

GUÍA DEL USUARIO

Para el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado



¡El agua es vida,
CUÍDALA!



Sunass

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Introducción

Estimado Usuario (a):

Es frecuente que dejemos el caño abierto mientras realizamos diversas actividades en el hogar, centro de trabajo y/o estudios, o no detectar a tiempo las instalaciones sanitarias con fugas de agua o en mal estado perdiendo, sin darnos cuenta, una gran cantidad de agua.

Estos factores, por más simples que parezcan, incrementan la tarifa en nuestros recibos mensuales y dejan sin este importante recurso a miles de personas que también lo necesitan.

Esta Guía ha sido elaborada para orientarlo y hacerle conocer sus derechos y obligaciones como usuario, así como los derechos y obligaciones de las empresas que llevan agua a su casa, llamadas Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS).

En las siguientes páginas le ofrecemos consejos prácticos y fáciles de aplicar para reducir su facturación mensual de agua y le damos a conocer paso a paso, las etapas para el procedimiento de un reclamo, en caso tenga alguna queja con la facturación o con el servicio que recibe.

Recuerde que la información de esta Guía, le servirá para realizar un control responsable de su servicio y le dará las pautas sobre como ejercer sus derechos ante cualquier reclamo o queja.

El agua es indispensable para la vida humana, es por ello que debemos saber cómo cuidarla y preservarla.

¡Conserve esta guía y compártala con sus familiares y amigos!

Guía del usuario

¿Quiénes somos?

Somos la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), organismo regulador que aprueba las tarifas, norma, supervisa y fiscaliza a las 50 Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), que brindan el servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a nivel nacional.

Contamos con un tribunal de Solución de Reclamos (TRASS) que, en segunda y última instancia administrativa, resuelve las controversias surgidas entre la empresa de agua potable y los usuarios. El regulador fue creado el 19 de diciembre de 1992 por Decreto Ley N° 25965.

NUESTRAS FUNCIONES:

- Supervisar que se cumplan los derechos y las obligaciones de los usuarios del servicio, así como el de las EPS o Empresas de Agua.
- Elaborar la normativa que regula los servicios.
- Coadyuvar a que el usuario reciba un adecuado servicio en condiciones de calidad.
- Orientar sobre reclamos consultas de los usuarios, y gestionar si compete, que sean correctamente atendidos, con eficiencia y en los plazos establecidos.
- Contribuir para establecer una mejor relación entre el usuario y las EPS, cuya obligación es alcanzar un nivel de excelencia en el servicio.

¿Qué son las EPS?

Son Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento o empresas de agua, que, de

acuerdo a la Ley General de Servicios de Saneamiento N°26338 y su reglamento, pueden tener las siguientes formas de constitución:

- Empresa Prestadora Pública, que depende del Gobierno Central o de los gobiernos municipales.
- Empresa Prestadora Privada, que depende de personas naturales o jurídicas privadas.
- Empresa Prestadora Mixta, que depende de los gobiernos municipales y de las personas naturales o jurídicas privadas.

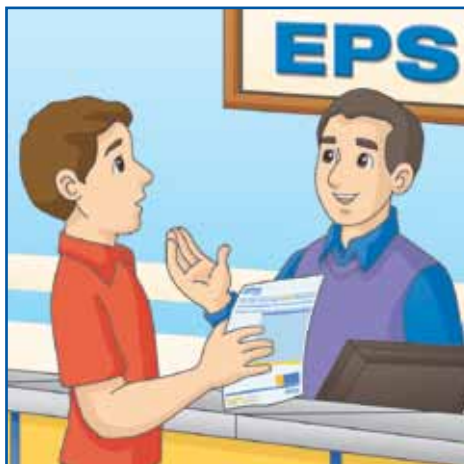
Sunass regula el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en beneficio de su familia.



¿Y cuáles son los derechos que tengo como usuario?

Respecto al servicio...

- Recibir un servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de calidad y en la cantidad adecuada, salvo en lugares donde, por imposibilidad técnica, no sea posible.
- Exigir el buen funcionamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Contar con un medidor en la conexión domiciliaria.
- Ser informado por la EPS sobre los cortes programados del servicio con 48 horas de anticipación, a excepción de aquellos que sean imprevistos.



Respecto a la facturación:

- Recibir información clara y precisa sobre el servicio que se le brinda y se le factura.
- Recibir una factura que sea proporcional al volumen de agua que haya consumido, si tiene un medidor de consumo.
- Reclamar por cobros injustificados.

Respecto a las conexiones:

- Exigir que las conexiones domiciliarias externas, tuberías de red de agua potable y colectores de alcantarillado averiados sean reparados por la EPS a la brevedad.

Respecto a las condiciones del servicio:

- Recibir un servicio con la calidad técnica adecuada.
- Recibir compensación por daños económicos, de acuerdo al perjuicio, si es que

la EPS actuó con negligencia, impericia o descuido en la prestación del servicio.

Respecto a la atención que recibe:

- Ser atendido con cortesía, respeto, y eficiencia, por personal capacitado, con iniciativa y actitud positiva.
- Recibir información veraz, clara y oportuna sobre sus derechos y deberes.
- Recibir respuestas a los reclamos comerciales dentro del plazo establecido (40 días útiles).

¿Y mis obligaciones como usuario?

Respecto a los gastos a realizar, usted deberá:

- Pagar el derecho de conexión para el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario (que incluye mano de obra y accesorios comprendidos entre la red de distribución o colector y la caja del medidor o de registro de desagüe). Dichas obras son ejecutadas por las EPS o por terceros autorizados por éstas.
- Pagar puntualmente todos sus recibos por consumo de agua, así como otras obligaciones contraídas con la EPS.
- Detectar y reparar las instalaciones internas de su domicilio que presenten fallas.
- Cancelar todos los pagos pendientes antes de cambiar de domicilio. El nuevo ocupante del inmueble deberá verificar que el predio no mantenga deudas con la EPS.

Respecto al servicio, usted deberá:

- Solicitar a la EPS una conexión de agua potable y de alcantarillado donde exista una red de distribución y colectores.
- Permitir la instalación de un medidor de consumo y la toma de lectura mensual, así como otros trabajos externos de conexión.
- Hacer buen uso de los servicios sin dañar la infraestructura (tuberías de agua, desagüe, medidor, caja de la conexión de agua, etc.).
- Mantener en buen estado sus instalaciones internas, siendo su responsabilidad por los daños y averías que pudieran afectar el servicio.
- Denunciar ante la EPS aquellas instalaciones que se hayan realizado clandestinamente.



