

SEDAM
HUANCAYO S.A.

DIRECTIVA
IDENTIFICACIÓN Y REGULARIZACIÓN
DE CONEXIONES CLANDESTINAS DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO SANITARIO





"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Of. GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
N° Reg. 034
08 ENE 2014
Hora: 11:39. Folios: 15/18
RECIBIDO

9
4:16
08/01/2014

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL No. 005-2014-SEDAM HYO. S. A /GG

Huancayo, 08 ENE. 2014

VISTO:

El ACUERDO NÚMERO DOS adoptado en Sesión de Directorio N° 010-2013 de fecha 24 de mayo 2013, que aprueba la Directiva "Identificación y Regularización de Conexiones Clandestinas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario", que previo a ello la Gerencia Comercial levantará las observaciones realizadas por el Directorio; y

CONSIDERANDO:

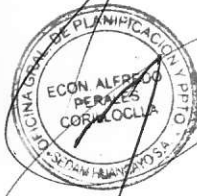
Que, el Directorio en Sesión N° 010-2013 de fecha 24 de mayo del presente año, trato en la ESTACIÓN DE DESPACHO N° 13, el I/ N° 016-2013-SEDAM HYO.S.A/GC dirigido al Gerente General por la Gerente Comercial, remitiendo el proyecto de Directiva "Identificación y Regularización de Conexiones Clandestinas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario", al respecto el Colegiado adoptó el siguiente acuerdo:

"ACUERDO NÚMERO DOS:

"APROBAR la Directiva elevada por la Gerencia Comercial denominada "Identificación y Regularización de Conexiones Clandestinas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario", la misma que debe comunicar y formalizar con las distintas áreas de la empresa para su conocimiento, y previo a ello la Gerencia Comercial levantará las observaciones realizadas por el Directorio."

Respecto al cual, y mediante M/N° 410-2013-S.H.S.A./GG de fecha 17 de junio 2013, la Gerencia General remite dicha Directiva a la Oficina General de Asesoría Legal, para su evaluación respecto al contenido de las Disposiciones Generales y Disposiciones Específicas de la Directiva y concuerde con las normas específicas señaladas en el Capítulo IV - BASE LEGAL, la Oficina de Asesoría Legal mediante R/N° 30-2013-OGAL-SEDAM HYO.S.A., de fecha 24 de junio 2013 emite las observaciones que son derivadas a la Gerencia Comercial para ser levantadas; con fecha 04-09-2013 el Jefe del Área de Facturación y Cobranzas con R/N° 353-2013.SEDAM HYO.S.A.-GC-AFC da cuenta que las observaciones han sido levantadas y que se encuentran conforme para su aprobación, aplicación y ejecución, la misma que la Unidad de Racionalización y Estadística de la Oficina General de Planificación y Presupuesto y mediante R/N° 118-2013-SH.SA-OGPP-MCA de fecha 12-12-2013 manifiesta que dicha Directiva ya fue aprobado por el Directorio y hace notar que en el trámite de dicho documento se ha dejado de lado las instancias, jerárquicas y competencias de la empresa, por lo tanto resulta inoportuno que sea revisado por la Unidad de Racionalización - Oficina General de Planificación y Presupuesto, mereciendo su devolución a la Gerencia Comercial ejecutado con M/N° 456-2013-SH.SA/OGPP del 16 de diciembre 2013, para el trámite regular y visación por la Gerencia Comercial, Oficina General de Asesoría Legal y aprobación mediante Resolución de Gerencia General, y finalmente la Gerencia Comercial mediante R/N° 967-2013-SEDAM HYO.S.A./GC tramitado el 02 de enero 2014 remite dicha Directiva a la Gerencia General para su visación y trámite correspondiente;

Que, la Directiva "Identificación y Regularización de Conexiones Clandestinas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, establece las políticas, normas, condiciones, requisitos y procedimientos para la regularización de conexiones clandestinas de agua potable y/o alcantarillado con el propósito de ampliar la cobertura de los servicios en el ámbito de atención de la empresa, orientados al incremento de facturación y de los ingresos; además, reducir los niveles de agua no facturada, y su registro en el padrón de usuarios; implementando sistemas de denuncias de manera directa e inobjetable en la identificación de conexiones clandestinas, tanto para ciudadanos y trabajadores de la empresa SEDAM HUANCAYO S.A., y otorgamiento de premios mediante incentivos pecuniarios;





"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

.....//

Que, la Directiva en referencia cuenta con las respectivas visaciones en señal de conformidad suscrito por el Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, Gerente Comercial, Jefe de la Oficina General de Asesoría Legal, garantizando que la misma se encuentre enmarcado en las normas del Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de SEDAM HUANCAYO S.A., aprobado por Resolución de Gerencia General N° 060-2010-SUNASS/GG de fecha 16 de julio 2010 y al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, así mismo del Estatuto Social de la empresa SEDAM HUANCAYO S.A.;

Que, estando al Acuerdo Número Dos adoptado en Sesión de Directorio N°010-2013, al Estatuto Social de la Empresa, con la visación del Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, Gerente Comercial, Gerente de Administración y Finanzas y Jefe de la Oficina General de Asesoría Legal;

SE RESUELVE:


PRIMERO.- APROBAR a partir de la fecha la DIRECTIVA: IDENTIFICACIÓN Y REGULARIZACIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, la misma que consta de VII Títulos, Anexo 1: Flujograma de Regularización de Conexiones Clandestinas, Formato de Denuncia N° 01 y Formato de Denuncia N° 02, que forman parte integrante de la presente Resolución.

SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia Comercial a través del Área de Facturación y Cobranzas y Área de Comercialización, Catastro y Medición, y Especialista en Marketing, proceder a la implementación y ejecución de la Directiva antes aprobada.

CUARTO.- HAGASE de conocimiento la presente Resolución con las formalidades de ley al Órgano de Control Institucional, a la Oficina General de Planificación y Presupuesto, a la Gerencia Comercial, a la Gerencia de Administración y Finanzas, al Área de Facturación y Cobranzas, Área de Comercialización, Catastro y Medición, Especialista en Marketing, y a las demás instancias administrativas para los fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

ARA.-
06-01-2014


Ing. Wilmer E. Saturno Ponce
GERENTE GENERAL
SEDAM HUANCAYO S.A.



08 ENE. 2014
A: Gerente
Marina Alvarado
C. [illegible]


DIRECTIVA N° -2013-SEDAM HUANCAYO S.A.

IDENTIFICACION Y REGULARIZACION DE CONEXIONES CLANDESTINAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

INDICE

- I. OBJETIVO GENERAL
 - II. OBJETIVOS ESPECIFICOS
 - III. FINALIDAD
 - IV. BASE LEGAL
 - V. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES
 - VI. DISPOSICIONES GENERALES
 - VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
-
- 7.1 DE LA DENUNCIA
 - 7.1.1 Sistema de denuncia
 - 7.1.1.1 Procedimiento
 - 7.1.2 Requisitos de la denuncia
 - 7.1.3 Formato de la denuncia.
 - 7.1.4 Presentación y trámite de la denuncia
 - 7.2 DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN E INCENTIVOS
 - 7.2.1 Protección e incentivos a Ciudadanos
 - 7.2.2 Protección e incentivos a Trabajadores
 - 7.3 DE LA REGULARIZACION
 - 7.3.1 Requisitos técnicos para la regularización
 - 7.3.1.1 Cumple con los requisitos
 - 7.3.1.2 No cumple con los requisitos
 - 7.3.2 Recupero y derechos por regularización
 - 7.3.2.1 Conexiones ilegales
 - 7.3.2.2 Redes provisionales
 - 7.3.2.3 Recuperos mínimos
 - 7.3.2.4 Intereses, daños y acciones legales
 - 7.4 TRÁMITES PARA LA REGULARIZACION
 - 7.4.1 Documentos a presentar
 - 7.4.2 Plazos



DIRECTIVA N° -2013-SEDAM HUANCAYO S.A.

IDENTIFICACION Y REGULARIZACION DE CONEXIONES CLANDESTINAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

I. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, normas, condiciones, requisitos y procedimientos para la regularización de conexiones clandestinas de agua potable y/o alcantarillado con el propósito de ampliar la cobertura de los servicios en el ámbito de atención de la empresa, orientados al incremento de facturación y de los ingresos, además de reducir los niveles de agua no facturada.

II. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Establecer el marco general del proceso de formalización de conexiones clandestinas que contemple la abreviación o simplificación de los trámites necesarios y procesos para su formalización.

Premiar mediante incentivos pecuniarios y no pecuniarios a usuarios y/o trabajadores de la empresa Sedam Huancayo S.A. que contribuyan de manera directa e inobjetable en la identificación de conexiones clandestinas del servicio que presta Sedam Huancayo S.A.

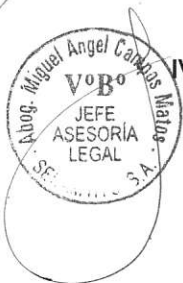
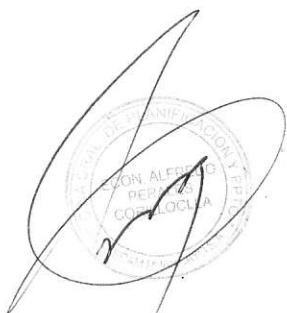
Promover una estrategia masiva que incentive la formalización de las conexiones clandestinas de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario que presta Sedam Huancayo S.A.

III. FINALIDAD

Este documento tiene como finalidad normar las estrategias, acciones y procedimientos para incentivar la regularización y/o formalización de las conexiones clandestinas de agua potable y/o alcantarillado sanitario en el ámbito de atención de Sedam Huancayo S.A. para su respectivo registro en el padrón de usuarios.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26338 - Ley General de Servicios de Saneamiento.
- D.S.N°09-95-PRES - Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- D.S. 008-2005-VIVIENDA - Modificación al Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- D.S. 023-2005-VIVIENDA - TUO del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338 y modificatorias.
- Reglamento de Calidad de la Prestación del Servicios de Saneamiento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y modificatorias.
- Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de SEDAM HUANCAYO S.A.
- Código Penal Decreto Legislativo N° 635.
- Ley del Procedimiento Administrativo General. Ley N° 27444



V. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES

La presente Directiva es de aplicación en el ámbito de cobertura de la empresa Sedam Huancayo S.A.

