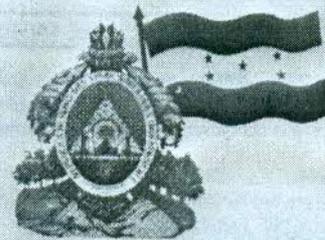


# La Gaceta



DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE HONDURAS

La primera impranta llegó a Honduras en 1829, siendo instalada en Tegucigalpa, en el cuartel San Francisco, lo primero que se imprimió fue una proclama del General Morazán, con fecha 4 de diciembre de 1829.



Después se imprimió el primer periódico oficial del Gobierno con fecha 25 de mayo de 1830, conocido hoy, como Diario Oficial "La Gaceta".

AÑO CXXXVII TEGUCIGALPA, M. D. C., HONDURAS, C. A.

LUNES 1 DE DICIEMBRE DEL 2014. NUM. 33,595

## Sección A

### Presidencia de la República

#### ACUERDO EJECUTIVO NÚMERO 11-2014

Tegucigalpa, M.D.C., 12 de junio del 2014

#### EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

**CONSIDERANDO:** Que una de las funciones esenciales del Estado es garantizar a los habitantes del país, el derecho a la protección de la salud, por medio de sus dependencias y organismos constituidos de conformidad con la Ley, debiendo en esta tarea dar prioridad a los grupos más necesitados o vulnerables.

**CONSIDERANDO:** Que de acuerdo a la Ley General de la Administración Pública, el Presidente de la República tiene a su cargo la suprema dirección y coordinación de la Administración Pública Centralizada, Descentralizada y Desconcentrada.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Legislativo No.118-2003, de fecha 20 de agosto del año 2003, con el propósito de regular en el territorio nacional los servicios de agua potable y saneamiento, fue emitida la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 8 de octubre del 2003, entrando en vigencia 20 días después de su publicación.

**CONSIDERANDO:** Que la citada Ley dentro del Marco Institucional, creó el Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento, "CONASA", como Organismo Superior y el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS"), como responsable de la Regulación y Control de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en el territorio nacional.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Acuerdo Ejecutivo No.006 de fecha 3 de febrero del año 2004, el Presidente Constitucional de la República a través de la Secretaría de Estado en el Despacho de Salud, emitió el Reglamento General de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento publicado en La Gaceta, Diario Oficial de la República de Honduras el sábado 8 de Mayo del 2004, bajo el Número 30,384.

**CONSIDERANDO:** Que en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 34 numeral 3 de la Ley Marco del Sector Agua Potable

### SUMARIO

#### Sección A Decretos y Acuerdos

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Acuerdo Ejecutivo Número 11-2014.	A. 1-2
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO Acuerdos de Directorios Nos.: 25-2014, 26-2014 y 27-2014.	A.2-27
AVANCE	A. 28

Sección B Avisos Legales Desprendible para su comodidad	B. 1-28
---	---------

y Saneamiento y 17 y 18 de su Reglamento, el Directorio del ERSAPS, mediante Acta número 188 de fecha 10 de diciembre del año 2013, aprobó que se implemente el Cobro por Servicios de Supervisión, Vigilancia y Asesoramiento al Prestador de Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) METROPOLITANO, motivo por el cual se solicitó y obtuvo dictamen favorable de la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas según consta en Oficio No. 452-DGP-AE de fecha 27 de diciembre del año 2013, la ampliación automática de la asignación presupuestaria del ERSAPS, proveniente del 50% de la recaudación en concepto de cobros por servicios, supervisión, vigilancia y asesoramiento.

**CONSIDERANDO:** Que el procedimiento para el cobro por Servicios, Supervisión, Vigilancia y Asesoramiento, de conformidad a los Artículos 34 numeral 3 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y 17 y 18 de su Reglamento, estipula que: "En los sistemas que cuenten con más de 5,000 usuarios, contendrá además, los costos por servicios, supervisión, vigilancia y asesoramiento del Ente Regulador.

**CONSIDERANDO:** Que conforme lo estipula la Ley en mención: "El cobro que se haga por este concepto, deberá ser enterado por el Prestador de los servicios a la Tesorería General de la República".

**CONSIDERANDO:** Que conforme lo estipula el Artículo 17 párrafo tercero del Reglamento Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento "El Ente Regulador fijará anualmente el porcentaje aplicable, en función de las previsiones presupuestarias que resulten aprobadas y difundirá dicha determinación, así como las reglas de implementación y pago que deben observar los prestadores, a través del Diario Oficial La Gaceta".

**CONSIDERANDO:** Que es potestad del Poder Ejecutivo emitir Acuerdos, Decretos y expedir los Reglamentos y Resoluciones de conformidad con la Ley.

**PORTANTO:**

En uso de las facultades de que está investido y en aplicación de los Artículos 245 atribuciones 1 y 11 de la Constitución de la República, 116, 118 numeral 2 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; Artículos 34, numeral 3, párrafo segundo de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento; y, Artículos 17 y 18 del Reglamento de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento; artículo 13 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencia del Poder Ejecutivo.