- Hacer buen uso del servicio de alcantarillado, evitando echar desechos sólidos y otros, en los desagües para evitar atoros.
- No manipular los medidores.
- Avisar oportunamente a la EPS sobre los daños o averías que, a su juicio, pudieran afectar el servicio.

DECÁLOGO

1

No desperdiciaré el agua potable. Hay personas que también la necesitan.

¿Cuáles son los derechos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento (EPS)?

Respecto a los cobros y recuperaciones, la EPS tiene el derecho de:

Cobrar las tarifas y precios aprobados por la Sunass de acuerdo a la modalidad del servicio prestado que puede ser:

- Facturar por los servicios prestados de agua potable y alcantarillado, según el tipo de uso de acuerdo al sistema tarifario establecido.
- Facturar por servicios colaterales como instalación y reubicación de conexiones domiciliarias, cierre y reapertura de conexiones, etc.
- Cobrar intereses por moras y gastos derivados cuando el usuario no cumple con pagar dentro del plazo de pago.
- Cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos que el usuario o terceros ocasionen a las instalaciones de los servicios.
- Cobrar los servicios correspondientes dejados de facturar hasta tres meses después de originados.

Respecto a las condiciones del servicio, la EPS tiene el derecho de:

- Determinar el diámetro de las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Suspender los servicios al usuario, sin la necesidad de previo aviso ni intervención



- de autoridad alguna, cuando el usuario no cumple con pagar dos meses consecutivos o una cuota de convenio por financiamiento.
- Anular las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario no autorizadas.
- Inspeccionar y revisar las instalaciones al interior de los inmuebles, previa autorización del usuario.

¿Cuáles son las obligaciones de la EPS?

Respecto al servicio, la EPS tiene la obligación de:

- Comunicar con anticipación, y de manera clara y oportuna, los cortes programados del servicio de agua potable.
- Proporcionar constantemente información veraz, clara y suficiente sobre el servicio para que el usuario conozca sus derechos.

Respecto a la facturación, la EPS tiene la obligación de:

- Emitir y entregar mensualmente los recibos de agua por los servicios prestados, e informar sobre los locales habilitados o centros autorizados para el pago de los mismos.
- Investigar el incremento o disminución significativa del consumo del usuario, de un mes a otro, para efectuar las correcciones que correspondan.
- Notificar al usuario advirtiéndole incrementos de su consumo.
- Cumplir con la responsabilidad establecida de brindar calidad y eficiencia en los compromisos adquiridos.
- Prestar un servicio continuo y no disminuir la cantidad de horas de servicio brindado y, de ser el caso, comunicarlo previamente a los usuarios.
- Realizar el mantenimiento de todas las instalaciones de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario de manera preventiva y correctiva.
- Reparar, en el más breve plazo posible, todas las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado externas, así como las redes de distribución y colectores que sufran desperfectos sin que esto signifique

un cobro adicional a los usuarios.

- La EPS mediante su personal o servicio de terceros deberá operar y/o mantener en buen estado las instalaciones de los servicios.
- Garantizar la buena calidad de los materiales, ejecución de obras y conexiones domiciliarias.
- Avisar con no menos de 48 horas de anticipación, los cortes programados por razones de mantenimiento, ampliación o mejora del sistema.
- Velar por el buen estado y funcionamiento de la red de distribución y la red de alcantarillado sanitario, así como las acometidas y conexiones externas (hasta el medidor o red de colectores).
- Instalar medidores de consumo en las conexiones domiciliarias de agua potable.

DECÁLOGO

2

Mantendré en buen estado los caños, duchas, inodoros, tanques elevados, cisternas y otras instalaciones sanitarias en casa. Así evitaré cualquier fuga de agua y recibos con montos elevados.

Las obligaciones...

Respecto a la atención, la EPS debe:

- Establecer una Oficina de Atención al Cliente o al Usuario, con los mecanismos necesarios para recibir, atender y responder reclamos, solicitudes y quejas, así como recibir sugerencias, inquietudes y consultas acerca del servicio, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- Ofrecer un trato cortés, diligente y satisfactorio al usuario o a los posibles clientes, así como respuestas adecuadas a consultas y reclamos. Asimismo, deberá recibir y atender solicitudes de trámites o de información de los mismos en el menor tiempo posible.
- Informar al usuario acerca de sus derechos para que en caso no estuviera de acuerdo, con los recibos emitidos de agua, pueda realizar un reclamo en la Sunass.
- Establecer procedimientos con formatos uniformes y pre numerados para que los usuarios sean atendidos oportuna y eficazmente, teniendo en cuenta los Reglamentos Generales de Reclamos y de



Calidad de la Prestación de Servicios de las EPS.

- Responder a los reclamos dentro de 40 días hábiles siguientes a su recepción (30 días hábiles de emisión de la resolución más 10 días hábiles de notificación).
- Efectuar la indemnización pertinente, en casos de negligencia comprobada y de acuerdo a las características del perjuicio ocasionado.

La presentación del reclamo

¿Qué puede esperar el usuario con la presentación del reclamo?

El reclamo tiene como objetivo obtener la refacturación del mes reclamado. En el caso de quejas por consumo elevado, el usuario

podrá acceder a la refacturación del mes reclamado, cuyo monto será calculado en base a un promedio de las seis últimas lecturas válidas o de las que existan, o en su defecto se le aplicará la asignación distrital.

¿Quién puede presentar un reclamo?

Puede reclamar el titular del servicio o cualquier usuario mayor de edad que acredite ser usuario efectivo del predio, con copia del recibo objeto del reclamo.

¿Dónde y cuál es el plazo para reclamar?

Debe presentar su reclamo ante la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS), que es la Primera Instancia de resolución, con un plazo que va desde que le entregan el recibo de agua hasta los 2 meses siguientes contados desde la fecha de vencimiento de su recibo como máximo.

¿Cómo se debe reclamar?

Para temas comerciales, es muy sencillo formalizar un reclamo: solo debe acercarse a la EPS y pedir un formato (Nº2 por cuestionamientos de la facturación) como constancia de su reclamo. Puede acompañar al formato los documentos que considere conveniente para respaldar su reclamo. (Ejemplo: una carta simple con su sustento).

Y para temas operativos, una vez que se hayan vencido los plazos para su atención, puede reclamar, igualmente, con el formato luego de producido el hecho, teniendo un plazo de un mes, 30 días calendario.

¿Se puede condicionar la presentación del reclamo?

