



# **Los Deberes y Derechos de los Usuarios de Agua**

# ***¿Cuáles son nuestros derechos frente al agua? ¿Y cuáles nuestros deberes?***

Como personas que usamos el agua, tenemos una serie de derechos que es importante conocer y hacer respetar, pero también deberes que cumplir.

En relación con el servicio que nos brindan, tenemos derecho a:

- Contar con el servicio de agua potable y desagüe, excepto en lugares donde sea imposible.
- Recibir agua que cumpla con las normas de calidad establecidas por el Ministerio de Salud y SUNASS.
- Exigir el buen estado y funcionamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado, y su reparación oportuna.

Exigir a la EPS que verifique el buen funcionamiento de su medidor, en casos de reclamo.

Ser notificado por la EPS sobre los cortes programados, con 48 horas de anticipación, excepto en casos de emergencia. En el ámbito rural, recibir el aviso oportuno de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones que se debe tomar en caso de emergencia.



En relación con la facturación, tenemos derecho a:

- Recibir una factura con información clara y precisa sobre el servicio que se brinda, o cuota familiar en el ámbito rural.
- Reclamar si el monto de la factura no guarda relación con el volumen de agua consumido, o si incluye conceptos no aprobados en las normas vigentes.
- En relación con el reclamo, tenemos derecho a:
  - Presentar un reclamo, vía telefónica o presencial, frente a la EPS u otro prestador, cuando existe una facturación excesiva.
  - No tener que pagar hasta que se haya terminado el proceso de reclamo. Si la EPS exige el pago, debemos reportar a SUNASS.



- Si la EPS resolviera negativamente nuestro reclamo, podemos pedir a una reconsideración, siempre que se tenga nuevas pruebas.
- Si la EPS no respondiera en un plazo de 30 días hábiles, podemos solicitar acogernos al Silencio Administrativo Positivo.



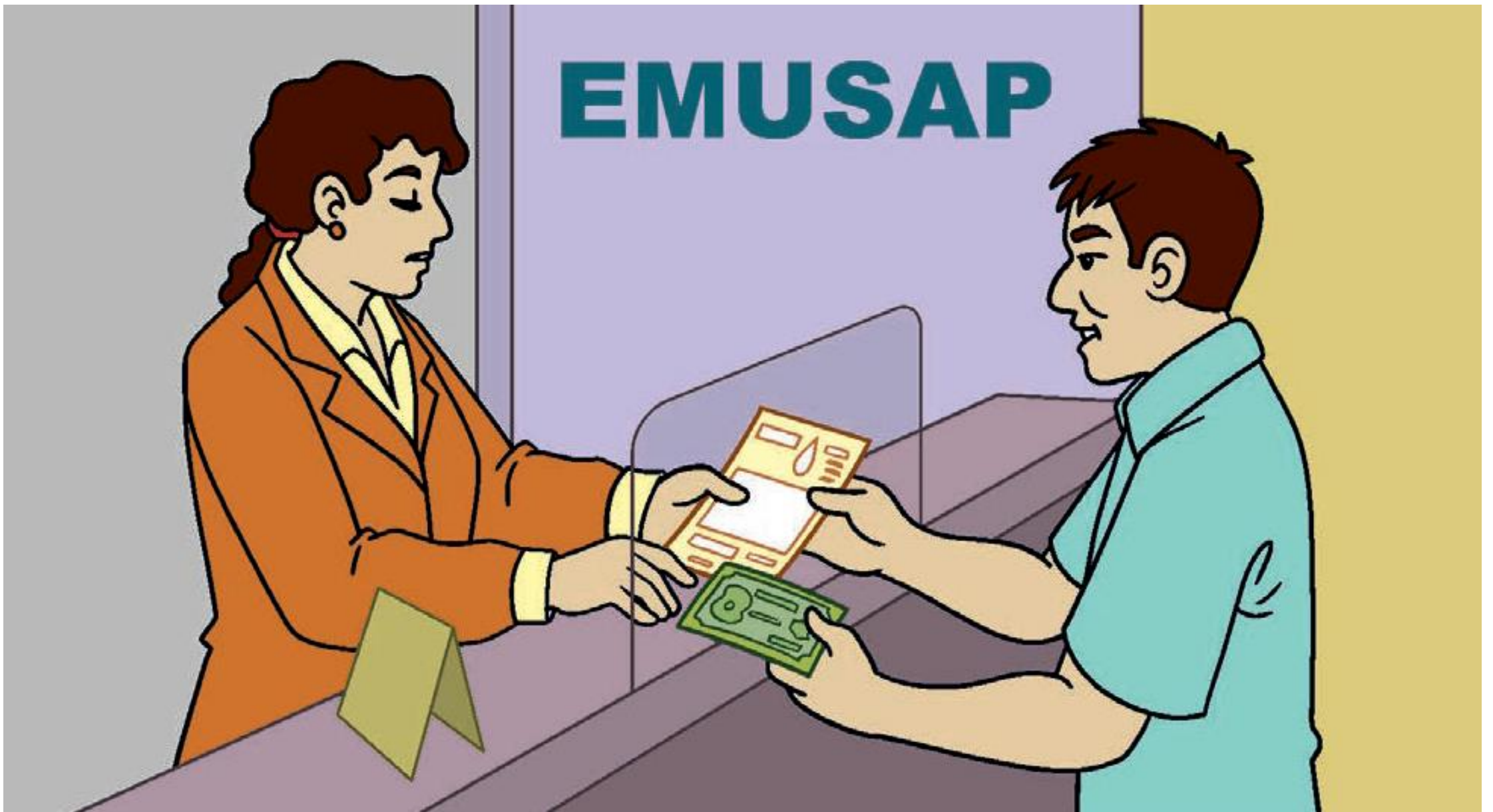
**Los Deberes y Derechos de los Usuarios de Agua**