**ACUERDA:**

**PRIMERO:** Que para efectos de dar cumplimiento a la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento (Decreto 118-2003) y el Reglamento de la misma Ley (Decreto 006-2004), autorizar al Prestador del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) METROPOLITANO, para que a partir de la firma del presente Acuerdo y debidamente publicado en La Gaceta, se entere a la Cuenta General de Ingresos de la Tesorería General de la República en el Banco Central de Honduras, el **DOS (2) POR CIENTO (2%)** de la Recaudación en concepto de cobros por servicios, supervisión, vigilancia y asesoramiento.

**SEGUNDO:** Que conforme lo establece la Ley y el Reglamento del Sector Agua Potable y Saneamiento los mecanismos operativos para la percepción del cobro por servicios, supervisión, vigilancia y asesoramiento, son los establecidos en los artículos 17 y 18 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

**TERCERO:** Para tales efectos el Prestador de Servicios SANAA METROPOLITANO "depositará antes del día diez (10) de cada mes, en la Tesorería General de la República, el monto de las sumas facturadas por el concepto, hasta el último día hábil del mes inmediato anterior"; la percepción posterior por el ERSAPS será a través de "Recaudación de Ingresos Propios", de acuerdo lo establecido en las Disposiciones Generales del Presupuesto de la República vigente.

Todo lo anterior sin perjuicio de las funciones de fiscalización, por parte de los organismos competentes del Estado.

**CUARTO:** El presente Decreto es de ejecución inmediata y deberá publicarse en el Diario Oficial "La Gaceta".

Dado en el Despacho de la Presidencia de la República, en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, a los doce días del mes de junio de dos mil catorce.

**PUBLIQUESE.**

**JUAN ORLANDO HERNANDEZ ALVARADO**  
PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

**EDNA YOLANI BATRES CRUZ**  
SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE SALUD

## Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento

ACUERDO DE DIRECTORIO: 25-2014

Tegucigalpa, M.D.C., 22 de agosto del año 2014.

**El Directorio del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en uso de las facultades que le confiere el Artículo 9 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.**

**CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Legislativo 118-2003, de fecha 20 de agosto de 2003, fue emitida la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, publicado en La Gaceta el 8 de octubre de 2003, con el fin de establecer las normas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional.

**CONSIDERANDO:** Que la referida Ley creó dentro del Marco Institucional al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), la que tendrá como responsabilidad la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional los cuales serán de carácter general y aplicación local.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, señala las normas aplicables a los servicios

# La Gaceta

DIARIO OFICIAL DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS  
DECANO DE LA PRENSA HONDUREÑA  
PARA MEJOR SEGURIDAD DE SUS PUBLICACIONES

**LIC. MARTHA ALICIA GARCÍA**  
Gerente General

**JORGE ALBERTO RICO SALINAS**  
Coordinador y Supervisor

EMPRESA NACIONAL DE ARTES GRÁFICAS  
E.N.A.G.

Colonia Miraflores  
Teléfono/Fax: Gerencia 2230-4956  
Administración: 2230-3028  
Planta: 2230-8767

CENTRO CÍVICO GUBERNAMENTAL

de agua potable y Saneamiento en el territorio nacional como un instrumento básico en la promoción de la calidad de vida en la población y afianzamiento del desarrollo sostenible como legado generacional.

**CONSIDERANDO:** Que es atribución del Ente Regulador "Cumplir y hacer cumplir la presente Ley, su Reglamento y las regulaciones ambientales, de salud y otras que se apliquen en el ámbito de su competencia".

**CONSIDERANDO:** Que es potestad del Ente Regulador fijar anualmente el porcentaje aplicable, por los servicios de supervisión, vigilancia y asesoramiento, así como establecer las reglas de implementación y pago que deben observar los prestadores, las que deberán ser publicadas en el Diario oficial La Gaceta.

**POR TANTO:** Con fundamentos los Artículos, 255 de la Constitución de la República, 43, 45, 116, 118 numeral 2) y 119 numeral 4 de la Ley General de la Administración Pública, 1, 10, 13 numeral 1, 34 numeral 3 y 40 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento; 15 literales a y b), 17 y 18 del Reglamento de la misma Ley.

## ACUERDA:

Emitir el siguiente:

### REGLAMENTO PARA LA APLICACION DEL COBRO POR LOS SERVICIOS DE SUPERVISION, VIGILANCIA Y ASESORAMIENTO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS)

#### CAPITULO I.

#### CONSIDERACIONES GENERALES

**ARTICULO 1.** El presente Reglamento regula el procedimiento para la aplicación y cobro por los servicios de supervisión, vigilancia y asesoramiento del ERSAPS, previsto en el artículo 34 inciso 3) de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y artículos 15, 17 y 18 de su Reglamento.

Dicho cobro será aplicable únicamente en los sistemas que cuenten con más de cinco mil (5,000) usuarios.

**ARTICULO 2.** Para los fines del presente Reglamento, los términos que a continuación se indican tendrán el siguiente significado:

**Cobro por Regulación:** Cobro por el costo de los servicios de supervisión, vigilancia y asesoramiento del Ente.

**CONASA:** Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento.

**Control:** Seguimiento y evaluación de la gestión de los prestadores en el mejoramiento de los servicios y el logro de las metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales mediante indicadores objetivamente medibles de la gestión y sus resultados.