La EPS NO podrá pedir que primero pague el recibo para poder atender su reclamo. Asimismo, en los recibos posteriores no podrá incluirse el concepto o monto objeto de reclamo, mientras este no haya sido resuelto en instancia final.



¿Se puede disponer el cierre del servicio?

Ninguna EPS puede cortar el servicio por no haber pagado él o los recibos que está reclamando, hasta que no se haya terminado el proceso de su reclamo. Sin embargo, si usted debe otros recibos (anteriores o posteriores), incluyendo intereses y moras, la EPS podrá cortar el servicio.

DECÁLOGO

3

Pagaré puntualmente mi recibo por el servicio de agua potable. Así evitaré cortes y problemas.

Etapas del procedimiento del reclamo en las EPS

El procedimiento se llevará a cabo en la EPS en tres etapas:

- (I) Investigación (inspección al predio)
- (II) Negociación (conciliación)
- (III) Decisión

¿En qué consiste la Etapa de Investigación?

Es la etapa en la cual se dispondrá la realización de pruebas según el tipo de reclamo. Así, por ejemplo, en el caso de reclamos por consumo elevado, se requiere de una inspección interna y externa, para determinar si existen fugas dentro del predio o en la caja del medidor, y de la contrastación del medidor, para determinar si el medidor de consumo está operando en condiciones normales.

En el caso de reclamos por tipo de unidades de uso se requiere de la inspección interna, para determinar la actividad que se desarrolla en el predio.



El día y la hora donde se realizará la inspección, debe ser comunicado por la EPS al reclamante con una anticipación de al menos dos días hábiles y su realización no debe durar más de dos horas.

Los resultados se registraran en un acta cuya copia se entregará al usuario o la persona que se encuentre presente durante la constatación.

¿En qué consiste la Etapa de Negociación?

Es la etapa en la cual usted y la EPS tienen la oportunidad de poner fin al conflicto llegando a un acuerdo. Para ello, al presentarse el reclamo, la EPS citará al usuario a una reunión que se realizará, a más tardar al décimo día hábil posterior a la presentación del reclamo. Se levantará un acta en la que se señalará si hubo acuerdo total, parcial o si se continúa con el reclamo. Asimismo, se le entregará al usuario el resumen histórico de sus recibos y una cartilla informativa.

¿En qué consiste el derecho del usuario a la contrastación del medidor?

Al momento de presentar el reclamo, la EPS deberá informarle acerca de su derecho a solicitar la contrastación del medidor y la existencia de contrastadoras privadas acreditadas por Indecopi. Luego, el usuario deberá especificar el tipo de contrastación que desea realizar, así como seleccionar a la empresa contrastadora.

Cabe precisar que la contrastación es otra prueba a la cual usted puede acceder en

caso su reclamo sea por consumo elevado y, se realizará solo si la EPS demostró que no existen factores que distorsionen el registro del medidor.

¿Cuáles son los tipos de contrastación?

La contrastación puede ser de dos tipos:

- **De campo:** se realiza sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliaria, bajo las condiciones hidráulicas (presión de agua en las cañerías) correspondientes al servicio que recibe el usuario.
- **De laboratorio:** en este caso, es necesario retirar el medidor de la conexión domiciliaria y, se realiza una prueba en un laboratorio que simula las condiciones hidráulicas del servicio que recibe el usuario.

¿En qué consiste la Etapa de Decisión?

Es la etapa en la cual se evalúan las pruebas con la finalidad de determinar, mediante Resolución, si el reclamo es fundado o infundado. La decisión se acredita mediante un informe técnico de control operacional del servicio de la EPS.

En los casos de consumo elevado, el reclamo será declarado fundado cuando la contrastación determina que el medidor sobre registra consumos en al menos, uno de los caudales de prueba, caso contrario será declarado infundado.

Cabe agregar que, si la contrastación la hace la EPS de oficio, usted no tendrá que pagar nada porque la EPS asume el costo.

En caso que la contrastación sea realizada por una contrastadora privada, usted tendrá que pagar solamente si la prueba determina que el medidor no sobre registra. Este costo

se cargará en el siguiente recibo de su facturación.

¿Cuál es el plazo para que la Empresa Prestadora resuelva el reclamo?

La EPS tiene un plazo máximo de treinta días hábiles para emitir la resolución de 1ra instancia, contados desde el día que usted presentó el reclamo, y con un plazo máximo de diez días hábiles, desde la emisión de la resolución, para entregarle los resultados.

¿Qué ocurre si la resolución de Primera Instancia no es notificada al usuario en el plazo indicado?

Si la EPS no notificara la resolución en los plazos establecidos que son cuarenta días hábiles dará origen a los que llamamos Silencio Administrativo Positivo (SAP) y, en consecuencia, el reclamo se entenderá como fundado. El SAP deberá ser ejecutado por la EPS.

DECÁLOGO

4

Presentaré oportunamente mi reclamo ante la empresa de agua potable. Es gratuito. Ante cualquier duda llamaré a la EPS o a la Sunass, el regulador del agua potable.

En caso de no ejecutarse el SAP, el usuario podrá:

1. Solicitar a la EPS que disponga la ejecución del SAP y, de ser el caso, el inicio de los trámites para sancionar al responsable.

2. Presentar en las oficinas del Sunass, una carta simple adjuntando copia de su formato de reclamo, el regulador ordenará la ejecución del SAP, actuando conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Impugnación de la Resolución

¿Qué pasa si usted no está de acuerdo con la resolución emitida por la EPS?

Los medios de impugnación son:

En caso de no estar conforme con la Resolución de Primera Instancia, usted tiene quince días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación, para presentar:

- 1. Recurso de Reconsideración:** Es opcional y solo aplica si tiene nuevas pruebas. Este debe ser presentado ante la EPS que se encargará de resolver, a través de una Resolución, en un plazo posterior de 15 días hábiles. Esta deberá ser notificada dentro de los 5 días hábiles luego de su emisión. Si la EPS no notifica en el plazo de 20 días hábiles, se dará el Silencio Administrativo Positivo (SAP) y el reclamo se entenderá como fundado.

- 2. Recurso de Apelación:** Se basa en una apreciación diferente de las pruebas y el usuario tiene derecho a presentarlo. En este caso, la EPS deberá enviar el expediente que contiene el reclamo a la oficina del Tribunal de Solución de Reclamos, TRASS de la Sunass, para que resuelva el caso



en Segunda y Última Instancia. La EPS tiene un plazo de 5 días hábiles desde la presentación del recurso de apelación para enviar el expediente al TRASS.

