

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 154-2024-EPS-M/GG

Moyobamba, 29 de noviembre de 2024

VISTO:

El Informe N° 006-2024-EPS-M/EGC de fecha 29 de noviembre de 2024, Acta de Sesión Ordinaria N° 016-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima - EPS MOYOBAMBA S.A., es una Empresa Pública de accionariado Municipal, que tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín y que se encuentra incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio según Resolución Ministerial N°338-2015-VIVIENDA, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 18 de diciembre de 2015;

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), asume su rol de administrador en la EPS MOYOBAMBA, a partir del 05 de abril del año 2017; en consecuencia, durante el periodo que dure el Régimen de Apoyo Transitorio, el Consejo Directivo del OTASS, constituye el órgano máximo de decisión de la EPS Moyobamba, ejerciendo las funciones y atribuciones de Junta General de Accionistas de la EPS Moyobamba S.A.;


Que, el Capítulo IV del Título III del TUO de la Ley Marco, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA y el Capítulo IX del Título III del Reglamento de la Ley Marco, bajo la denominación de "Consideraciones de Gobernanza y Gobernabilidad", contemplan disposiciones que consolidan un nuevo modelo de gobierno corporativo para las empresas prestadoras";

Que, el artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 431-2017-VIVIENDA que aprobó el modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo, dispone que, mediante Resolución de Gerencia General, cada Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Pública de Accionariado Municipal conforma un equipo de gobierno corporativo, el cual lidera la implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo, así como los instrumentos de Gobierno Corporativo que apruebe el Ente rector;


Que, mediante la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, de fecha 07 de marzo de 2019, se resolvió: "1. Aprobar la "Metodología de y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal" (...). 2. La metodología aprobada en el artículo precedente es de aplicación anual por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal. El responsable de la aplicación de la Metodología es el Gerente General en conjunto con el "Equipo de Gobierno Corporativo" (...). 3. Implementación de los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo. Las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal implementan los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo, de acuerdo al cronograma detallado en el anexo 2 que forma parte integrante de la presente resolución. (...)"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"


RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 154-2024-EPS-M/GG




Que, mediante Acta de Sesión Ordinaria N° 016-2019 - Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOYOBAMBA S.A., de fecha 23 de diciembre de 2019, adoptó -entre otros- lo siguiente: "Acuerdo N° 2: **2.1.** Aprobar la Política de Información de la Empresa. **2.2.** Disponer que la Gerencia General emita la Resolución correspondiente para su implementación. **2.3.** Encargar que la Gerencia General disponga la publicación en la página web de la empresa para su difusión";



Que, mediante el Informe N° 006-2024-EPS-M/EGC, de fecha 29 de noviembre de 2024, el Equipo de Gobierno Corporativo, remite los documentos para la implementación de los Estándares del Código del Buen Gobierno Corporativo de la EPS MOYOBAMBA S.A., entre los cuales se encuentra el denominado Política de Información de la EPS MOYOBAMBA S.A., el cual fue aprobado por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOYOBAMBA S.A., en la Sesión Ordinaria N° 016-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019, a efectos de formalizar su aprobación mediante acto resolutivo;



En virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes, resulta necesario que vía acto resolutivo se formalice la aprobación de la Política de Información de la EPS MOYOBAMBA S.A.;



Que, mediante Resolución Directoral N° 000029-2023-OTASS-DE de fecha 10 de marzo de 2023, se designa al señor IVÁN GUSTAVO REÁTEGUI ACEDO, identificado con DNI N°01130970 como Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima – EPS MOYOBAMBA S.A., en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento; y se le DELEGAN LAS FACULTADES DE GERENTE GENERAL de la EPS Moyobamba S.A.; así como aquellas establecidas en el Estatuto Social de la Entidad, inscrito en la partida N°11001045 de la oficina registral de Moyobamba;

Con el visto de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina de Desarrollo y Presupuesto, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la Empresa y normas concordantes y conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - FORMALIZAR la aprobación de la "POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.", conforme al Acuerdo N° 2 adoptado mediante Acta de Sesión Ordinaria N° 016-2019 - Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOYOBAMBA S.A., la misma que, en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER que las Gerencias de Línea sean las responsables de velar, controlar y supervisar el cumplimiento de la presente Directiva.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución en el Portal Institucional de la EPS MOYOBAMBA S.A. (www.epsmoyobamba.com.pe).