**ERSAPS:** Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

**Eficiencia Técnica:** Prestación eficiente de los servicios públicos de agua potable y saneamiento en términos de calidad del agua suministrada, continuidad de los servicios, cobertura, protección ambiental, mantenimiento y mejora de las infraestructuras e instalaciones y acceso equitativo y no discriminatorio de los usuarios.

**Eficiencia Financiera:** Sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento, procurando la mejor calidad posible al menor costo económico, determinando tarifas justas y equitativas como retribución de la prestación y su inversión adecuada en la operación, mantenimiento y mejora de las infraestructuras e instalaciones.

**Facturación:**

**Ley Marco:** Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

**Municipalidades:** Titulares de los servicios de agua potable y saneamiento.

**Prestadores:** Personas naturales o jurídicas a las cuales se les autoriza la responsabilidad de prestar servicios de agua potable y/o saneamiento.

**Regulación:** Facultad del Ente para aplicar criterios y normas en relación con las técnicas y ordenanzas municipales que se apliquen en el ámbito de los servicios de agua potable y saneamiento, y de la gestión y la calidad del agua en la prestación de los servicios, respecto al régimen tarifario y sostenibilidad financiera, que estimule y obligue a los prestadores a mejorar los servicios mediante el logro progresivo de metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales.

**Reglamento General:** Reglamento General de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

**Reforma Sectorial:** Proceso de transferencia de los servicios operados por el SANAA a las municipalidades correspondientes, previa evaluación de su capacidad técnica y administrativa para operarlos y dictamen favorable del ERSAPS.

**SANAA:** Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados.

**Servicios:** Servicios de agua potable y saneamiento.

**Tarifa:** Es la tabla de precios autorizados que debe pagar el usuario al prestador por el servicio recibido.

**Usuarios:** Son todas las personas individuales o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o poseedores de inmuebles receptores del suministro del servicio.

**USCL:** Unidad de Supervisión y Control Local. Unidad adscrita a la municipalidad y que representa al Ente Regulador en el municipio, integrada con la participación de la sociedad civil, con funciones de vigilar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios que incluye además resolver las solicitudes y reclamos de los usuarios no atendidos por los prestadores.

## CAPITULO II. FUNCIONES DE SUPERVISION, VIGILANCIA Y ASESORAMIENTO (SVA)

**ARTICULO 3.** Para los fines de la regulación y el control previstos en la Ley Marco, el ERSAPS ejerce funciones de supervisión, vigilancia y asesoramiento a los prestadores y asistiendo a las municipalidades en calidad de titulares de los servicios.

**ARTICULO 4.** Son funciones de regulación, supervisión y vigilancia:

- a. Ejercer control sobre las condiciones de prestación de los servicios;
- b. Promover la eficiencia técnica y financiera en la prestación de los servicios;
- c. Investigar y sancionar conductas ilegales de los prestadores, así como denuncias de trato discriminatorio a los usuarios u otros conflictos entre prestadores y usuarios;
- d. Establecer o aprobar normas y criterios o indicadores de gestión, así como modelos representativos para evaluar la gestión técnica, administrativa y financiera de los prestadores, de manera compatible con la sostenibilidad ambiental y la conservación y protección de las fuentes;
- e. Mantener un registro público de los indicadores de gestión u otra información facilitada por los prestadores, y de la que se genere como resultado de la evaluación de los aspectos técnicos, administrativos u operativos y económico-financieros, todos ellos relativos a la operación de los servicios;
- f. Atender reclamos relacionados con derechos de los usuarios acerca de la prestación y cobro de los servicios, siempre que no se hubieren resuelto por las instancias respectivas;
- g. Ejercer funciones de conciliación o arbitrar conflictos entre municipalidades, entre éstas y los prestadores, o entre estos últimos y los usuarios, a solicitud de los interesados;
- h. Aplicar sanciones administrativas por violaciones a la Ley Marco o a sus disposiciones reglamentarias;
- i. Practicar inspecciones u otras intervenciones en la operación de los servicios;

- j. Solicitar informes a los prestadores acerca de cualquiera de los aspectos a que se refiere el inciso e) precedente;
- k. Desarrollar otras actividades compatibles con las anteriores, en el marco de sus atribuciones legales.

**ARTICULO 5.** El ERSAPS podrá prestar asesoría a las municipalidades y a los prestadores, según corresponda, en los aspectos siguientes:

- a. En materia tarifaria, estableciendo criterios, metodologías, procedimientos y fórmulas de cálculo, de acuerdo con los principios de la Ley Marco y el Reglamento de Tarifas;
- b. En materia de inversiones, velando porque los prestadores cuenten con planes que les permitan ejecutar gradualmente instalaciones de agua potable y saneamiento u otras infraestructuras, o actividades de protección ambiental de las fuentes superficiales o subterráneas de abastecimiento de agua y cuerpos receptores;
- c. En materia de reglamentos de prestación de los servicios;
- d. En el proceso de transferencia de los servicios a las municipalidades titulares, como parte de la reforma sectorial prevista en la Ley Marco, incluyendo la adopción de los modelos de organización de los servicios que mejor se adapten a los requerimientos locales;
- e. En otras materias compatibles con sus atribuciones legales, a solicitud de los interesados.