SEGUNDA Y ÚLTIMA INSTANCIA

La Segunda Instancia es un procedimiento que evalúa el reclamo fuera del ámbito de la EPS, antes explicado como recurso de apelación. Este procedimiento se realiza a través del TRASS de la Sunass y su resolución será definitiva e inapelable en la vía administrativa.

¿Cuál es el plazo para que el TRASS resuelva el recurso de apelación?

El TRASS tiene un plazo referencial de treinta días hábiles, desde que recibe su expediente, para investigar y emitir la resolución de segunda instancia. Además cuenta con un plazo de cinco días hábiles para informar, por medio de una notificación, sobre los resultados de esta segunda resolución.

¿Qué ocurre si la resolución no es notificada al usuario en el plazo indicado?

Si el TRASS no notifica dentro de los 35 días hábiles, se dará origen a los que llamamos el Silencio Administrativo Negativo (SAN) con resultado adverso, a lo cual el usuario podrá presentar su demanda ante el Poder Judicial o exigir al TRASS la expedición de la Resolución.

Facturación en base a la medición

La instalación del medidor es un requisito importante para propiciar una facturación justa del servicio de agua potable, beneficiando al usuario que pagará efectivamente lo que consume.

Para llevar a cabo el procedimiento, en un predio que tiene el abastecimiento de agua potable y al que se le factura por una cantidad fija mensual denominada asignación de consumo, la EPS deberá informar al usuario la fecha en que se llevará acabo, con un periodo de anticipación de 30 a 60 días. Esta comunicación deberá hacerse por escrito junto con el comprobante de pago.

¿Cómo es la facturación de los consumos en las conexiones nuevas?

Si las conexiones son nuevas, estas siempre deberán contar con su respectivo medidor de consumo. Al principio es posible que se aplique la asignación distrital de la zona. Posteriormente, al instalar un medidor, tenga en cuenta lo siguiente:



DECÁLOGO

5

Recordaré que tengo un plazo máximo de 60 días hábiles para reclamar un recibo, contados desde la fecha de su vencimiento.

¿Cuánto **PIERDES** por derrochar agua en casa?

Bañarse en la ducha

 20 min

 160 litros de Agua

Inodoro malogrado

Hasta **S/. 986** al mes

 150 mil litros de Agua

Riego de jardín

 30 min

 360 litros de Agua

Lavado de auto

 30 min

 540 litros de Agua



**Caño
malgrado**

Hasta
S/. 48
al mes

 22 mil litros
de Agua

**Fuga en Tanque
elevado**

Hasta
S/. 2,122
al mes

 300 mil
litros
de Agua

**Lavar
platos**

 10 min

 50 litros
de Agua

**Válvula de cisterna
malgrado**

Hasta
S/. 2,575
al mes

 360 mil
litros
de Agua

El uso responsable del AGUA POTABLE EN NUESTRO HOGAR debe ser una sana costumbre. Aquí, algunos ejemplos de la cantidad de agua que usamos en algunas actividades caseras.

Tendrá una facturación gradual si se instala el medidor por primera vez en la conexión o si se retiró el medidor de la conexión por un periodo igual o mayor a doce 12 meses.

La EPS se encuentra obligada a aplicar gradualmente la facturación por diferencia de lecturas de la siguiente forma:

Primera etapa: en el caso de que se instale el medidor en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación vigente, desde la instalación hasta que se inicie el siguiente ciclo de facturación, el Volumen a Facturar (VAF) corresponderá a la asignación de consumo:

- 1) Primera facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumo, salvo que la diferencia de lecturas sea menor en cuyo caso se aplicará el mismo.
- 2) Segunda facturación, el VAF corresponderá a la diferencia de lecturas. Sin perjuicio de lo anterior, la EPS podrá establecer otro esquema de gradualidad en cuanto favorezca al usuario. La empresa debe informar al usuario, y mediante comunicación escrita a Sunass.

Art. 87 de la Res. 088-2007-SUNASS-CD que modifica la Res. 066-2006-SUNASS-C

Frecuencia en base a...

¿Cuándo pueden retirar el medidor?

El medidor de consumo solo podrá retirarse por personas autorizadas para:

- Darle mantenimiento. En este caso deberá reinstalarse en un plazo máximo de cinco días útiles.
- Realizar su contrastación en un laboratorio. Debiendo reinstalarse en un plazo máximo de dos días útiles.
- Para reemplazarlo por un medidor operativo. Si es retirado para ser reemplazado por otro, la EPS deberá reinstalarlo en un plazo no mayor de quince días.
- Para que la persona autorizada pueda retirar el medidor, el usuario debió haber recibido una comunicación escrita por lo menos dos 2 días antes.
- Mientras el medidor no sea reinstalado, la EPS deberá facturar el promedio histórico de consumo.

¿Cómo es la facturación por promedio?

- La facturación promedio se calculará de acuerdo al promedio de las seis últimas lecturas válidas o de las que existan sin incluir el mes o meses reclamados. Por ejemplo:

S	PAGO DE ACUERDO A MEDICIÓN	
Abril	30 m ³	
Mayo	38 m ³	Se sumarán
Junio	28 m ³	los meses de abril
Julio	35 m ³	a setiembre
Agosto	32 m ³	y se dividirá
Setiembre	36 m ³	entre seis:
Octubre	98 m ³	
TAL: $198.00 / 6 = 33 \text{ m}^3$		

(Se cobrará en el mes siguiente que no cuente con medidor)

Otro caso de facturación por promedio

- Si la EPS comprueba que se ha manipulado

el medidor o alterado sus mecanismos internos para cambiar la lectura de su registro, podrá cobrar una penalidad con

retroactividad hasta por un año, equivalente a la asignación distrital de la zona.

¿Qué aspectos debemos considerar en la facturación?