El cumplimiento de esta Directiva es de responsabilidad directa de la Gerencia Comercial, Gerencia Técnica, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia General en cuanto a su implementación y aplicación.

Los funcionarios antes mencionados, son responsables de velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva, por lo tanto quedan autorizados a recomendar y aplicar medidas correctivas necesarias en caso de incumplimiento.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

Las unidades orgánicas competentes deberán aplicar esta Directiva por e' cual se inicia la implementación del sistema de regularización de conexiones clandestinas que no tengan contrato de servicios con la empresa Sedam Huancayo S.A.

Se procurará disminuir las barreras, trámites y tiempos que impiden o dificulten la regularización de conexiones clandestinas de agua potable y alcantarillado sanitario.

Se deberá ofrecer a los usuarios facilidades de pago para la regularización de conexiones de agua potable y/o alcantarillado.

Se deberá implementar un sistema de denuncias tanto para ciudadanos y trabajadores de la empresa Sedam Huancayo S.A. por el cual contribuyan de manera directa e inobjetable en la identificación de conexiones no autorizadas.

Se deberá implementar un sistema de seguridad, protección de datos personales y beneficios (pecuniarios y no pecuniarios) para los titulares de las denuncias que colaboren en la identificación de conexiones clandestinas.

Se procura Implementar una estrategia que promueva la regularización de conexiones clandestinas, abriendo al mercado de usuarios la disposición de la empresa a contribuir con el saneamiento y salubridad de la población.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DE LA DENUNCIA

7.1.1.- Sistema de denuncia

El Sistema de Denuncias es un mecanismo de recepción y centralización de denuncias que promueve el ejercicio de políticas de control y prevención contra las conexiones clandestinas del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario dentro del ámbito de atención de la empresa Sedam Huancayo S.A.

Este sistema deberá brindar fácil acceso y alta confidencialidad, que permita a todo interesado el ingreso y seguimiento de su denuncia a través de:

- Portal Web, www.sedamhuancayo.com.pe
- Sede Central: Jr. Junín N° 987 Huancayo.

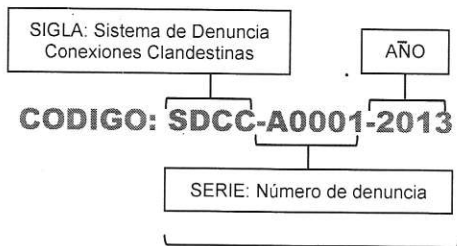
El titular de Atención al Cliente es el encargado de recibir las denuncias, asignar un código al denunciante y cautelar que su identificación no sea conocida.



El Área de Facturación y Cobranzas, de acuerdo a su competencia (referente a generar mecanismos y procedimientos para la eficiente facturación y cobranza), es la encargada de centralizar, organizar, cautelar y dar trámite correspondiente a las denuncias.

7.1.1.1 Procedimiento

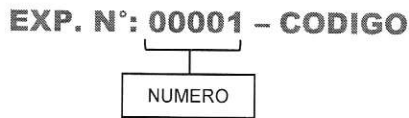
- a. Todo acto administrativo originado por denuncia, materia de la presente Directiva, debe tener un expediente como antecedente.
- b. La evaluación y trámite de las denuncias materia de la presente directiva se efectúa conforme a las disposiciones emitidas en los numerales: 7.1.2, 7.1.3 y 7.1.4 (requisitos, formato, presentación y trámite de la denuncia)
- c. Para su mejor ordenación el sistema de denuncias opera con una codificación y numeración de expedientes por cada caso (denuncia).
- d. Los procedimientos se realizan con sujeción la ley N° 27444 en todo lo que le sea aplicable, así como las normas del sector y las normas internas de la empresa.
- e. La recepción de la denuncia está a cargo del titular de Atención al Cliente, según detalle del numeral 7.1.4, b. (presentación y trámite de la denuncia)
- f. La generación del código, para la identificación del denunciante y de la denuncia, deberá ser de la siguiente manera:



La serie sigue la secuencia:
A0001...A1000.
B0001...B1000.
C00001...C1000, ...

CODIGO A ASIGNAR AL DENUNCIANTE Y AL FORMATO 01 Y 02

- g. Este código debe utilizarse para enumerar el expediente, anteponiéndole únicamente el número del expediente, de la siguiente manera:

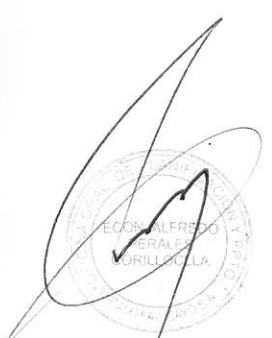


- h. Los expedientes administrativos generados por las denuncias están a cargo del Área de Facturación y Cobranzas, que para la aplicación de esta directiva deberá:

- Formar el expediente para cada caso asignándole la numeración correspondiente para su ordenación e identificación plena que facilite y agilice la tarea administrativa permitiendo el registro y permanente seguimiento de la documentación.
- Deberá guardar bajo custodia los expedientes formados, los mismos que deberán estar debidamente foliados.