**ARTICULO 6.** Para los fines del inciso a) del artículo precedente, el ERSAPS promoverá la medición de los consumos como base para el cálculo tarifario, salvo que autorice lo contrario por el tiempo que fuere necesario, en la medida que las condiciones técnicas o de calidad de los servicios no lo permitan.

**ARTICULO 7.** En desarrollo de las funciones previstas en los artículos anteriores, el ERSAPS está facultado para:

- a. Evaluar el desempeño de los prestadores mediante indicadores de gestión o de eficiencia previamente aprobados;
- b. Aprobar normas y mecanismos regulatorios, teniendo en cuenta las diversidades regionales, las características de los sistemas y los aspectos ambientales;

- c. Realizar estudios comparativos acerca de la gestión de los servicios en dos o más sistemas, formulando las recomendaciones pertinentes para su desarrollo o mejora;
- d. Asesorar a las municipalidades acerca de la organización para la prestación de los servicios;
- e. Capacitar de manera continua al personal de las estructuras municipales, incluyendo, entre otros, a Técnicos en Regulación y Control;
- f. Apoyar a las municipalidades y a los prestadores mediante la elaboración de diagnósticos, formulación de esquemas operativos o la realización de estudios de consultoría sobre aspectos específicos vinculados a la operación de los servicios;
- g. Realizar otras actividades compatibles con las anteriores en ejercicio de sus atribuciones previstas en la Ley Marco y en sus disposiciones reglamentarias.

**ARTICULO 8.** En ejercicio de sus atribuciones, el ERSAPS observará los lineamientos estratégicos previstos en el Plan de Nación y en las políticas nacionales sobre agua y saneamiento.

### CAPITULO III.

#### NATURALEZA PARA LA APLICACION DEL COBRO POR LOS SERVICIOS DE SUPERVISION, VIGILANCIA Y ASESORAMIENTO (SVA)

**ARTICULO 9.** El cobro por supervisión, vigilancia y asesoramiento del ERSAPS a que se refiere el artículo 34 inciso 3) de la Ley Marco y los Artículos 15, 17 y 18 de su Reglamento, tiene por objeto la recaudación de ingresos complementarios aportados por los usuarios de los servicios en sistemas con más de cinco mil conexiones, para contribuir al financiamiento de las actividades que corresponden al ERSAPS en aplicación de lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 7 precedentes.

**ARTÍCULO 10.-** La fuente principal de financiamiento de las actividades del ERSAPS estará constituida por:

- a. Los recursos ordinarios que le fueren asignados anualmente en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República;
- b. El cobro de supervisión, vigilancia y asesoramiento
- c. El producto de las multas que aplique;

- d. Financiamiento de programas específicos con recursos de fuentes externas que contrate el Gobierno de la República.

**ARTICULO 11.** Teniendo en cuenta el monto de su asignación presupuestaria y las actividades de supervisión, vigilancia y asesoramiento previstas en su plan operativo anual, el ERSAPS evaluará la necesidad de financiamiento complementario y estimará su monto global.

**ARTICULO 12.** Con la información anteriormente relacionada y previo análisis de la facturación que por los servicios de Agua Potable y Saneamiento realice cada prestador con más de cinco mil usuarios, el ERSAPS estimará el porcentaje por el cobro de regulación y control.

Dicho porcentaje podrá variar según rangos de consumo de agua potable, debiendo ser menor en los rangos inferiores.

El ERSAPS, asimismo, podrá establecer porcentajes diferenciados según categorías de prestadores, considerando, entre otros, el costo de las actividades de asesoramiento o los mecanismos de financiación de la correspondiente Unidad de Supervisión y Control Local.

**ARTICULO 13.** En el caso previsto en el párrafo tercero del artículo precedente, el ERSAPS también podrá suscribir convenios con las Municipalidades titulares de los servicios, considerando los citados programas de asesoramiento, el financiamiento de la correspondiente Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) y el importe como cobro por regulación que se establecerá al efecto.

**ARTICULO 14.** "El Ente Regulador fijará anualmente el porcentaje aplicable, "en función de las previsiones presupuestarias que resulten aprobadas y difundirá dicha determinación, así como las reglas de implementación y pago que deben observar los prestadores, a través del Diario Oficial La Gaceta.

Cualquier ajuste posterior al cobro por regulación seguirá el mismo procedimiento, debiendo coincidir su vigencia con el inicio del respectivo ejercicio fiscal.

#### CAPITULO IV.

#### RECAUDACION DEL COBRO POR LOS SERVICIOS DE SUPERVISION, VIGILANCIA Y ASESORAMIENTO

**ARTICULO 15.** Los Prestadores de Servicios en sistemas con más de cinco mil usuarios procederán al cobro mensual del cargo por supervisión, vigilancia y asesoramiento, incluyendo en la factura mensual de cada usuario el cargo establecido.

**ARTICULO 16.** La facturación del cobro indicado en el artículo precedente tendrá como base el consumo medido a cada usuario; si no hubiere medición por cualquier causa, se tomará como base el consumo presunto.

