calidad del agua potable para consumo humano**

En la primera DCF, se señala que la calidad del agua potable distribuida por el prestador de servicios debe cumplir con las disposiciones y los requisitos sanitarios vigentes aprobados autoridad de salud, esto es, las disposiciones contenidas en el Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2010-SA (en adelante, RCAPCH) o norma que la sustituya, sin

perjuicio de las acciones de fiscalización que realice la SUNASS en el ámbito de sus competencias.

Ello es concordante con lo señalado el artículo 11 del RCAPH que establece que la SUNASS supervisa el cumplimiento de las disposiciones del citado reglamento en el servicio de agua para consumo humano de su competencia y, de ser el caso, informa a la autoridad de salud los incumplimientos en los que incurran los proveedores de su ámbito de competencia, a los requisitos de calidad sanitaria de agua establecidos en dicho reglamento.

- **Integración del Prestador de Servicios al ámbito de una Empresa Prestadora**

Se ha previsto que, en el caso de que el Prestador de Servicios sea integrado a una Empresa Prestadora, el Prestador de Servicios informa a el/la Usuario/a o Titular de la Conexión Domiciliarialo siguiente: (i) que corresponde la terminación del contrato; y, (ii) cuál es la empresa prestadora que asume la prestación de los servicios. Dicha comunicación debe ser realizada en un plazo que no supere los 3 meses contados a partir del día hábil siguiente de adoptado el Acuerdo de Integración.

Cabe precisar que el Acuerdo de Integración señalado en el párrafo precedente es el que suscriben las municipalidades responsables de la prestación de los servicios, al que se hace referencia en el párrafo 21.3 del artículo 21 del Reglamento de la Ley Marco<sup>45</sup>.

Por otro lado, se ha considerado pertinente señalar que, en tanto la Empresa Prestadora no preste efectivamente los servicios de saneamiento a las/los Usuarios/as de la Unidad de Gestión Municipal u Operador Especializado integrado a su ámbito de responsabilidad, según corresponda, éstos últimos continúan atendiendo a los/las Usuarios/as de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento.

- **Adecuación de los medidores de consumo**

Los medidores de consumo que hayan sido instalados con anterioridad a la vigencia del reglamento continúan instalados en tanto se encuentren funcionando y en buen estado. Cuando dichos equipos requieran ser renovados, se deben observar las disposiciones relativas a las condiciones del medidor para su instalación.

- **Aplicación supletoria**

La cuarta DCF precisa que para aquellos aspectos no previstos en el reglamento se aplican de forma supletoria, en lo que correspondan, las disposiciones del RCEP. Dicha regla de supletoriedad ha sido prevista, principalmente en el supuesto que se presenten casos especiales regulados en el artículo 19 del RCEP.

- **Aplicación del reglamento a las Unidades de Gestión Municipal constituidas con posterioridad a la publicación del Decreto Legislativo N° 1280**

Conforme al párrafo 83.4 del Reglamento de la Ley Marco, el MVCS emitirá los lineamientos necesarios para la constitución y funcionamiento de las Unidades de Gestión Municipal. Es por ello que la primera DCT establece que el reglamento será

---

<sup>45</sup> **Reglamento de la Ley Marco**

**Artículo 21.- Definición, finalidad y reglas de integración**

(...)

21.3 La integración de los prestadores establecida en el TUO de la Ley Marco y en el presente Reglamento, requiere el acuerdo de la Junta General de Accionistas de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento y el acuerdo del Concejo Municipal de cada una de las municipalidades competentes involucradas. Las municipalidades provinciales en Junta General de Accionistas no pueden oponerse al acuerdo de integración que realicen la(s) municipalidad(es) competente(s) de la prestación de los servicios de saneamiento.

...”

aplicable a las Unidades de Gestión Municipal creadas con posterioridad a la publicación del Decreto Legislativo N° 1280, que se constituyan conforme a los citados lineamientos.

- **Contrato de suministro**

La segunda DCT señala que la SUNASS establecerá el plazo para formalizar la suscripción de contratos de suministro, en caso de que no se haya realizado. Asimismo, el prestador de servicios deberá informar a esta entidad una vez culminado este proceso.