- i. En el sistema conviven dos tipos de documentación: documentación papel, que son las denuncias presentadas en formatos impresos y la documentación electrónica, que son las denuncias realizadas vía la página web de la institución. Para su mejor administración estos últimos deben imprimirse y formar un expediente físico con su respectiva numeración y codificación. En este último caso, el código para el denunciante será remitido a través de correo electrónico.

- j. Los funcionarios responsables solo están obligados a informar sobre los expedientes, su estado situacional y en última instancia revelar el nombre de los denunciantes, únicamente y a pedido expreso y formal, a la Gerencia General,



Gerencia Comercial y Oficina General de Asesoría Legal, para acciones estrictamente administrativas y legales. Los titulares de estas oficinas deberán guardar las mismas garantías sobre la identificación de los denunciantes bajo responsabilidad a que hubiera lugar. Del mismo modo, solo el titular de la denuncia puede acceder a información sobre su denuncia.

7.1.2 Requisitos de la denuncia.

Para fines de su adecuada tramitación, toda denuncia que se formule deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a. Los nombres y apellidos completos, domicilio, correo electrónico y - de ser el caso - número telefónico del denunciante, acompañándose copia simple del respectivo documento de identidad. La denuncia no debe tener origen anónimo.
- b. El acto materia de denuncia debe ser expuesto en forma detallada y coherente, incluyendo:

- De ser posible la identificación del o los partícipes en el hecho denunciado.
- Indicación de la ubicación o domicilio del lugar o predio donde se cometen los actos materia de denuncia (entre qué calles se encuentra, numeración, anexo, distrito).
- Datos del inmueble o predio: tipo de construcción del predio y - de ser posible- tipo de actividad que se desarrolla en el predio materia de denuncia.
- Croquis del predio denunciado y -de ser posible- otros elementos de prueba (fotos, videos, testimonios, etc.) que permitan su evaluación y, en caso se determine su procedencia comenzará su verificación.

- c. Lugar y fecha.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos puede ser subsanado en un plazo de diez (10) días hábiles contados desde la recepción del requerimiento formulado por Sedam Huancayo. De no ser subsanado en el plazo indicado, se procede al archivo de la denuncia.

7.1.3 Formato de la denuncia.

Las denuncias se presentan físicamente utilizando el Formato de Denuncia N° 01 que como Anexo forma parte de esta Directiva. Esta estará disponible en su versión imprimible en la página web de Sedam Huancayo S.A., dirección electrónica: www.sedamhuancayo.com.pe. Esta página, además contiene la versión del formato digital, por el cual se ingresa la denuncia siguiendo las indicaciones correspondientes y adjuntando copias de los requisitos exigidos.

7.1.4 Presentación y trámite de la denuncia

La denuncia se formula por persona identificable. Su presentación es de forma personal o vía web institucional ante la empresa Sedam Huancayo S.A., tramitándose conforme a las disposiciones emitidas por este documento:

- a. El denunciante ingresa el Formato de Denuncia N° 01, según el numeral 7.1.3 de la presente Directiva al sistema de denuncias contra conexiones clandestinas.
- b. La Oficina de Atención al Cliente recibe y revisa el formato N° 01 verificando que cumpla con los requisitos señalados en el numeral 7.1.2 de la presente Directiva, luego, conforme a lo señalado en el numeral 7.1.1.1,f, genera un código de identificación. La identificación del denunciante que consta en el formato de denuncia N° 01 queda bajo custodia del titular de la oficina de Atención al Cliente.

- c. En el término de la distancia o en el día traslada el formato de denuncia N° 02 y los documentos que acompañan la denuncia, si lo hubiere, al Área de Facturación y Cobranza para la formación, custodia y seguimiento del expediente correspondiente. Ésta Área le asignará un número de acuerdo al numeral 7.1.1.1,g.
- d. El Área de Facturación y Cobranza conjuntamente con el Área de Catastro, Comercialización y Medición, proceden de inmediato a la verificación y evaluación in situ de las denuncias.
- e. Comprobada la veracidad de la denuncia se procede a las acciones de regularización de la conexión clandestina, de acuerdo a los procedimientos del caso y lo señalado por la presente Directiva.
- f. Una vez comprobada la denuncia y culminado el proceso de regularización la empresa, mediante el área correspondiente de la custodia de la identificación del denunciante, contacta con él para hacer efectivo los incentivos afectos a tal denuncia. La entrega es personal y consta en acta.

7.2 DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN E INCENTIVOS

Las medidas de protección e incentivos se brindan a los denunciantes de acuerdo a su procedencia siendo: ciudadanos o trabajadores de la empresa.