No quedarán comprendidos para tal efecto los cargos por derechos de conexión, desconexión o reconexión, entrega e instalación de medidores u otros cargos conexos a los servicios de agua potable y saneamiento, o los impuestos, tasas o contribuciones que los gravaren.

**ARTICULO 17.** El monto mensual de lo recaudado por concepto de cobro por supervisión, vigilancia y asesoramiento será depositado por los Prestadores de Servicios en la Cuenta General de Ingresos de la Tesorería General de la República, que mantiene con el Banco Central de Honduras, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente, utilizando para ello el formulario oficial TGR-1, Recibo de Pago de Ingresos Corrientes. Dichos depósitos se harán a través de las entidades financieras autorizadas por la Secretaría de Finanzas para la recaudación de los ingresos fiscales.

**ARTICULO 18.** Para fines de comprobación de los depósitos efectuados, los Prestadores de Servicios entregarán al ERSAPS copia del formulario oficial TGR-1 correspondiente a cada depósito mensual.

La entrega podrá hacerse vía fax o mediante fotocopia, utilizando en este último caso cualquier medio que se considere viable.

La copia original de cada depósito será conservada por los organismos prestadores correspondientes. El ERSAPS podrá solicitar a estos últimos los informes que fueren pertinentes.

**ARTICULO 19.** Previa verificación en el sistema informático de los depósitos efectivamente realizados por los Prestadores de Servicios, la Secretaría de Finanzas, con el dictamen favorable de la Dirección General de Presupuesto, procederá a autorizar la ampliación automática de la asignación presupuestaria del ERSAPS con el porcentaje aprobado de dichos ingresos.

Dicha ampliación se hará mediante el "Módulo de modificaciones presupuestarias del Sistema de Administración Financiera Integrada" (SIAFI).

**ARTICULO 20.** Para los fines del artículo anterior, la Secretaría de Finanzas transferirá mensualmente los recursos correspondientes a la cuenta del ERSAPS en el Banco Central.

**ARTICULO 21.** Los prestadores deberán presentar los Estados Financieros anualmente debidamente auditados, los cuales servirán de base para verificar los montos facturados. Si hubieren discrepancias acerca de lo recaudado se procederá a la revisión de la facturación entre el prestador y el ERSAPS; los saldos pendientes, si los hubiere, serán depositados en la Cuenta General de Ingresos de la Tesorería General de la República, observando lo dispuesto en los artículos anteriores del presente capítulo.

**ARTICULO 22.** De igual manera, si hubieren discrepancias entre las sumas depositadas por los prestadores y las cantidades transferidas a la cuenta especial del ERSAPS según lo dispuesto en el artículo 19 precedente, a solicitud de este último se procederá a la conciliación de los saldos a partir de las copias de los respectivos formularios oficiales TGR-1, Recibo de Pago de Ingresos Corrientes.

Si se acreditaren saldos pendientes se procederá conforme disponen los artículos 19 y 20 anteriores.

**ARTICULO 23.** Si los prestadores omitieren la facturación y recaudación del cobro por supervisión, vigilancia y asesoramiento, o su transferencia a la Cuenta General de Ingresos de la Tesorería General de la República cuando lo hubieren recaudado, la Secretaría de Estado en los Despachos de Derechos Humanos, Justicia, Gobernación y

Descentralización, previa comprobación de tales extremos, retendrá de las transferencias de los ingresos fiscales ordinarios que correspondan a las municipalidades respectivas, una suma equivalente al monto dejado de recaudar o de enterar por dicho concepto, para su transferencia posterior al ERSAPS, conforme se deja indicado.

Los sistemas con más de 5,000 usuarios manejados por el SANAA en caso de no hacer efectivo la liquidación del cobro por supervisión, vigilancia y asesoramiento, o su transferencia a la Cuenta General de Ingresos de la Tesorería General de la República cuando lo hubieren recaudado, la Secretaría de Finanzas retendrá de las transferencias del Gobierno Central, el valor adeudado al ERSAPS.

## CAPITULO V

### DESCENTRALIZACION Y MECANISMOS INSTITUCIONALES PARA LA APLICACION DEL COBRO POR LOS SERVICIOS DE SUPERVISION, VIGILANCIA Y ASESORAMIENTO

**ARTICULO 24.** Como parte de la reforma de los servicios de agua potable y saneamiento prevista en los artículos 48, 49 y 50 de la Ley Marco, el ERSAPS podrá acordar con las municipalidades titulares de los servicios, la organización de Unidades de Supervisión y Control Local (USCL), con participación de representantes de la sociedad civil.

**ARTICULO 25.** Las USCL aplicarán a nivel local los mecanismos de supervisión y control sobre la prestación de los servicios que establezca el ERSAPS en ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley Marco.

A tal efecto, ejercerán funciones de supervisión y control local, velando por la eficiencia técnica y económica del prestador, vigilando, a la vez, la correcta inversión de las tarifas pagadas por los usuarios en la operación y mantenimiento de los servicios; atenderán, asimismo, quejas y reclamos de los usuarios e informarán al ERSAPS acerca del desempeño del prestador mediante indicadores de gestión preestablecidos.