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 154-2024-EPS-M/GG




ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución y su anexo, a la Gerencia de Administración, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRASE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



EPS MOYOBAMBA S.A.
[Signature]
Ing. **Gustavo Rodríguez Acosta**
GERENTE GENERAL

	GERENCIA GENERAL	RGG N° -2019-EPS-M/GG
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE LA EPS MOYOBAMBA S.A	Versión 1.0 FECHA: / 12 /2019



POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE LA EPS MOYOBAMBA S.A

Resolución de Gerencia General N° -2019- EPS-M/GG

Moyobamba, 2019

POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE LA EPS MOYOBAMBA S.A

1. OBJETIVO

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba Sociedad Anónima - EPS Moyobamba S.A., conforme a lo dispuesto por el Inciso 5 del artículo 2º de la Constitución Política del Perú y en cumplimiento de lo establecido en el Estándar 46: "Política de Información" del Código de Buen Gobierno Corporativo, elabora la presente política, teniendo como objetivo principal establecer los criterios que deben regir el manejo de la información de la empresa, con el fin de asegurar su adecuada protección y la correcta difusión a sus diversos Grupos de Interés; así como, brindar los mecanismos necesarios para promover una cultura de transparencia en el acceso a la información pública.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Política son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los órganos, unidades orgánicas y dependencias de EPS Moyobamba S.A.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información Pública.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, que aprueba la "Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal"
- Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 012-2018-EPS-M/GG, de fecha 08 de febrero de 2018.

4. RESPONSABLES

1. **Gerente General:** Disponer la ejecución e implementación de los criterios dispuestos por la presente política y proponer al Directorio las modificaciones que considere pertinentes.
2. **Gerentes de Línea:** Velar y supervisar el adecuado cumplimiento de la presente política, garantizando el envío veraz y oportuno de la información a los diversos

grupos de interés; así como, asegurar una adecuada protección de la información confidencial de la EPS Moyobamba S.A.

3. **Responsable de Acceso a la Información Pública:** Velar por que se brinde información de calidad y veraz a los Grupos de Interés y atender las necesidades de información a los medios de comunicación.
4. **Responsable del Portal de Transparencia:** Responsables de la actualización del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La presente Política está orientada a establecer criterios que permitan identificar la clasificación de la información que posea, genere, produzca y procese la EPS Moyobamba S.A.; así como, establecer el procedimiento y mecanismos para el suministro de la información a los diversos Grupos de Interés, garantizando un nivel de protección adecuado de la información de acuerdo a lo establecido por el T.U.O. de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.1 Clasificación de la Información

Toda información que posee o produce la EPS Moyobamba S.A. es considerada pública, con excepción de la información considerada como confidencial, conforme a lo dispuesto en el artículo 17° del T.U.O. de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En tal sentido, la información se clasifica en información de acceso público e información confidencial, conforme se detalla a continuación:

- a) **Información de acceso público:** Información contenidas en documentos, escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético, o digital, o cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por la EPS Moyobamba S.A. o que se encuentre en su posesión o bajo su control.
- b) **Información confidencial:** Se considerada información confidencial a toda aquella información que:
 - Por disposición expresa de una ley sea considerada confidencial.
 - Contenga consejos, recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso deliberativo y consultivo previo a la toma de una decisión de la EPS Moyobamba S.A..
 - La información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico, y bursátil.
 - La información vinculada a investigaciones en trámite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que se hayan iniciado hace menos de 6 meses sin que se haya dictado una resolución final.
 - La información de asesores jurídicos o abogados que puedan revelar la estrategia de la EPS Moyobamba S.A. ante un proceso administrativo o judicial.
 - La información referida a los datos personales cuya publicidad afecte la intimidad personal y/o familiar de las personas.



- Sobre materias cuyo acceso esté expresamente exceptuado por la Constitución o por una ley aprobada por el Congreso de la República.
- Se encuentre constituida por documentos, incluidos contratos y convenios, en los que se establezca de manera expresa su confidencialidad por el titular o la máxima autoridad administrativa.

5.2. Procedimiento de atención de las solicitudes de acceso a la información pública

a) Presentación de la solicitud de acceso a la información pública:

El/la administrado/a podrán presentar una solicitud simple, detallada de forma concreta y precisa, dirigida al funcionario designado por la EPS Moyobamba S.A. o al funcionario que tiene en su poder la información requerida o superior inmediato.

La solicitud puede ser presentada en forma presencial ante mesa de partes o en forma virtual, a través de una dirección de correo electrónico o del portal de transparencia y acceso a la información pública, en el horario establecido por la EPS Moyobamba S.A. para atención al público.

b) Requisitos de la solicitud

La solicitud de acceso a la información pública debe contener la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del/la administrado/a y/o de su representante legal.
- Número de DNI o RUC del/la administrado/a, el cual no será necesario consignar en caso el solicitante sea menor de edad.
- Dirección, número de teléfono y correo electrónico del/la administrado/a.
- Expresión concreta y precisa del pedido de información, así como cualquier otro dato que propicie la localización o facilite la búsqueda de la información solicitada.
- Firma o huella digital del/la administrado (Sólo para solicitudes presentadas en forma presencial).
- En caso el/la administrado/a conozca la dependencia que posea la información, deberá indicarla en la solicitud.
- Opcionalmente, la forma o modalidad en la que desea el/la solicitante que la EPS Moyobamba S.A. le entregue la información.

c) Recepción y verificación de requisitos de la solicitud:

Si la solicitud ha sido presentada en forma presencial, mesa de partes recibirá la solicitud y verificará que cumpla con los requisitos establecidos en el literal b) de la presente Política, en caso de omisión de uno o más de los requisitos señalados, se solicitará a el/la administrado/a la subsanación en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.