Recibida la denuncia por el área correspondiente, de acuerdo al artículo 7.1.1 de la presente Directiva, comprobado el cumplimiento de los requisitos del numeral 7.1.2 de la presente Directiva, se procede a otorgar al denunciante las siguientes medidas de protección e incentivos:

7.2.1 Protección e incentivos a Ciudadanos:

- a. Un código de identificación, y se solicita que confirme la dirección electrónica a la que se le remitirán las comunicaciones. Los datos de identidad que figuran en el formato de denuncia serán reemplazados por el código asignado, estableciendo Sedam Huancayo S.A. los mecanismos de custodia de dicha información y la reserva absoluta sobre la identificación del denunciante.
- b. Si como resultado de la evaluación la denuncia queda desvirtuada, ello será comunicado al denunciante y cesa la protección establecida.
- c. El incentivo por cada denuncia, que permite la identificación plena e inobjetable de una conexión clandestina de agua potable y/o alcantarillado sanitario, en el ámbito de atención de Sedam Huancayo S.A., consistirá en la entrega al denunciante del diez por ciento (10%) de lo efectivamente cobrado por la entidad en el proceso de Recupero.
- d. Este porcentaje es determinado por el Área de Facturación y Cobranza y se calcula en base del valor neto de Recupero del servicio, restante de los gastos incurridos para tal recuperación, entre ellos: horas hombre y horas máquina.

7.2.2 Protección e incentivos a Trabajadores

- a. Es aplicable el literal "a" del numeral 7.2.1 a todo trabajador de la empresa Sedam Huancayo, cualquiera sea su modalidad contractual, que proceda a realizar la denuncia, materia de esta Directiva.
- b. Se prohíbe el cese, despido o remoción del servicio al funcionario o trabajador denunciante como consecuencia de la denuncia interpuesta de acuerdo a esta Directiva, pero no enerva la facultad de sancionarlo disciplinariamente por la

comisión de faltas e infracciones previstas en el régimen laboral o de contratación que le sea aplicable.

- c. Sedam Huancayo S.A. no se encontrará obligada a renovar el contrato temporal celebrado con el denunciante, siempre y cuando tal decisión se base en la no necesidad por parte de la empresa de la continuidad de la prestación de dichos servicios y no como consecuencia de la denuncia formulada.
- e. En los casos que el denunciante sea copartípe de los hechos denunciados, se otorgará la reducción gradual de la sanción administrativa, de acuerdo al grado de participación en los hechos arbitrarios o ilegales, y teniendo en cuenta el régimen laboral o de contratación aplicable en virtud del cargo o función desempeñada. En estos casos, la sanción se reducirá teniendo en cuenta los siguientes criterios:
- El perjuicio ocasionado a la empresa.
 - La naturaleza de las funciones desempeñadas así como el cargo y jerarquía del copartípe.
 - El beneficio obtenido por el copartípe.
 - Ausencia de sanción administrativa.
- f. El denunciante que es trabajador de la empresa, bajo cualquier modalidad laboral, obtiene como incentivo extraordinario el diez por ciento (10%) de lo efectivamente cobrado por la entidad en el proceso de Recupero, cuyo cálculo corresponde al Área de Facturación y Cobranza.
- g. El porcentaje que determina el incentivo será calculado en base del valor neto de Recupero del servicio restante de los gastos incurridos para tal recuperación, entre ellos: horas hombre y horas máquina.
- h. El incentivo pecuniario materia de la presente Directiva que sea entregado a trabajadores de la empresa tiene la naturaleza temporal, extraordinario y no pensionable, razón por la cual no constituyen remuneración para ningún efecto legal en aplicación del artículo 7 del D.S. No. 003-97-TR, TUO del DL No. 728, LPCL; complementado con el artículo 19, inciso "a" del DS No. 001-97-TR.
- i. El incentivo no pecuniario, son reconocimientos a los trabajadores que participan en la ejecución del levantamiento de las conexiones clandestinas del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, como consecuencia de una denuncia e identificación. Le son aplicables también a trabajadores que realizan mayores números de denuncias.
- j. Estos incentivos no pecuniarios consisten en la entrega de un Certificado o Diploma al mérito en reconocimiento a la labor en defensa de los intereses de la empresa.

7.3 DE LA REGULARIZACION

7.3.1 REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA REGULARIZACIÓN

Para regularizar una conexión clandestina se diferencia: conexiones que cumplen y aquellas que no cumplen con los requisitos técnicos mínimos establecidos por la empresa.

El Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de Sedam Huancayo S.A. aprobado por Resolución de Gerencia General Sunass N° 060-2010-SUNASS-GG, en su Título Segundo, Capítulo 2 (procedimiento de acceso) regula los procedimientos, especificaciones y requisitos que debe cumplir una conexión domiciliar de agua potable y de alcantarillado sanitario.



El área correspondiente de Sedam Huancayo S.A. realizará una evaluación técnica para determinar si la conexión reúne dichos requisitos técnicos que permita considerar si la obra o instalación está bien ejecutada o no.

7.3.1.1 CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Si cumple con los requisitos que establece el Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de Sedam Huancayo S.A. se declara que dicha conexión ha sido ejecutada de manera correcta, cumpliendo con los requisitos necesarios y que se encuentra en buen estado de conservación.