La actividad de las USCL deberá ser coordinada con el ERSAPS, sin perjuicio de la intervención directa de este último cuando fuere necesario.

**ARTICULO 26.** Para los fines anteriores, el ERSAPS, previo convenio con la Municipalidad correspondiente, asesorará a esta última en el proceso de creación y organización de la USCL, capacitando a los miembros de su Directiva y al personal asignado.

La Directiva de la USCL estará constituida por miembros de la sociedad civil designados en sesión de cabildo abierto, debiendo desempeñar sus funciones ad honorem. El personal asignado incluirá, por lo menos, a un Técnico en Regulación y Control capacitado por el ERSAPS.

**ARTICULO 27.** Los convenios a que se refiere el artículo precedente podrán establecer arreglos institucionales acerca del financiamiento de los costos operativos de las USCL, incluyendo los salarios del Técnico en Regulación y Control u otro personal de apoyo; este último estará limitado al que fuere estrictamente necesario.

En la medida que dichos costos se financien total o parcialmente a través de la recepción de fondos sobre facturación realizados por el prestador, el ERSAPS y la respectiva Municipalidad podrán establecer las bases para su consideración en forma diferenciada en la estimación del cobro por supervisión, vigilancia y asesoramiento de que trata el presente Reglamento, de manera que, deducidos que fueren los mismos, únicamente deberá recaudarse la diferencia para los fines previstos en los artículos 15 y 17 de este Reglamento.

Se tendrá en cuenta para tales efectos lo dispuesto en el artículo 17 párrafo tercero del Reglamento General de la Ley Marco.

**ARTICULO 28.** El ERSAPS y las correspondientes municipalidades podrán acordar, asimismo, que los salarios del Técnico en Regulación y Control u otros costos operativos de la USCL se incluyan parcialmente en el presupuesto del primero, en cuyo caso se harán las provisiones respectivas al estimar el cargo por supervisión, vigilancia y asesoramiento.

**ARTICULO 29.** Los prestadores se clasificarán en categorías, según concurren las circunstancias previstas en los artículos 27 y 28 precedentes, a los efectos de establecer porcentajes diferenciados en concepto de cargo por regulación,

de conformidad con lo previsto en el artículo 17 párrafo tercero del Reglamento de la Ley Marco.

**ARTICULO 30.** A los efectos de coordinar y supervisar la operación de las USCL organizadas en regiones específicas del territorio nacional, el ERSAPS contará con un Coordinador Nacional de Supervisión, Vigilancia y Asesoramiento y con Supervisores Regionales de Regulación, para cuyo financiamiento se observará lo dispuesto en el artículo 32 del presente Reglamento.

**ARTICULO 31.** Mecanismos similares a los previstos en los artículos anteriores también podrán acordarse con las municipalidades u otras entidades que fueren titulares de los servicios con anterioridad a la vigencia de la Ley Marco.

#### **CAPITULO VI. DISPOSICIONES FINALES**

**ARTICULO 32.** Los recursos generados por el cobro de supervisión, vigilancia y asesoramiento serán invertidos por el ERSAPS en actividades propias de su competencia, considerando lo indicado en el artículo 30 precedente, de conformidad con el correspondiente plan operativo anual.

Su recaudación e inversión estarán sujetas a los procedimientos de control interno y a la intervención fiscalizadora del Tribunal Superior de Cuentas, de conformidad con las leyes sobre la materia.

**ARTICULO 33.** El presente Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

**ING. IRMA ARACELY ESCOBAR  
DIRECTORA COORDINADORA**

**ING. HÉCTOR RAÚL CERNA NAVAS  
DIRECTOR ERSAPS**

**LUIS FERNANDO BONILLA ÁVILA  
DIRECTOR ERSAPS**

## **Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento**

**ACUERDO DE DIRECTORIO: 26-2014**

El Directorio del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, en uso de las facultades que le confiere el artículo 9 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Legislativo 118-2003, de fecha 20 de agosto de 2003, fue emitida la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, publicado en la Gaceta el 8 de octubre de 2003, con el fin de establecer las normas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional.

**CONSIDERANDO:** Que la referida Ley creó dentro del Marco Institucional al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), la que tendrá como responsabilidad la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional, los cuales serán de carácter general y aplicación local.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, señala las normas aplicables a los Servicios de Agua y Saneamiento en el territorio nacional como un instrumento básico en la promoción de la calidad de vida en la población y afianzamiento del desarrollo sostenible como legado generacional.

**CONSIDERANDO:** Que es de suma importancia contar con un instrumento que establezca las directrices

en la aplicación de sanciones por infracciones cometidas por los prestadores del servicio de agua y saneamiento.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, en su Artículo 13, numeral 8) estipula como una de las atribuciones del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, aplicar sanciones e intervenciones a los prestadores del servicio de agua potable y saneamiento por incumplimiento o violaciones a las normas de la Ley Marco y sus disposiciones reglamentarias, bajo los procedimientos legales establecidos; asimismo que el producto de las multas que aplique el Ente Regulador será ingresado en la Tesorería General de la República, tal como lo establece el Artículo 15, literal b) de su reglamento. En cuanto a las infracciones y sanciones que comentan los prestadores de servicio de agua y saneamiento se deberá regir por lo establecido en los artículos 44 y 45 de la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento y 52 y 53 de su Reglamento.