Si la solicitud ha sido ingresada en forma virtual, el encargado de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública realizará la verificación de los requisitos, otorgando el plazo establecido en el acápite precedente para la subsanación.

En ambos casos, de no existir observaciones o éstas se encuentren debidamente subsanadas, se continuará con el procedimiento derivando la solicitud al Funcionario/a Responsable de Entregar la Información Pública – FREIP.

d) De la liquidación

Una vez recibida la información, el/la FREIP comunicará mediante oficio y/o correo electrónico (A partir del sexto día de presentada la solicitud), a el/la administrado/a la liquidación del costo de reproducción de la información solicitada para que pueda ser entregada, la cual se deberá determinar conforme a lo establecido en el tarifario vigente de la EPS Moyobamba S.A., según corresponda.

Vencido el plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la puesta a disposición de la liquidación de la información solicitada y ésta no ha sido cancelada por el/la administrado/a, se procederá al archivamiento.

e) Entrega de la información

La EPS Moyobamba S.A. deberá atender la solicitud de información en un plazo no mayor a 10 días hábiles, computados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud de información, con excepción de aquellos/as administrados/as que procedieron a subsanar sus observaciones, el plazo se computará a partir de la subsanación del defecto u omisión advertida.

Una vez efectuado el pago de la liquidación, el funcionario responsable coordinará con el/la administrado/a la entrega de la información solicitada, dejándose constancia de la entrega realizada mediante correo o documento de fecha cierta.

Sólo en el caso que el/la administrado/a no haya subsanado los requisitos, la solicitud se tendrá por no presentada y el encargado de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública procederá a su archivo definitivo.

Excepcionalmente, cuando sea materialmente imposible cumplir con el plazo de diez (10) días hábiles debido a causas justificadas relacionada a la comprobada y manifiesta falta de capacidad logística u operativa o de recursos humanos de la EPS Moyobamba S.A. o al significativo volumen de la información solicitada, por única vez el/la funcionario/a responsable de entregar la información pública, deberá comunicar de forma debidamente fundamentada al/la administrado/a la fecha en que proporcionará la información solicitada, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el pedido de información.



De no atenderse lo solicitado dentro del plazo máximo señalado, el/la administrado/a podrá considerar denegado el pedido.



f) De la denegatoria

La denegatoria al acceso a la información solicitada debe encontrarse sustentada en las excepciones establecidas en los artículos 15º, 16º y 17º del T.U.O. de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



La solicitud de información no implica la obligación de la EPS Moyobamba S.A. de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, se comunicará por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.



Cuando no se localice la información que se está obligado a poseer o custodiar, se deberá acreditar que se han agotado las acciones necesarias para obtenerla, a fin de brindar una respuesta al solicitante.

g) Del procedimiento de apelación

La apelación tendrá que ser presentada por el/la administrado/a ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dentro de los quince (15) días calendario de ocurrido alguno de los siguientes supuestos:



- Cuando exista denegatoria expresa de la información solicitada.
- Transcurrido el plazo legal de diez (10) días hábiles, sin que medie respuesta por parte del FREIP.
- Cuando la respuesta no sea satisfactoria o sea ambigua.



El recurso de apelación deberá ser presentado de conformidad con lo dispuesto en el T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

5.3. Medios de acceso público a información de la EPS Moyobamba S.A.

La EPS Moyobamba S.A. garantiza el acceso a su información de acceso público, por lo menos en uno de los siguientes medios:

- Mediante su Portal de Transparencia.
- Mediante los diarios de mayor circulación dentro del ámbito de su competencia.
- Mediante la colocación de su información en un lugar visible de la EPS Moyobamba S.A..
- Mediante la entrega de la información que demanden los/las administrados/as en aplicación del Principio de Publicidad del T.U.O. de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.