En esta situación la regularización de la conexión procede con la complementación de los requisitos y documentos necesarios que regula el Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de Sedam Huancayo S.A. para acceso a conexiones.

7.3.1.2 NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Si la conexión no cumple con los requisitos exigidos por el Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de Sedam Huancayo S.A. debido a la falta de algunos accesorios o partes (caja de registro, llaves de paso y accesorios) estaremos frente a una conexión incompleta. Para su regularización corresponde al usuario o titular de la conexión completar dichos faltantes.

Si la conexión presenta accesorios, materiales de mala calidad o estén deteriorados, o que el trabajo de instalación tiene visibles defectos técnicos se considera como anti técnica. Para su regularización es necesario el parcial o completo reemplazo de los componentes a cargo del usuario.

En ambos casos si el usuario o titular de la conexión dispone de los medios económicos, se le cobra tanto los materiales faltantes como la mano de obra y supervisión a emplear en la nueva instalación.

Si Sedam Huancayo S.A. tiene capacidad de asumir los costos de mano de obra y supervisión en la nueva instalación, el usuario deberá pagar únicamente por los materiales faltantes.

7.3.2 RECUPERO Y DERECHOS POR REGULARIZACIÓN

Con el objeto de facilitar la incorporación de una conexión clandestina como nuevo cliente al padrón de la empresa se deberá tomar en cuenta si el acogimiento a la regularización es de manera no voluntaria (producto de una denuncia por conexión clandestina o inspecciones de la empresa) o voluntaria.

En el primer caso se debe fraccionar los montos por derechos y recuperos en un plazo razonable con el propósito de motivar la formalización. Los montos resultantes podrán ser incluidos en la facturación.

Si el acogimiento a la regularización de la conexión es de manera voluntaria (sin denuncia o sin inspecciones de la empresa) los montos por recuperos de facturación deberán ser exonerados cuando se trate de usuarios con tarifa doméstica. El monto por derechos de conexión nueva será fraccionado en un plazo razonable. Los montos resultantes podrán ser incluidos en la facturación.

Para usuarios con tarifas no domésticas (industrial, comercial y estatal) los montos por recuperos de facturación deberá tener un descuento del veinte por ciento (20%).

Se toma en consideración la naturaleza temporal de esta Directiva, que debe ser aplicable solo en el año fiscal de su aprobación y en armonía a la aplicación del artículo 94° del Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de Sedam Huancayo S.A.

7.3.2.1 CONEXIONES ILEGALES

Para el caso de conexiones ilegales prescrito en el artículo 91° inc. "c" del Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento de Sedam Huancayo S.A. se deberá firmar un "contrato-convenio para pago a plazos" con el usuario en el que se señale expresamente el concepto del recuperó. Esta no debe incluirse en la facturación.

7.3.2.2 REDES PROVISIONALES

Son redes provisionales aquellas que han sido construidas sin previo conocimiento de la empresa Sedam Huancayo S.A. y que en consecuencia no tienen aprobación técnica (conexiones a piletas, conexiones por chicotería). En este caso el área competente deberá evaluar la conveniencia de la formalización o levantar y clausurar las conexiones, tomando en cuenta aspectos técnicos de prestación del servicio como presión, continuidad, afectación a usuarios formales, existencia de redes matrices, entre otros.

7.3.2.3 RECUPEROS MINIMOS

El recuperó por agua no facturada podrá ser inferior a doce (12) meses, sólo en los siguientes casos:

- Que el usuario demuestre un tiempo de uso clandestino inferior a los doce (12) meses, para lo cual debe presentar documentos probatorios como contrato de compra venta, licencia de construcción u otros relacionados a la fecha de instalación o uso de los servicios.
- En caso de usuarios se encuentren en situación de extrema pobreza, el usuario debe presentar el certificado correspondiente expedido por instancias autorizadas (Municipalidades, policía, iglesia u otra entidad autorizada), por el cual Sedam Huancayo podrá evaluar el proceso de regularización.

7.3.2.4 INTERESES, DAÑOS Y ACCIONES LEGALES

De acuerdo al artículo 93° del Reglamento de Prestación de Servicios, todos los financiamientos estarán sujetos a la Tasa Activa de Mercado en Moneda Nacional (TAMN).

Así mismo, Sedam Huancayo S.A. tiene derecho de cobrar a los usuarios el costo de las reparaciones de los daños y desperfectos que éstos ocasionen a la instalación y equipos utilizados para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, de acuerdo a su gravedad.

Sedam Huancayo S.A. puede interponer acción legal por daños y perjuicios, cuando sus intereses y legítimos derechos hayan sido vulnerados, en aplicación del artículo 95° del Reglamento de Prestación de Servicios de Sedam Huancayo S.A.

Si a consecuencia de la denuncia recibida Sedam Huancayo S.A., por intermedio del área responsable de los expedientes, advierte que existen indicios de la comisión de algún hecho delictivo procederá a denunciar penalmente al o los involucrados a través de la Oficina General de Asesoría Legal ante las autoridades correspondientes.

