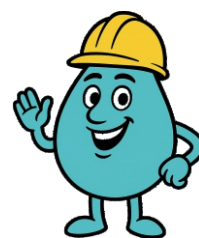


Boletín Informativo

01



EMUSAP S.A.

**#EPS en
RAT**

Empresa prestadora de
servicios de saneamiento
en Régimen de Apoyo
Transitorio

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

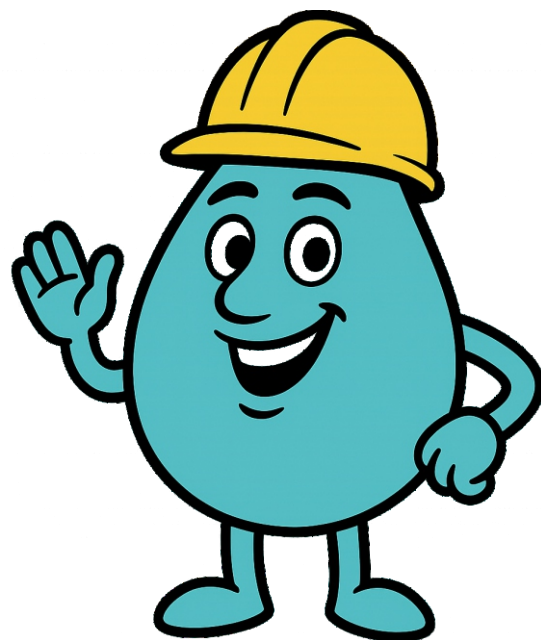
Principales Derechos:

1. Acceder a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en las condiciones establecidas en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios.
2. Recibir aviso oportuno de las interrupciones de los servicios, así como de las precauciones que debe tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, a través de los medios de comunicación.
3. Recibir información detallada sobre las condiciones en que reciben los servicios a fin de permitir el ejercicio de sus derechos como usuario.
4. Presentar reclamos ante la autoridad competente sobre la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento brindados, sin estar obligado al pago previo del recibo, cuando dichos reclamos tengan relación directa con el monto reclamado.
5. Percibir compensación económica como indemnización por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar los prestadores de servicios a su propiedad por negligencia comprobada del prestador, de acuerdo con la normativa de la materia.
6. Acceder al expediente de reclamo y a los documentos sobre la conexión que obran en el poder del prestador de servicios o de la Sunass; así como solicitar copia de dichos documentos, previo pago de la tasa establecida.



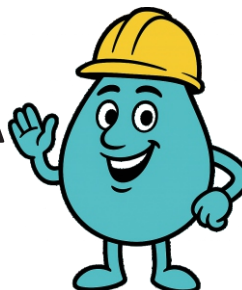
Principales Obligaciones:

1. Celebrar con el prestador de servicios el contrato de suministro.
2. Pagar oportunamente la tarifa o cuota familiar, según corresponda, por los servicios de agua potable y saneamiento prestados, de acuerdo a la normativa de la materia.
3. Hacer uso adecuado de los servicios de agua potable y saneamiento, sin dañar la infraestructura correspondiente.
4. Permitir la instalación del medidor de consumo en la conexión domiciliaria, la verificación posterior y las correspondientes lecturas.
5. Poner en conocimiento del prestador de servicios, las averías o perturbaciones que pudieran afectar los servicios.
6. Utilizar el agua potable suministrada y el servicio de alcantarillado sanitario para los fines contratados.
7. Proteger la infraestructura sanitaria interna, a efectos de evitar daños y fugas, si es que la causalidad está comprobada y es responsabilidad del usuario, según lo establecido en las normas sectoriales y las que establezca la Sunass.
8. Denunciar las conexiones clandestinas



EDUCACIÓN SANITARIA

Agua clases



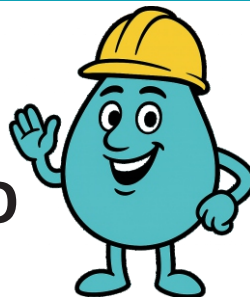
En el marco del convenio con la UGEL Chachapoyas, EMUSAP S.A. realizó la primera edición del programa educativo “Agua Clases” en la I.E.E. San Juan de la Libertad, dirigida a estudiantes de tercer año de secundaria. La actividad, desarrollada en coordinación con el OTASS, buscó sensibilizar sobre el valor del agua potable, el uso responsable del alcantarillado y la conservación de los recursos hídricos. A través de material audiovisual y charlas interactivas, los alumnos aprendieron también sobre la prevención ante riesgos de desastres que puedan afectar los servicios de saneamiento. Con esta iniciativa, EMUSAP S.A. reafirma su compromiso con la educación ambiental y la promoción de una cultura del agua responsable en la juventud chachapoyana.



En el marco de su 31° aniversario, EMUSAP S.A. realizó con éxito el segundo programa “Agua Clases” en la I.E. Virgen de Asunta de Chachapoyas, beneficiando a más de 80 estudiantes de nivel secundario. La actividad, impulsada junto al OTASS, tuvo como objetivo promover la valoración del agua potable, el cuidado del medio ambiente y la prevención de riesgos de desastres. A través de material audiovisual y dinámicas didácticas, los participantes aprendieron sobre el proceso de potabilización, tratamiento de aguas residuales y la importancia de evitar la contaminación de fuentes hídricas. Con esta iniciativa, EMUSAP S.A. reafirma su compromiso con la educación ambiental y la construcción de una cultura del agua responsable y sostenible.