**PORTANTO:** Con fundamento en los Artículos, 255 de la Constitución de la República, 43, 45, 116, 118 numeral 2, 119 numeral 4 de la Ley General de la Administración Pública, 1, 10, 13 numeral 8), 44 y 44 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, artículo 15 literal b), 52 y 53 del Reglamento de la misma Ley.

### **ACUERDA:**

Emitir el siguiente:

**REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS)**

## CAPITULO I AMBITO DE APLICACIÓN

**Artículo 1. Propósito del Reglamento.** El presente reglamento tiene como propósito fundamental establecer el régimen de infracciones y sanciones en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.

**Artículo 2. Ámbito de Aplicación.** El presente Reglamento es aplicable con carácter obligatorio en el territorio nacional a todos los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento. Son prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento: las municipalidades a través de las Unidades Municipales o Desconcentradas, Empresas Mixtas, Prestación Indirecta, Juntas Administradoras de Agua, Asociaciones Municipales o Mancomunidades, Convenios de Operación, Administración y Mantenimiento de Infraestructura.

**Artículo 3. Competencia.** El Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, (ERSAPS), es la autoridad competente para la determinación de las infracciones e imponer las sanciones inherentes a las actividades vinculadas con la prestación del servicio de agua potable y/o saneamiento. Así mismo, se da competencia para la indagación de las primeras diligencias e Investigación y formación del expediente a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), en los términos y en las condiciones establecidas en este Reglamento.

En los municipios en donde aún no esté constituida la USCL, le corresponde al ERSAPS realizar las

investigaciones correspondientes y actuar conforme a Ley.

**Artículo 4. Carácter de las Infracciones y de las Sanciones.** Toda contravención a las disposiciones del Marco legal existente, en especial a la Ley Marco de Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento General, resoluciones emitidas por el ERSAPS, y/o USCL, normas técnicas aplicable a los servicios y toda aquella reglamentación futura aplicable, estará sujeta a una sanción en los términos del presente Reglamento.

Las sanciones previstas tienen carácter administrativo y serán aplicadas independientemente de la imposición de penas u otras consecuencias, derivadas de la simultánea comisión de actos de naturaleza punible conforme al Código Penal y demás leyes de conformidad con el artículo 13 numeral 9 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, o que conlleven responsabilidad civil por los daños y perjuicios de conformidad con el Código Civil.

**Artículo 5. Derecho de Defensa.** Para imponer la sanción respectiva se oírán previamente al prestador infractor. La imposición de la multa no exime al prestador del servicio de la obligación de efectuar por su cuenta las reparaciones que correspondan o de restituir los perjuicios ocasionados.

El importe de las multas y el de las responsabilidades resultantes es exigible por la vía administrativa de apremio.

**Artículo 6. Otras Acciones.** Sin perjuicio de las sanciones a que se refiere este reglamento, el ERSAPS, podrán imponer a los prestadores de los servicios las siguientes acciones:

- a. La Amonestación escrita al prestador para la corrección de alguna acción, plan o programa y la recomendación para la inclusión o implementación de acciones, tendientes a detener o disminuir una acción constitutiva de infracción, en los términos establecidos en este reglamento.
- b. La orden de detener las acciones que originó la infracción;
- c. La restitución de los daños ocasionados por la acción que originó la infracción.

## CAPITULO II DE LAS INFRACCIONES

**Artículo 7. De la Gravedad de la Infracción.** El ERSAPS, para la determinación de la situación constitutiva de infracción deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Gravedad de los daños generados;
- b. La reincidencia de la infracción;
- c. Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasionare al servicio prestado a los usuarios y a terceros;
- d. El grado de afectación al interés público;
- e. La diligencia puesta de manifiesto en subsanar los efectos del acto u omisión imputados;
- f. El grado de negligencia, culpa o dolo incurrido;
- g. Afectación o riesgos a la salud de la población;
- h. Antecedentes del infractor.

**Artículo 8. De la Calificación de las Infracciones.** Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves en consideración a los daños y perjuicios ocasionados en la prestación de los servicios a los usuarios.

**Artículo 9. De la Determinación de las infracciones.** Con respecto al incumplimiento de las obligaciones que en el marco legal existente, en especial a la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento General, las resoluciones emitidas por el ERSAPS y/o USCL, normas técnicas y toda aquella reglamentación presente y futura, aplicable a los prestadores de servicios, la USCL de oficio, o a petición de parte, por instrucciones del ERSAPS o de la Municipalidad respectiva iniciará el proceso de investigación y creará el expediente respectivo.

**Artículo 10. Estudio Previo.** En el proceso de la investigación la USCL, tomando en cuenta el número de usuarios del prestador de servicios, la adopción de medidas alternativas que permitan corregir la presunta infracción, tales como la imposición de medidas correctivas, requerimientos de cumplimiento, publicaciones informativas y otras recomendaciones que le parezca oportuna, evaluará la conveniencia de remitir el expediente al ERSAPS según el criterio de costo-beneficio del procedimiento. Sin embargo, la USCL llevará un libro de registro de la conducta como antecedente para posteriores acciones de fiscalización y sanción por parte del ERSAPS.