- La facturación por el servicio de agua potable está basada en las lecturas registradas por el medidor o en el promedio de consumo de las 6 últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan. De no tener este promedio, se le aplicará la asignación distrital.
- Las razones de una facturación por consumo elevado pueden deberse a diferentes causas: fugas en las instalaciones sanitarias interiores, uso ineficiente del servicio, consumo excesivo, fallas del medidor o factores distorsionantes del registro de consumo.
- Los recibos son mensuales y serán entregados en el domicilio del usuario, por lo menos 10 días hábiles antes de la fecha de vencimiento señalada en el recibo.
- Si no llega el recibo no es motivo para que el usuario deje de pagar a tiempo su servicio. En este caso deberá ir a la EPS para reclamarlo o llamar al centro de servicio para informarse sobre cuánto es el monto a pagar. Tenga a la mano el número de suministro o código de su recibo anterior.
- El recibo debe contener información sobre el consumo, cómo se determinó y valoró el mismo, el periodo facturado, tipo de facturación, así como la fecha de emisión y vencimiento.
- Las tarifas para el consumo de agua potable y uso del sistema de alcantarillado

son cobradas en un mismo recibo, y son propuestas por la EPS, luego analizadas y aprobadas por Sunass conforme a disposiciones legales vigentes que puede consultar en la web de Sunass: www.sunass.com.pe

- Existen diferentes tarifas en el país por lo que el usuario debe consultar en las oficinas de la EPS de su localidad cuál es la estructura tarifaria de su región. Los datos de consulta pueden ser:

Consumo medido: tarifa por m³ según rango de consumo y categoría.

Consumo no medido: volumen asignado y tarifa por m³ según rango de consumo y categoría.

DECÁLOGO

6

Denunciaré las conexiones clandestinas de agua potable. Es un delito que afecta a los usuarios que pagan puntualmente sus recibos.

- Las tarifas que se establecen deben generar ingresos que permitan financiar los costos de administración, comercializa-

ción, operación y mantenimiento de los servicios, así como nuevas inversiones para desarrollo y expansión.

Facturación de servicio de agua potable y alcantarillado

Nombre o razón social del cliente. **PEÑA GUEVARA JOSÉ**

Dirección del cliente. **GR SECTOR 2 GRUPO 8 O-21 CERCADO VILLA EL SALVADOR SECTOR 2 GRUPO 8**

Tipo de facturación. **GR SECTOR 2 GRUPO 8 O-21 - CERCADO**

Categoría de usuario. **DOMESTICO**

Tipo de medio. **RESIDENCIAL**

Diferencias de lecturas o volumen consumido. **LECTURA 1**

Conceptos facturados. **Importe total a pagar: S/.....26.56**

Nº de suministro. **2686764-8**

Mes facturado. **Enero 2013**

Periodo de consumo. **04/12/2012 - 04/01/2013**

Fecha de emisión. **05/01/2013**

Fecha de vencimiento. **24/01/2013**

Total a pagar. **S/.....26.56**

Reservado para la oficina de cobro

OFICINA COMERCIAL: AV INDUSTRIAL 300 G.S. SUR

Referencia de cobro: **26867641735**

Suministro: **2686764-8**

Vencimiento: **24/01/2013**

Importe: **S/.....26.56**

26867641735000000000026564

sedapal
www.sedapal.com.pe
317-8000

¿Por qué razones me pueden cortar el servicio?

- En caso de incumplimiento en el pago de la facturación de dos 2 meses o falta de pago de una cuota de financiamiento, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna.
- La reapertura del servicio se dará después de cancelados los montos incluyendo intereses, cargos de suspensión y reposición, dentro de las 24 horas siguientes al pago.
- La EPS no podrá cortar el servicio si existiera un acuerdo previo sobre el pago puntual del monto adeudado, o si los recibos pendientes de pago se encuentran en un proceso de reclamo.



¿Qué debemos considerar como infracciones del usuario?

- Comercializar o vender agua potable sin autorización expresa de la EPS.
- Manipular por cuenta propia la red externa de agua potable o alcantarillado sanitario, la caja conexión y el medidor para efectuar cualquier acción que impida o modifique el registro del consumo de agua.
- Dañar el medidor.
- Evitar el paso del agua por el medidor al realizar puentes o derivaciones antes de que marque el medidor.
- Realizar o permitir derivaciones o prolongaciones de las instalaciones internas de un inmueble a otro.
- Emplear bombas de succión directa de la red.

DECÁLOGO

7

No manipularé el medidor. Todos debemos pagar lo que consumimos.

- Reponer clandestinamente el servicio cerrado por la EPS.
- Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- Depositar basura, grasas, residuos industriales o cualquier otro objeto que ocasione sobrecargas o desperfectos en la red de desagüe.
- Impedir u obstaculizar el acceso a la caja del medidor al personal autorizado por la EPS, para la lectura de los medidores, inspección de las instalaciones o el ejercicio de cualquiera de las actividades necesarias para la prestación de los servicios.
- Alterar la condición de una pileta pública o similar en beneficio de un uso intradomiciliario.

¿Qué sanciones se aplican?

- Amonestación. En el caso que el usuario cometa infracciones leves y por primera vez.
- Suspensión temporal del servicio. Cuando el usuario comete infracciones tipificadas. Se aplica por un periodo máximo de 15 días si es recurrente.
- Clausura del servicio. Si el usuario vuelve a cometer la misma infracción. Se procederá al retiro del medidor, accesorios de empalme, válvula y al cierre temporal de la tubería de ingreso del agua.



- Levantamiento de la conexión. Se aplica cuando el usuario comete nuevamente la infracción que ocasionó la clausura del servicio, o si es que hay un pago pendiente de seis meses o más. En este caso la EPS retira toda la conexión de agua potable o alcantarillado cerrando el acceso a la red de distribución de ambos.
- Para los usuarios a los que se sancionó con la clausura o el levantamiento de la conexión, la reinstalación del servicio significará una nueva solicitud de conexión, y se efectuará con el pago de la deuda y los derechos correspondientes.

Fugas de agua que suelen presentarse en los domicilios

- Cuando se instala un medidor de consumo en un predio, el usuario debe tomar algunas precauciones para evitar alarmarse. Sobre todo si su facturación es por asignación de

consumo o de consumo promedio, lo que significa que desconoce cuánto consume en realidad y cuanto es por:

- Volumen de agua perdido como consecuencia de malos hábitos de consumo.
- Volumen de agua desperdiciado por fugas internas que se originan por el mal estado de sus instalaciones (inodoros, tanques elevados, cisternas, caños, duchas, etc.).

¿...Y cuál es el consumo promedio de agua?

El cálculo aproximado sobre las necesidades de consumo promedio de una familia de cinco personas, conforme se detalla a continuación, no debe exceder en el mes, a los 28 o 30 (m³).

¿Dónde se dan los desperdicios y fuga de agua?

Una de las principales causas del consumo elevado, en el caso de los usuarios que tienen medidor, es el desperdicio del agua potable por los malos hábitos de consumo, como dejar mal cerrado el caño o no reparar las conexiones internas de la vivienda.