OBRAS DE IMPACTO



EMUSAP S.A. realizó una inspección al proyecto de construcción de cámaras de válvulas en la red de distribución de agua potable de Chachapoyas, liderada por el gerente general, Ing. Hamilton Chávez Casique. Este proyecto, identificado con el CUI N.º 2647136, contempla la instalación de 38 válvulas de purga de aire, de las cuales 36 ya están operativas y las 3 restantes fueron verificadas durante la visita, confirmándose su correcto funcionamiento. Estas válvulas cumplen un rol esencial al mejorar la presión y eliminar el aire acumulado en las tuberías, optimizando la eficiencia del sistema. Con un avance físico del 93%, EMUSAP S.A. reafirma su compromiso de brindar un servicio de agua potable más continuo, eficiente y seguro para la población de Chachapoyas.



¡Ahora puedes pagar tus servicios de manera rápida y segura a través de Yape!

Información Importante para los Usuarios de EMUSAP S.A. – Chachapoyas

Pagar tu recibo de agua ahora es más sencillo.

Puedes realizar tu pago a través de las siguientes opciones:

Aplicativo Yape.

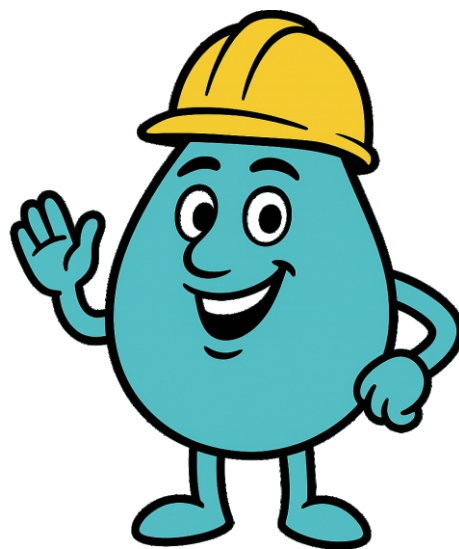
- Banca móvil o banca por internet.
- Telecrédito (solo para instituciones privadas).
- Pasos para realizar tu pago desde la Banca Móvil del BCP:
- Ingresa a la aplicación del BCP.
- Selecciona la opción “Pagar servicio de agua”.
- Elige la empresa EMUSAP Chachapoyas.
- Ingresa tu número de suministro, el cual inicia con “10”.

Pago presencial en Agentes BCP:

- Puedes acercarte al agente BCP más cercano y realizar tu pago indicando tu número de suministro o presentando tu recibo.

Recuerda:

- El número de suministro se encuentra en la parte superior de tu recibo físico o virtual. Es el código que identifica tu conexión al servicio de agua.



¡EMUSAP S.A. ahora te atiende las 24 horas!

Estimado usuario, EMUSAP S.A. pone a tu disposición su nuevo chatbot de atención las 24 horas del día, a través de WhatsApp.

Agrega el número: +51 941 700 542

Con este servicio podrás acceder de manera rápida y sencilla a información y consultas sobre tu servicio de agua potable y alcantarillado.

Opciones disponibles en el chatbot

- Mi servicio
- Información de mi servicio
- Ver mi recibo
- Más consultas de mi servicio

Trámites y atención

- Requisitos para trámites
- Centros de atención y pagos
- Hablar con un asesor

Reportar problemas

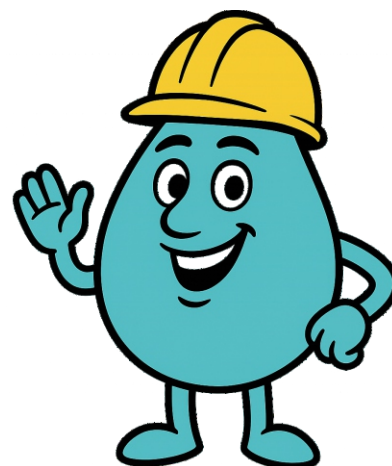
- No me reconectaron el agua
- Reportar otros problemas

Colabora con nosotros

- Quiero dejar una sugerencia
- Denunciar conexión clandestina



**Servicio fácil, rápido y disponible cuando más lo necesitas.
EMUSAP S.A. – Comprometidos contigo y tu bienestar.**



REQUISITOS PARA CONEXIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

REQUISITOS PARA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE AGUA POTABLE

(Diámetro mayor a 15 mm o ½")

Para solicitar una conexión domiciliaria con diámetro mayor a 15 mm, debes presentar lo siguiente:

Documentos Técnicos:

- Memoria y plano de instalaciones sanitarias internas (agua y desagüe) firmados por un ingeniero sanitario colegiado y habilitado.

Requisitos según normativa

- De acuerdo con la R.C.D. N° 058-2023-SUNASS-CD – Artículos 11° y 12°.

Presentación del trámite

- Todo trámite debe presentarse en folder manila.

Documentación del predio

- Documento que acredite la propiedad, título posesorio o certificado de posesión actualizado, emitido por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.
- Plano de ubicación o croquis del predio, indicando:
- Ubicación de la nueva conexión de agua y/o alcantarillado.
- Vecino más cercano que cuente con servicio de agua.

Pago por factibilidad

- S/ 60.09 por el servicio de Factibilidad de Agua Potable y Alcantarillado.

Representación

- Personas naturales:
- Pueden designar a un representante mediante carta poder simple, indicando nombre, DNI y facultades autorizadas.

Personas jurídicas:

- Tramitan mediante su representante acreditado con certificado de vigencia de poder de Registros Públicos, donde consten las facultades para celebrar contratos.

Documento de identidad

- Copia del D.N.I.

