



Deberes y Derechos del Usuario para asegurar los servicios de agua en tiempos de COVID



Decreto de Urgencia N° 036-2020-PCM



¿Qué tipo de fondos y reservas?

Fondos de inversión y reservas por Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos, Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al Cambio Climático.



¿En qué pueden ser utilizados los fondos de inversión y reservas?

En gastos de operación y mantenimiento con el fin de asegurar la continuidad de los servicios de saneamiento durante la emergencia por la COVID-19.

Uso de Fondos

- Autorización temporal a las EPS's
- SUNASS debe supervisar el buen uso



¿Cuál es la obligación de las EP?

Remitir un informe con la sustentación técnica de los gastos realizados con los fondos y las reservas, que deberá ser entregado en formato impreso y digital, en un plazo máximo de 15 días hábiles.



La Sunass supervisa uso de fondos de inversión y reservas de las empresas de agua

Resolución Consejo Directivo N° 012-2020

PRINCIPAL MEDIDA



De acuerdo a la normatividad vigente, los usuarios comerciales e industriales que no están operando pueden solicitar la suspensión de los servicios de saneamiento, mientras dure el estado de emergencia.



Los montos facturados en exceso durante el estado de emergencia serán devueltos al usuario.



La Sunass, en el marco de sus funciones, está vigilando la correcta facturación y fraccionamiento de los recibos por servicios de saneamiento para evitar que se realicen cobros excesivos a los usuarios.

Resolución Consejo Directivo N° 018-2020

Las empresas no suspenderán el servicio por un plazo de dos meses posteriores al levantamiento del estado de emergencia.



Si tienes posibilidades, paga tu recibo

De todos depende la sostenibilidad de los servicios y que el agua no nos falte.



La norma establece el fraccionamiento de los recibos de agua hasta en 24 meses, sin necesidad de la celebración de un convenio con las empresas de saneamiento.

Las empresas deben indicar en los recibos:

- ✓ Monto fraccionado
- ✓ Número de cuotas
- ✓ Valor de la cuota
- ✓ Cuotas pendientes



OJO

Si deseas un fraccionamiento distinto puedes solicitarlo a la empresa a través de sus canales de atención remota.

La EP tiene un plazo de 30 días después del estado de emergencia para realizar el fraccionamiento.

Resolución Consejo Directivo N° 025-2020



Si luego de realizar la lectura de medidores, lo facturado por **promedio histórico de consumo** supera el **consumo real promedio** durante el estado de emergencia, las EP realizarán la devolución al usuario, a través de una nota de crédito.



Durante el aislamiento social obligatorio, las empresas no han realizado la lectura de los medidores y se ha facturado por **promedio histórico de consumo**. Cuando se retome la lectura de medidores se establecerá el **consumo real promedio** durante el estado de emergencia.



Si el **consumo real promedio** durante el estado de emergencia es mayor que el **promedio histórico de consumo** que se ha facturado, las EP harán el recupero mediante una nota de débito, que informará en los próximos recibos.



Gracias

Saul Alire Benavides
914123172
salire@sunass.gob.pe