Por ejemplo:

- Una ducha de 20 minutos por persona consume 160 litros agua.
- El riego del jardín por 30 minutos equivale a 360 litros de agua.
- El lavado de un auto por 30 minutos gasta 540 litros de agua.
- El lavado de platos por 10 minutos consume 50 litros de agua.
- Un inodoro malogrado puede significar hasta S/. 986 soles en el recibo mensual, ya que se gasta 150 mil litros de agua.
- Un caño malogrado equivale a S/. 48 soles, pues se desperdicia 22 mil litros agua al mes.
- Una fuga en tanque elevado puede llegar hasta S/. 2122 al mes, desperdiciando 300 mil litros de agua.



- La válvula de cisterna malograda equivale S/. 2575 mensuales, y el gasto de 360 mil litros de agua.

*El uso responsable del AGUA POTABLE EN NUESTRO HOGAR, debe ser una sana costumbre.

DECÁLOGO

8

No arrojaré desechos ni artículos a la tubería del desagüe, pues provocan atoros en la red que causan colapsos y graves problemas sanitarios.

Fugas de agua...

Caño con gotero o chorro: se origina porque la empaquetadura o “trompito” del caño está gastado y no hay un cierre total. Por esta razón puede perderse desde 675 litros al día, lo que por cada caño equivale a 20 m^3 por mes, el consumo mensual de una familia.

Inodoro o wáter descompuesto: se da cuando la válvula flotadora está malograda, descalibrada o el sistema de cerrado del tanque no es hermético. Esto puede perder hasta 5 m^3 al día, equivalente a 150 m^3 al mes, es decir el consumo mensual de seis familias.

Tanque elevado: se produce cuando la válvula flotadora está descalibrada o malograda y se da la fuga por la tubería de rebose, cuando el tanque se llena y no se controla el tiempo de bombeo. Esto significa la pérdida de hasta 10 m^3 por día, equivalente a 300 m^3 al mes, es decir al consumo mensual de dieciocho familias.

Cisterna: sucede cuando la válvula flotadora está descalibrada o malograda y ya no ejerce control. Se pierde agua constantemente por la tubería de rebose, cuando la cisterna se llena. Se desperdicia hasta 12 m^3 al día, equivalente



a 360 m^3 al mes, es decir al consumo mensual de dieciséis familias.

* Recuerde que si una familia tiene varios puntos de fuga, el medidor de consumo registrará la suma de los volúmenes correspondientes. Así, puede resultar una factura treinta o cuarenta veces mayor al consumo de una familia promedio.

*Es importante revisar periódicamente la llave general interna del predio, pues por su antigüedad tiende a malograrse generando un goteo, inclusive silencioso.

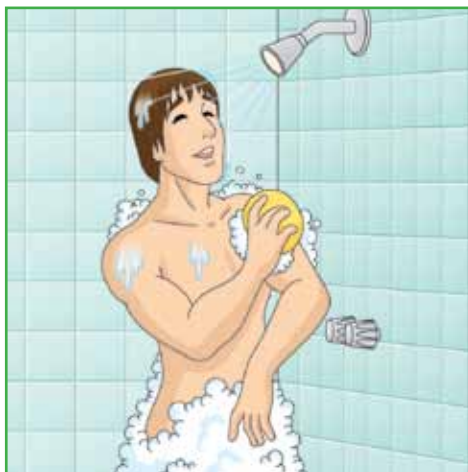
Consejos para reducir la facturación mensual del agua

Recomendaciones para no desperdiciar el agua potable

Controlar el gasto de agua que hace la familia y estar pendiente de los desperfectos que

podrían presentarse en las instalaciones internas, para que no le sorprendan los consumos elevados en su facturación por el servicio. Para ello tome en cuenta realizar:

- Efectuar un control permanente para detectar probables fugas no visibles, se realiza cerrando todos los caños para comprobar si el medidor sigue girando.
- Controlar y revisar, permanentemente, el buen estado y correcto funcionamiento de los dispositivos de control de flujo de agua, la válvula flotadora o diafragma en el inodoro, tanque elevado y cisterna. Es preferible repararlos que pagar el costo de un recibo de agua de tarifa elevada.
- En caso de que exista alta presión, se debe instalar dispositivos reductores de presión en cada aparato sanitario y, antes de acostarse, cerrar la entrada principal de agua al domicilio y además revisar que los caños estén correctamente cerrados.
- Procure no desperdiciar agua al bañarse, cepillarse los dientes, lavar los platos o la ropa. Todo ello suma y, al final su recibo de agua será elevado.
- En caso de que el servicio sea por horas, cierre la llave general durante el tiempo que no tenga servicio.
- Asegurarse que la válvula flotadora del inodoro cierre bien. Observarla cada vez que use el servicio y si esta averiada cambiarla por otra en buen estado.
- Llame a un buen gasfitero para la reparación de sus instalaciones, recuerde que “lo barato sale caro”.
- Detecte si existe humedad en las paredes o techos. Ello puede indicarle que existen filtraciones o fugas no visibles por rotura de la tubería.
- No deje la manguera sobre el césped al regar su jardín. Ello representa un alto gasto de agua. Hágalo en forma de lluvia o por presión.
- Eduque a sus hijos para que participen en



el control del agua y, también eviten desperdicios del recurso en casa.

DECÁLOGO

9

Cerraré la llave general cuando no tenga agua o cuando me vaya de viaje. La fuerte presión del agua puede causar fugas internas.

Consejos...

Para preservar la higiene y la salud, tome en cuenta que:

El agua que se recibe en los domicilios cumple las normas de calidad, PERO existe la posibilidad de contaminación en los puntos de ingreso; por ello, se deben tomar algunas precauciones:

- En las casas con tanques elevados, es necesario revisar constantemente que las tapas estén en buen estado, sin roturas y debidamente selladas a fin de evitar el ingreso de animales o insectos que contaminen el agua.
- Los tanques de almacenamiento deben ser limpiados y desinfectados periódicamente.
- En edificios multifamiliares, nunca está demás hervir el agua antes de tomarla, sobre todo, si no se tiene certeza del mantenimiento que se da a los tanques.

Cuidemos el servicio de alcantarillado o desagüe

Las redes de alcantarillado van por debajo de las calles transportando los residuos por desnivel o gravedad. Por esta razón los usuarios deben tomar medidas para evitar aforos que generen, por colapso, inundaciones del desagüe. Considerar lo siguiente:

- No arrojar a la alcantarilla basura, residuos sólidos como restos de animales, ropa, plásticos, ni tampoco grasas y residuos industriales que pueden corroer o deteriorar las redes.
- Al rasurarse o cepillarse retire los cabellos de la rejilla.
- Evite desechar en el inodoro toallas de papel, envolturas, paños higiénicos, algodones o cualquier objeto parecido.