5.4. Obligación de transparentar información de acceso público





la EPS Moyobamba S.A. tiene la obligación de transparentar como mínimo la siguiente información:

- a) Objetivos de la Empresa Prestadora Municipal
- b) Estatuto social
- c) Contrato de Explotación
- d) Código de Buen Gobierno Corporativo – CBGC.
- e) Manual de Rendición de Cuentas.
- f) Estudio Tarifario.
- g) Informe Anual de Gobernabilidad y Gobernanza
- h) Acta de Junta General de Accionistas – JGA mediante la cual se designe a los Directores y/o Resoluciones Ministeriales designando Directores.
- i) Hojas de vida, perfiles y criterios para la remuneración de los miembros del Directorio, Gerente General y las Gerencia de Línea.
- j) Reglamento de la JGA y del Directorio.
- k) Resolución de ingreso y/o cese al Régimen de Apoyo Transitorio – RAT.
- l) Pertenencia de sus directores a Directorios de otras empresas prestadoras.
- m) Informe anual de resultados de gestión
- n) Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza y el manual de Rendición de cuentas.
- o) Informe de gobierno corporativo.
- p) Plan maestro optimizado.
- q) Encuesta de satisfacción de usuarios o clientes realizadas.
- r) Factores de riesgo que podrían afectar a la operación de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de accionariado Municipal.



5.5. Procedimiento de supervisión de cumplimiento de la política de información.

La supervisión del adecuado cumplimiento de la presente Política de Información queda a cargo de los Gerentes de Línea, quienes deben garantizar que el:

- a) **Responsable de Acceso a la Información Pública**, atienda las solicitudes de acceso a la información dentro del plazo legal establecido en la presente política, se encargue de requerir la información solicitada por el/la administrado al área que la haya creado o la tenga en su poder, ponga en conocimiento del solicitante la liquidación del costo de reproducción y cumpla con entregar la información solicitada, brindando los mecanismos necesarios para promover una cultura de transparencia en el acceso a la información pública y asegure una adecuada protección de la información confidencial de la empresa.
- b) **Responsable del Portal de Transparencia**, realice oportuna y adecuadamente la actualización del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y se encargue de recabar la información que deberá ser difundida en el mismo.

En virtud de ello, los Gerentes de Línea deben presentar trimestralmente al Gerente General un informe, dando cuenta sobre el cumplimiento de la Política de



Información de la empresa, a fin de que éste a su vez, informe al Directorio sobre el particular.



El incumplimiento de lo establecido en la presente Política de Información acarreará a una sanción por la comisión de una falta administrativa, que recaerá sobre los responsables designados para dar cumplimiento de lo dispuesto en la citada política, la misma que será determinada como falta leve o grave, según el grado de la falta administrativa cometida, pudiendo dar lugar incluso a instaurar una denuncia penal por la comisión del delito de abuso de autoridad, tipificado en el Art. 377 del Código Penal conforme a las disposiciones establecidas en el T.U.O. de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



La responsabilidad del/la funcionario/a se determinará conforme a los procedimientos establecidos para cada tipo de contratación.

5.6. Transparencia contractual:

a) Condiciones en las que se contrata el servicio:

La EPS Moyobamba S.A., se encuentra obligada a brindar acceso a los servicios de agua potable y/o alcantarillado, siempre que:

- 1) Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 2) El predio materia de Solicitud de Acceso a los servicios se encuentre ubicado dentro del ámbito de responsabilidad de la EPS Moyobamba S.A.
- 3) Exista factibilidad de servicio y, de ser el caso, se cumplan los condicionamientos técnicos y/o administrativos.
- 4) Se suscriba el respectivo Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.

En esa línea, la EPS Moyobamba S.A., a través del Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento, garantiza a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en las mejores condiciones de calidad, de acuerdo a los niveles establecidos en las disposiciones contractuales y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento; y a costo razonable, de acuerdo a lo establecido en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento.

El contrato tiene las siguientes características:

- i. Adopta la modalidad de adhesión.
- ii. Es individual y se celebra por cada conexión domiciliaria.
- iii. Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa en contrario.
- iv. Se formaliza por escrito. La EPS Moyobamba S.A., garantiza la entrega a la otra parte una copia del contrato de prestación de servicios de saneamiento.





Asimismo, contiene las siguientes cláusulas: 1) Datos Generales: i) Datos del titular de la conexión domiciliaria. ii) Datos de la conexión domiciliaria. 2) Objeto. 3) Obligaciones de las partes. 4) Modificación de las condiciones de prestación del servicio. 5) Responsabilidad por infraestructura y bienes instalados. 6) Comprobantes de pago y cobro de interés moratorio. 7) Cierre de los servicios. 8) Resolución del contrato. 9) Jurisdicción. 10) Otros derechos y obligaciones de las partes.

Adicionalmente, se deja constancia en la presente política, que los contratos de suministro celebrados entre la EPS Moyobamba S.A. y los usuarios no contemplan cláusulas y condiciones carentes de equidad; vale decir, que la empresa previo a la firma del contrato informa a los nuevos usuarios con la máxima claridad respecto de las condiciones en los que se procederá a contratar los servicios de saneamiento, así también, indica a los usuarios que los contratos carecen de cobros aleatorios y/o facultades de decisión e interpretación unilateral, en aras de salvaguardar la confianza depositada por el usuario en nuestra empresa.