- **Frecuencia de monitoreo para Prestadores de Servicios**

A través de la Directiva Sanitaria N°058-MINSA/DIGESA-V.01, Directiva Sanitaria para la formulación, aprobación y aplicación del Plan de Control de Calidad (PCC) por los proveedores de agua para consumo humano aprobada por Resolución Ministerial N° 908-2014-MINSA, se estableció que todo proveedor del servicio de agua destinada a consumo humano debía elaborar un Plan de Control de Calidad (PCC), cuya finalidad es establecer medidas para proteger la salud de los consumidores.

Dicho plan contiene un programa de monitoreo de: (i) Parámetros de Control Obligatorios (PCO) tales como coliformes totales, coliformes termotolerantes o fecales, color, turbiedad, residual de desinfectante y ph, así como (ii) Parámetros Adicionales de Control Obligatorio (PACO), que serán determinados por el proveedor de servicios de agua, a partir de los resultados de una caracterización inicial, acciones de vigilancia o control de la calidad del agua para consumo humano y supervisión de las actividades de la cuenca. La citada directiva establece frecuencias de monitoreo para los PCO, sin embargo, señala que, para las PACO, la frecuencia dependerá de la complejidad del sistema de abastecimiento, la población ámbito (urbano o rural), entre otros aspectos.

La tercera DCT establece que, en el caso de que los prestadores de servicios no cuenten con el PCC aprobado por la autoridad salud competente, para efecto del control de la calidad del servicio de agua potable, éstos monitorean los PCO con la frecuencia establecida en la citada Directiva Sanitaria.

- **Implementación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en las pequeñas ciudades**

Se ha previsto que en tanto la SUNASS no fije las tarifas aplicables a la prestación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades, los Prestadores de Servicios cumplen las disposiciones contenidas en el reglamento con cargo al cobro de la cuota establecida conforme a los Lineamientos para la regulación en las pequeñas ciudades.

- **Certificado de Factibilidad**

La quinta DCT establece que en tanto la SUNASS no fije las tarifas aplicables a la prestación de servicios en las pequeñas ciudades, los Prestadores de Servicios incluyen en el certificado de factibilidad del servicio la cuota establecida según los Lineamientos para la regulación en las pequeñas ciudades.

- **Atención de reclamos en pequeñas ciudades**

Finalmente, la sexta DCT señala que en tanto la SUNASS no apruebe el reglamento de reclamos para el ámbito de las pequeñas ciudades, resulta de aplicación los procedimientos aprobados por los Prestadores de Servicios para la atención de reclamos.

## **I. IMPACTO ESPERADO**

Respecto al efecto de la implementación del proyecto normativo, de manera general, se prevé que este contribuya con mejorar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades. En ese sentido, se ha evaluado el probable impacto que resultaría sobre los agentes involucrados, asociado al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el proyecto normativo las cuales se sustentan principalmente en la adecuación de la estructura de procesos relacionados con la operación y el mantenimiento de los sistemas de saneamiento, el acceso al servicio y la atención a usuarios.

Como principal mejora, se esperaría que las pérdidas de distribución de agua potable se reduzcan a través de la estandarización de los procesos de operación y el mantenimiento del sistema; ello contribuiría a mejorar los niveles de continuidad, que es uno de los principales problemas en los servicios de saneamiento que se brindan en las pequeñas ciudades.

De la información proporcionada por el MVCS, se ha identificado que las principales causas que generan la baja continuidad del servicio son el rendimiento de la fuente de agua, la presencia de tuberías deterioradas y los accesorios malogrados (por ejemplo, las válvulas). Al respecto, si bien sobre la primera causa identificada la regulación no tiene una implicancia directa, las disposiciones contenidas en el proyecto normativo si contempla la espera de una mejora de las siguientes dos causas.

A partir de la misma fuente de información, se identificaron administradores de la prestación en las pequeñas ciudades que cuentan con instrumentos de gestión entre los cuales destacan el reglamento para la prestación del servicio y los manuales de operación y mantenimiento. Si bien, actualmente, estas herramientas no son homogéneas entre prestadores, el uso de estas les permitiría llevar en sus procedimientos vinculados a la prestación de los servicios algún grado de ordenamiento y así, aportar a la mejora de la calidad del mismo.