- No dañe las tapas del desagüe en la calle, esto atenta contra la seguridad de su familia y la de todos.
- Si encuentra un buzón de desagüe sin tapa, cúbralo provisionalmente, coloque señales de alerta, y luego comuníquese inmediatamente con la EPS para que solucione el problema.



Si desea consultar algunos aspectos legales del servicio, revise los siguientes documentos:

1. Ley General de Servicio de Saneamiento y Reglamento.
2. Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
3. Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios y sus modificaciones.
4. Reglamento de Prestación de Servicios de las EPS.

Ingrese a la página web www.sunass.gob.pe, y podrá encontrar la información.

¿Qué aspectos se deben considerar en situaciones de emergencia?

La EPS está obligada a:

- Proporcionar información acerca de las reparaciones y tareas de mantenimiento que deben realizarse por razones de emergencia.
- Suministrar el servicio de agua de manera gratuita y mediante camiones cisternas, si no se pudiera reparar el desperfecto en las tuberías en el plazo que establece la normativa (18 horas).
- Prestar servicios de emergencia con la rapidez y eficiencia que el caso requiera en un plazo no mayor a 24 horas.
- Informar a través de medios de comunicación, sobre los procedimientos a seguir en caso de modificación de la calidad del agua, para evitar que se ponga en riesgo la salud de la población.
- Dar un trato cortés y diligente al usuario, además de ofrecer respuestas adecuadas a consultas y reclamos.



DECÁLOGO

10

Limpiaré y desinfectaré periódicamente mis reservorios de agua potable (tanque elevado, cisterna) para evitar la contaminación.

¿Cuál es el procedimiento para el registro de llamadas de emergencia y consulta?

Habilitación de línea telefónica

La EPS deberá tener una línea telefónica para la orientación y atención de todo tipo de reclamos del usuario, pueden ser comerciales, de operaciones o de cualquier otro relacionado a la prestación del servicio.

Atención de emergencia y consulta

Las llamadas de emergencia y consulta deberán ser resueltas de forma inmediata. Cuando usted llame el operador deberá darle un número de registro que tiene que anotar, y conservar como constancia de la

llamada. Posteriormente será atendido por un orientador.

Recuerde que el personal de la EPS, desde el momento que registra la llamada, está obligado a informarlo sobre el estado en el que se encuentra el proceso de atención a su reclamo.

Si no recibe atención puede llamar al FONO Sunass

(614-3180 / 614-6181)

Y a la Línea Gratuita Sunass en provincias

(0 800 00 121)



DIRECTORIO DE EPS EN EL ÁMBITO NACIONAL

EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
EMUSAP S.R.L.	Jr. Piura N° 875 Chachapoyas – Amazonas	(041) 47-9067	EMSA PUNO S.A.	Av. La Torre N° 573 – Puno	(051) 35-2199
EMAPAB S.R.LTDA.	Jr. San Pedro N° 297 Bagua – Amazonas	(041) 47-2143	EPS ILO S.A.	Av. Miramar Mz. C s/n Parte Prima – Reservorio Miramar – Ilo	(053) 48-1661
EPSSMU S.R.LTDA.	Jr. Jorge Chávez N° 472 Bagua Grande – Utcubamba – Amazonas	(041) 47-4109	SEDA HUÁNUCO	Jr. Damasco Beraún N° 545 Huánuco	(062) 51-3250
EPS CHAVIN S.A.	Av. Diego Ferrer s/n Soledad Alta Huaraz – Ancash	(043) 42-1141	SEDA JULIACA S.A.	Av. San Martín N° 2011 Esquina Jr. Pachacútec – Juliaca – Puno	(051) 32-1933
SEDACHIMBOTE	Jr. La Caleta N° 146-176 Chimbote – Ancash	(043) 32-2011	EPS SEDALORETO S.A.	Av. Guardia Civil N° 1260 Pampa Chica, Iquitos – Loreto	(065) 26-4343
EPS EMAPICA S.A.	Calle Castrovirreyra N° 487 Ica	(056) 22-2773	SEMAPA HUANCANELICA S.A.	Av. Celestino Machengo Muñoz N° 329 – Huancavelica	(067) 36-8149
EPSASA	Manco Cápac N° 342 Ayacucho – Huamanga	(066) 31-2413	SEDALIB S.A.	Av. Federico Villareal N° 1300 Semirústica El Bosque – Los Sapitos – Trujillo – La Libertad	(044) 48-2359
SEMAPA BARRANCA S.A.	Jr. Gálvez N° 640 Barranca – Lima	235-2994	SEDACAJ S.A.	Jr. Cruz de Piedra N° 150 Cajamarca	(076) 36-2120
EMAQ S.R.LTDA.	Av. Nicanor Larrea s/n Santa Ana – Quillabamba – La Convención – Cusco	(084) 28-1331	SEDAPAR S.A.	Av. Virgen del Pilar N° 1701 Cercado – Arequipa	(054) 60-6262
EMAPA HUACHO S.A.	Av. Puquio Cano s/n 5ta. Cdra. Hualmay – Huacho – Lima	239-5323	EPS GRAU S.A.	Jr. La Arena y Zelaya s/n Urb. Santa Ana – Piura	(073) 30-6147
EMAPA HUARAL S.A.	Av. Huando s/n – Planta de Tratamiento, Huaral, Lima	246-2815	EPS SEDA CUSCO S.A.	Plaza San Francisco 332-336 Cusco	(084) 22-5421
EPS MARAÑÓN S.R.L.	Mariscal Ureta N° 1912 Jaén – Cajamarca	(076) 73-1618	EPS SEMAPACH S.A.	Calle Rosario N° 248 Chincha Alta – Chincha – Ica	(056) 26-8097
EPS MOYOBAMBA S.R.LTDA.	Calle San Lucas Cdra. 1, Mz. X Urb. Vista Alegre – Moyobamba – San Martín	(042) 56-2201	SEDAPAL	Autopista Ramiro Prialé N° 210 La Atarjea – El Agustino (100 metros del peaje)	317-3000
EMAPA SAN-MARTÍN S.A.	Jr. Federico Sánchez 900 Planta de Agua Potable – Tarapoto – San Martín	(042) 52-6666	EMAPA S.R.L.	Jr. San Martín N° 123 – 2do piso Yunguyo – Puno	(051) 55-6047
EPS TACNA S.A.	Dos de Mayo N° 372 Tacna	(052) 58-3446	EPS SELVA CENTRAL S.A.	Psje. San Pedro 142 – 144 La Merced – Chanchamayo – Junín	(064) 53-2363
EPS ATUSA	Av. José Jiménez N° 341 Barrio Bueno Aires – El Milagro Tumbes	(072) 52-5335	EMPSSAPAL S.A.	Jr. 28 de Julio s/n – 1er Bloque Plaza Libertad – Sicuani – Cusco	(084) 35-1025
EMAPAVIGSSA	Av. La Cultura 509-511 Nazca – Ica	(056) 52-3555	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	Jr. Huánuco N° 1072 – 1076 Tarma	(064) 32-1365
EMAPACOP S.A.	Julio C. Arana 433 Coronel Portillo – Pucallpa – Ucayali	(061) 57-5005	EPS EMSAP CHANKA S.C.R.L.	Jr. Mariano Melgar N° 484 Andahuaylas – Apurímac	(083) 42-1058
EMAPA CAÑETE S.A.	Av. Condoray MZ. A, Lote 9 San Vicente de Cañete Direc. Mun. Distrito Imperial: 28 de julio N° 235	581-2120	EPS MANTARO S.A.	Av. Mariscal Castilla N° 582 Concepción	(064) 36-2111
EPSEL S.A.	Av. Carlos Castañeda Iparraguirre N° 100 Chiclayo – Lambayeque	(074) 25-2291	EPS NORPUNO S.A.	Jr. Manuel Núñez Butrón N° 446 Azángaro – Puno	(051) 56-2042
EMAPA PASCO S.A.	Cent. Comercial – Edif. N° 5. Dpto. 2 San Juan Pampa – Cerro de Pasco	(063) 42-1140	AMUSAP ABANCAY S.A.	Av. Prado Norte N° 404 Barrio La Victoria, Abancay – Apurímac	(083) 32-1080
EMAPAT S.R.L.	Av. Ernesto Rivero N° 786 Tambopata – Puerto Maldonado Madre de Dios	(082) 57-1896	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	Jr. Cusco N° 324 Ayavari, Melgar, Puno	(051) 56-3069
EPS MOQUEGUA S.R.LTDA.	Calle Ilo N° 653 Mariscal Nieto – Moquegua	(053) 46-3838	EMSA CALCA	Calle Grau N° 620 Calca, Cusco	(084) 20-2354
EMAPISCO S.A.	Av. Fermín Tangis s/n cdra. 3 Reservorio R-1 Pisco	(056) 53-1403	SEDAPAR S.R.L.	Jr. Santo Toribio N° 212, Rioja San Martín	(042) 55-8443
			SEDAM HUANCAYO S.A.	Jr. Junín N° 987, Junín - Huancayo	(064) 23-7124
			EMSAPA YAULI LA OROYA S.R.L.	Jr. Huancavelica N° 207 (ex Palacio Municipal), La Oroya Antigua, Yauli, Junín	(064) 39-1077