7.4 TRÁMITES PARA LA REGULARIZACION

El usuario presenta la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento vía regularización. Para facilitar la regularización de conexiones y la promoción de la formalización de las mismas se aplicarán los siguientes pagos iniciales como mínimo:

- El cien por ciento (100%) del costo del derecho de folder de trámite e inspección para una conexión de Agua potable y alcantarillado en regularización (incluye IGV).

- La solicitud y este pago inician el trámite de regularización de conexiones clandestinas y se aplica independientemente del presupuesto de regularización de la conexión.

7.4.1 DOCUMENTOS A PRESENTAR

Para regularizar una conexión clandestina el usuario debe presentar:

- Copia simple de Documento Nacional de Identidad (DNI) del o los titulares.
- Acreditación de titularidad de predio, presentando por lo menos uno de los siguientes documentos:
 - Copia simple de Partida Registral expedida por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), Copia simple de Minuta, Escritura y/o Título de propiedad en la que el solicitante figure como propietario actual del predio.
 - Certificado de posesión en caso de asentamientos humanos con título de propiedad a regularizar.
 - En los que la propiedad no se encuentra físicamente saneada copia simple del certificado o constancia de posesión emitida por la municipalidad de la circunscripción.
 - Autorización notarial certificada o contrato de alquiler legalizado en caso de inquilinos o poseionarios; de encontrarse el titular en el extranjero copias simples de autorización y DNI o pasaporte.
- Copia de boleta de pago total o fraccionado del presupuesto de regularización de la conexiones domiciliarias.
- Croquis de ubicación del inmueble.

Los casos especiales se regulan de acuerdo a lo estipulado por el artículo 13.3 y siguientes del Reglamento de Prestación de Servicios de Sedam Huancayo S.A.

Presentada la solicitud de regularización y esta no cumpliera con los requisitos señalados la empresa otorgará al usuario un plazo de cinco días (05) hábiles para su subsanación.

Si dentro de ese plazo el solicitante no subsanara los requisitos faltantes se dará por finalizado el procedimiento de regularización. Se procederá con el levantamiento de la conexión y la aplicación del numeral 7.3.2.4 de la presente Directiva. Esto último también es de aplicación a usuarios que decidan no regularizar su conexión.

Una vez aceptada la solicitud Sedam Huancayo S.A. tiene un plazo máximo de quince (15) días hábiles para determinar la factibilidad del servicio.

La comunicación al usuario sobre la factibilidad del servicio (positiva o negativa) deberá ser efectiva en un plazo máximo de veinte (20) días de presentada la solicitud de regularización.

El usuario tiene un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir de la notificación de la factibilidad, para firmar el contrato de prestación de servicios.

Firmado y presentado el contrato la empresa tiene hasta quince (15) días hábiles para instalar la conexión del servicio solicitado.

7.4.2 PLAZOS

El plazo para la regularización de conexiones clandestinas será de un (1) año a partir de la aprobación e implementación de la presente Directiva.