A fin de comparar los promedios estimados de continuidades en las que se brinda el servicio a cargo de los administradores de la prestación que cuentan o no con un reglamento de prestación del servicio, se agruparon a las pequeñas ciudades en función a las siguientes características similares: tamaño de demanda, el tipo de tecnología y el ámbito geográfico. Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 2: Continuidad promedio (h/d/s) en centros poblados en el ámbito de Pequeñas Ciudades**

<b>Costa (Población: 2000 - 5000)</b>		
	<b>Cuenta con reglamento</b>	<b>No cuenta con reglamento</b>
<b>Bombeo con tratamiento</b>	6.57	5.41
<b>Bombeo sin tratamiento</b>	5.49	5.17
<b>Sierra (Población: 5000 - 9000)</b>		
	<b>Cuenta con reglamento</b>	<b>No cuenta con reglamento</b>
<b>Gravedad con tratamiento</b>	12.00	9.44
<b>Gravedad sin tratamiento</b>	15.00	12.00
<b>Selva (Población: 5000 - 9000)</b>		
	<b>Cuenta con reglamento</b>	<b>No cuenta con reglamento</b>
<b>Gravedad con tratamiento</b>	13.52	12.30

**Nota:** Las agrupaciones presentadas en la Tabla 1 recoge la información de acuerdo a una mayor concentración de centros poblados.

**Fuente** Diagnóstico Pequeñas Ciudades 2018 – agosto 2019

**Elaboración:** Dirección de Políticas y Normas - SUNASS

A manera de síntesis tenemos lo siguiente:

**Tabla 3: Resumen de la continuidad promedio (h/d/s) en centros poblados en el ámbito de Pequeñas Ciudades**

<b>Continuidad (h/s/d) - Tiene reglamento de la prestación</b>		
<b>Tipo de sistema</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Bombeo con tratamiento</b>	5.28	5.18
<b>Bombeo sin tratamiento</b>	7.15	1.28
<b>Gravedad con tratamiento</b>	12.19	10.31
<b>Gravedad sin tratamiento</b>	9.58	9.06
<b>Total</b>	<b>8.36</b>	<b>7.32</b>

**Fuente** Diagnóstico Pequeñas Ciudades 2018 – agosto 2019

**Elaboración:** Dirección de Políticas y Normas - SUNASS

De acuerdo al marco normativo anterior, no resultaba exigible para los prestadores en las pequeñas ciudades contar con un reglamento de la prestación de servicios. Cabe indicar que, en el caso de aquellos que actualmente cuentan con un reglamento, este no incorpora los mismos requerimientos que son establecidos en la propuesta del proyecto normativo actual. Sin embargo, contar con esta herramienta permitiría la estandarización de los procesos vinculados a los servicios de saneamiento, la cual es una característica que sigue la propuesta del proyecto normativo y que contribuiría a mejoras en la continuidad del servicio.

Respecto al bienestar social que genera la implementación del proyecto normativo, este se refleja en el potencial ingreso para el prestador de servicios a través de la tarifa por el volumen adicional puesto en redes y el incremento en horas de servicio de abastecimiento de agua potable. Este ingreso adicional radica en la ganancia por eficiencia productiva del prestador de servicios (Tullock, G., 1980), mediante

incrementos en el volumen facturado, el cuál será remunerado. Así mismo, el aumento de la continuidad brinda facilidades esenciales en la calidad de vida de los usuarios, los cuales se reflejan en menores tiempos (Hutton, et al., 2007) y esfuerzos (Buor,D ., 2004) asignados al acceso al agua potable. Adicionalmente, se espera que la mejoras en la calidad del servicio se reflejen en mejores niveles de cloración, que impacta positivamente en los hábitos de higiene (Adrank, et al., 2016), reducciones en la incidencia de enfermedades gastrointestinales (Stelmach, Clasen, 2015) y con ello reducciones en la mortalidad y morbilidad infantil.