OFICINAS DESCONCENTRADAS SUNASS

OFICINAS	DIRECCIÓN	HORARIO
LIMA	Av. Bernardo Monteagudo N° 210 – Magdalena del Mar ☎ 614-3200 / Fax: 614-3140 ✉ sunass@sunass.gob.pe	8:30 – 17:00 Horario corrido
LIMA NORTE	Av. Andrés Belaunde 315, 2° piso - Comas ☎ 5367154 ✉ comas@sunass.gob.pe / limanorte@sunass.gob.pe	8:30 - 13:00 14:00 - 17:00
AREQUIPA	Urb. Cabaña María H-18, 1er. piso Cercado de Arequipa ☎ (054) 220628 ✉ arequipa@sunass.gob.pe	7:30 - 12:30 13:30 - 16:30
AYACUCHO	Jr. Lima N° 145 - Int. 7 Huamanga ☎ (066) 318686 ✉ ayacucho@sunass.gob.pe	8:00 - 18:30 Horario corrido
CUSCO	C. C. Los Ruiseñores - Portal de Panes N° 123 - Ofic. 104 (Plaza de Armas del Cusco). ☎ (084) 264234 ✉ cusco@sunass.gob.pe	8:30 - 13:00 14:45 - 18:15
HUANCAYO	Jr. Loreto N° 786 - Huancayo ☎ (064) 202343 ✉ huancayo@sunass.gob.pe	8:00 - 13:00 14:30 - 17:30
ICA	Calle Prolongación Ayabaca L-13 Mz. H-4 Urb. San Isidro - Cercado, Ica ☎ (056) 238564 ✉ ica@sunass.gob.pe	8:00 - 13:00 14:30 - 17:30
IQUITOS	Calle Ricardo Palma N° 167, Iquitos ☎ (065) 600606 ✉ iquitos@sunass.gob.pe	8:30 - 13:00 14:30 - 18:00
PIURA	Calle Junín N° 1016, esq. con Apurímac - Cercado ☎ (073) 303755 ✉ piura@sunass.gob.pe	8:00 - 13:30 15:00 - 17:30
PUNO	Av. La Torre N° 449, esquina con Jr. Carlos Rubina, Puno ☎ (051) 364505 ✉ puno@sunass.gob.pe	7:30 - 13:00 14:00 - 16:30
TRUJILLO	Pasaje Gerónimo De la Torre N° 210, Urb. Las Quintanas, Trujillo ☎ (044) 227534 ✉ trujillo@sunass.gob.pe	8:00 - 13:00 14:00 - 17:00
TUMBES	Jr. Bolognesi N° 118 ☎ (072) 521847 ✉ tumbes@sunass.gob.pe	8:00 - 13:00 14:00 - 17:00
TACNA	Calle Varela N° 123 - B / Cercado ☎ (052) 245836 ✉ tacna@sunass.gob.pe	7:00 - 17:00 Horario corrido

Av. Bernardo Monteagudo N° 210 – 216. / Telf.: 614-3200 / Fax: 614-3140

Casilla Postal N° 0019 – Lima 17.

Página web: www.sunass.gob.pe

Correo electrónico: sunass@sunass.gob.pe

SUNASS es el organismo regulador que fiscaliza a las empresas de saneamiento, orienta a los usuarios y resuelve reclamos en segunda instancia administrativa. Si necesitas información sobre el procedimiento de reclamo llama al:

Fono SUNASS

Línea gratuita para provincia

01 6143180 / 01 6143181

0800-00-121

www.sunass.gob.pe

@sunassperu



SUNASS