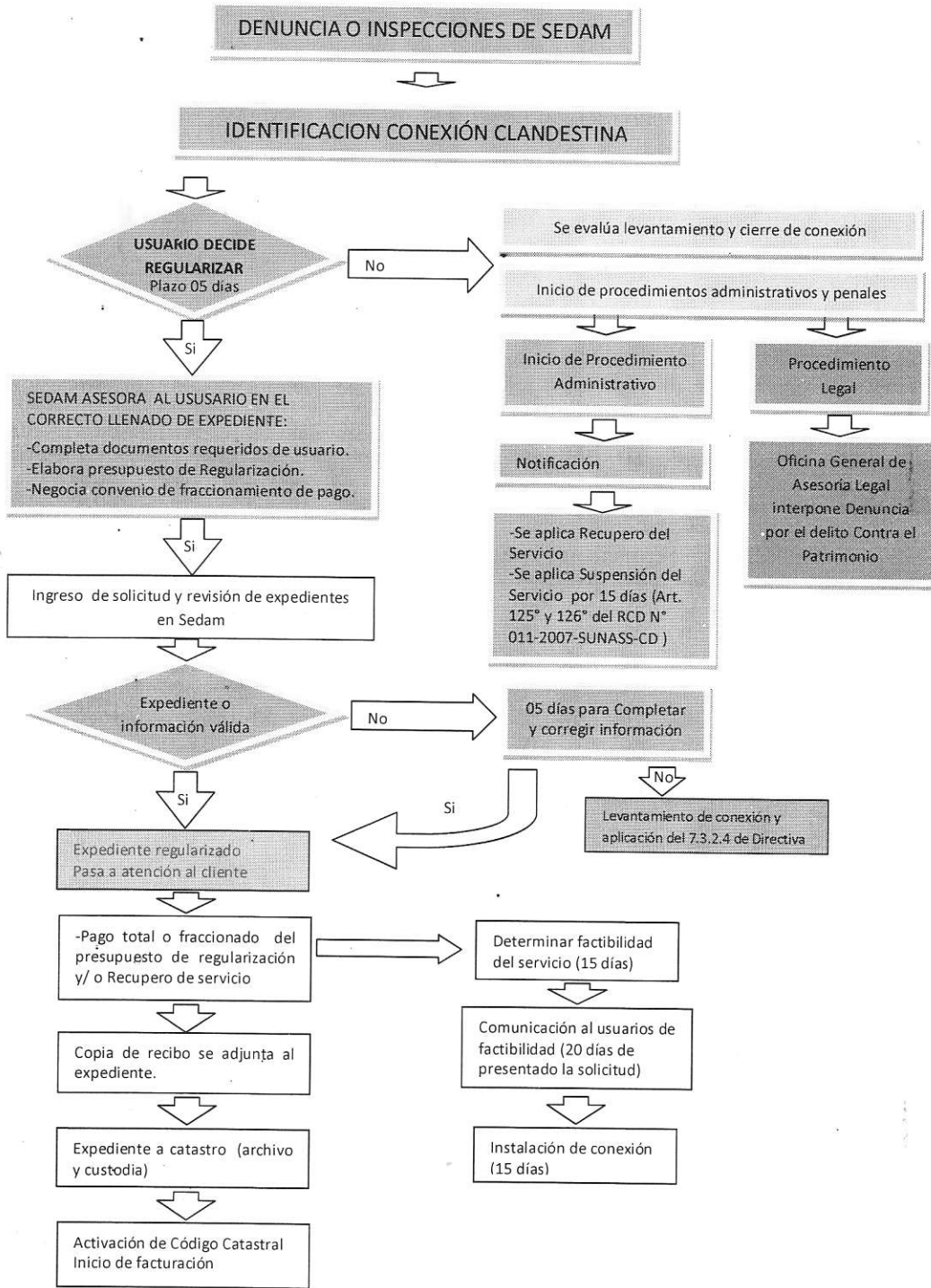
El plazo máximo para el fraccionamiento del presupuesto de regularización es de doce (12) meses. Se aplica una vez formalizada la aceptación de la modalidad de pago propuesta por Sedam Huancayo S.A., en aplicación del artículo 14.5 literal "a", del Reglamento de Prestación de Servicios de Sedam Huancayo S.A.,

El presupuesto de regularización de conexiones clandestinas comprende:

- El recupero por el tiempo de uso clandestino de los servicios de Sedam Huancayo S.A.
- La adecuación de la conexión de agua potable, en caso la conexión a regularizar no cumpla con los requisitos técnicos establecidos por Sedam Huancayo S.A.



ANEXO 1 : FLUJOGRAMA DE REGULARIZACIÓN CONEXIONES CLANDESTINAS



[Handwritten signature]



FORMATO DE DENUNCIA N° 01

La información que usted nos entrega será manejada con absoluta confidencialidad. Se le otorgará un código de identificación para efectos de beneficiarse con los incentivos que otorga la empresa por su denuncia.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

FORMATO DE DENUNCIA 01			
FECHA		CODIGO	
I IDENTIFICACION DEL DENUNCIANTE			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	
N° DNI			
DOMICILIO			
TELEFONO			
CORREO ELECTRONICO			
II IDENTIFICACION DE LA CONEXIÓN DENUNCIADA			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
CALLE, JIRON, AVENIDA	N°	MZ	LT
URBANIZACION, BARRIO	DISTRITO		PRVINCIA
III TIPO DE USO DEL PREDIO O INMUEBLE			
VIVIENDA			
TIENDA			
OTROS (especifique)			
IV TIPO DE CONEXIÓN DENUNCIADO			
AGUA			
ALCANTARILLADO			
AGUA Y ALCANTARILLADO			
V UBICACIÓN DE LA CONEXIÓN MATERIA DE DENUNCIA (PLANO O CROQUIS)			
VB° Recepción		NOMBRES Y APELLIDOS: DNI: (firma denunciante)	

FORMATO DE DENUNCIA N° 02

Este formato contiene información proporcionada por una persona que puso de conocimiento el caso. Su identificación se guarda en reserva de acuerdo a la Directiva de "Identificación y regularización de conexiones clandestinas de agua potable y alcantarillado sanitario" de la empresa Sedam Huancayo S.A.

El Código de identificación de este formato deberá ser usado para la enumeración del expediente a formarse para su respectivo trámite.

FORMATO DE DENUNCIA 02			
FECHA			CODIGO
IDENTIFICACION DE LA CONEXIÓN DENUNCIADA			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
CALLE, JIRON, AVENIDA	N°	MZ	LT
URBANIZACION, BARRIO	DISTRITO		PRVINCIA
TIPO DE USO DEL PREDIO O INMUEBLE			
VIVIENDA			
TIENDA			
OTROS (especifique)			
TIPO DE CONEXIÓN DENUNCIADO			
AGUA			
ALCANTARILLADO			
AGUA Y ALCANTARILLADO			
UBICACIÓN DE LA CONEXIÓN MATERIA DE DENUNCIA (PLANO O CROQUIS)			
Referencia:			
Se adjunta:			
VB° Atención al Cliente		VB° Recepción Área Facturación y Cobranzas	