Por otra parte, como personas que usamos los servicios de saneamiento y consumo de agua, tenemos una serie de deberes.

En relación con lo económico, tenemos el deber de:

- Pagar a la EPS, la UGM o a la JASS, el derecho de conexión a la red de agua potable desagüe.
- Pagar mensualmente los recibos y cualquier otra obligación contraída con la EPS. En el ámbito rural pagar la cuota familiar de acuerdo con lo establecido por la Asamblea de la JASS, o según lo establezca la UGM de la municipalidad.
- Pagar todas las deudas pendientes antes de cambiar de domicilio.
- Reparar las instalaciones internas que tengan fallas.

**Los Deberes y Derechos de los Usuarios de Agua**



**Los Deberes y Derechos de los Usuarios de Agua**



En relación con el servicio, tenemos el deber de:

- Permitir la conexión, instalación y lectura mensual del medidor por la EPS.
- Evitar la manipulación del medidor, lo que está prohibida.
- Mantener en buen estado sus instalaciones internas.
- Usar racionalmente el agua.
- No arrojar basura u otros desechos sólidos que pueden atorar el sistema de desagüe.
- Notificar a la EPS, la municipalidad o la JASS los daños o averías que afecten los servicios de saneamiento.
- No instalar conexiones clandestinas de agua y denunciar aquellas de nuestro conocimiento.

**Los Deberes y Derechos de los Usuarios de Agua**





**Los Deberes y Derechos de los Usuarios de Agua**

De igual forma, son derechos de la organización comunal - JASS:

- Cobrar la cuota familiar aprobada por la Asamblea General.
- Cerrar la conexión por incumplimiento de las obligaciones de los asociados.
- Cerrar las conexiones de quienes hagan uso no autorizado de los servicios.
- Cobrar por las reparaciones de daños y desperfectos que el usuario ocasione en el sistema por mal uso o vandalismo.

*¿Sabías que?*

*Un problema recurrente, entre los usuarios y las Prestadores de Servicios de Saneamiento – EPS, PASS y otros, es la falta de información que tienen sobre sus deberes y derechos en lo que respecta al servicio de agua potable. Por eso este documento puede serte valioso.*

**Los Deberes y Derechos de los Usuarios de Agua**