**Artículo 11. Infracciones Leves.** Son aquellas acciones u omisiones del prestador de servicios que contravengan las obligaciones y prohibiciones establecidas en el marco legal existente, en especial, a la Ley Marco, su reglamento, normas técnicas aplicables, resoluciones emitidas por la USCL y por el ERSAPS; y que dichas acciones y omisiones no representan un daño irreversible a la salud de las personas. Estas son:

1. Incumplimiento en las condiciones del tratamiento de las aguas servidas. Será Incumplimiento, cuando las condiciones no estén de acuerdo con los parámetros de las descargas de aguas residuales establecidos en las normas técnicas vigentes.
2. Incumplimiento de normas de calidad de los servicios. Será incumplimiento cuando el prestador no cumpla las normas técnicas relativas a la continuidad, calidad de agua potable y el saneamiento.
3. Interrupciones injustificadas en la prestación del servicio. Se tomarán como parámetros para la determinación de la interrupción cuando el prestador conociendo la operación del sistema pueda prever una interrupción y no comunique a los usuarios.
4. Por racionamiento de servicio debido a insuficiencia en el recurso agua o por deterioro de su calidad y época del año (invierno o verano).
5. Planes de reparaciones o modificaciones programadas por el prestador del servicio.
6. La infraestructura de distribución existente y el plan de inversión.
7. El tiempo de la interrupción del servicio.
8. Y otras circunstancias particulares que se consideren técnicamente necesarias.
9. Todas aquellas acciones u omisiones que incumplan obligaciones o prohibiciones establecidas por el marco legal, en especial por la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento, leyes afines, normas técnicas, resoluciones emitidas.

**Artículo 12. Infracciones Graves.** Son infracciones graves del prestador de servicios las siguientes:

1. Negativa a proporcionar información al ERSAPS, a la USCL o a los usuarios en su caso. Se considera negativa la omisión de la información solicitada y proporcionada, la falsedad en los datos entregados u otras alteraciones de la información y que sea directamente atribuible al prestador de servicios de manera dolosa o con mala intención. Igualmente, el retraso de la realización de los controles de calidad de los servicios a los cuales están obligadas a realizar.
2. Obstaculizar o impedir la práctica de verificaciones ordenadas por el ERSAPS o USCL. Se Considerará obstaculizar no permitir la entrada a las instalaciones del prestador, la restricción de espacios, el ocultamiento de infraestructura y otras similares a la USCL, técnicos identificados, siempre y cuando lleven por escrita dicha orden.
3. Incumplimiento del régimen tarifario establecido en el marco regulatorio existente. Se considerará infracción en el alcance de la aplicación y fijación de la tarifa en los términos del Reglamento de Tarifas; y,
4. La reincidencia del prestador del servicio en infracciones leves.

**Artículo 13. Infracciones Muy Graves.** Son aquellas acciones u omisiones consideradas leves y graves que de manera reiterada y reincidente el prestador de servicios continúa ejecutándolas o negándose a realizarlas.

**Artículo 14. De la Reincidencia.** Para los efectos de este Reglamento, se considera reincidente al infractor que dentro de un término de noventa días cometa dos veces cualquier infracción.

**Artículo 15. De los Infractores.** Para los efectos de este Reglamento cometen infracción todos los prestadores de los servicios de agua potable y/o saneamiento que

realicen actos u omisiones que constituyan infracciones en los términos de este reglamento.

Lo anterior sin perjuicio que las infracciones antes señaladas puedan constituir un delito, en cuyo caso se estará a las sanciones penales respectivas, además de la reparación del daño causado.

### CAPITULO III. DE LAS SANCIONES

**Artículo 16. De las Sanciones.** Todo prestador de servicios que contravenga las disposiciones del presente reglamento, de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento será sancionado con multas de Mil (L. 1,000.00) a Cincuenta Mil (L. 50,000.00) Lempiras que impondrá el ERSAPS.

El producto de las multas que aplique el ERSAPS será ingresado a la Tesorería General de la República; la multa deberá ser pagada dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la notificación.

**Artículo 17. Alcance Complementario de las Sanciones.** Toda sanción que imponga el ERSAPS, conllevará necesariamente la disposición del cese de la infracción y de sus efectos, de modo a restaurar la situación al momento anterior a su consumación, ello sin perjuicio de otras consecuencias que pudieren generarse en orden a la responsabilidad civil o penal del infractor.

**Artículo 18. Establecimiento de la Sanción.** EL ERSAPS, para la imposición de la multa utilizará los siguientes parámetros:

- a. Para las infracciones leves, se impondrá una multa equivalente al 2% de la facturación promedio de los últimos tres meses a la fecha de comisión de infracción del prestador de servicios.
- b. Para las infracciones graves, se impondrá una multa equivalente al 3.5% de la facturación promedio de los últimos tres meses a la fecha de comisión de infracción del prestador de servicios.
- c. Para las infracciones muy graves, se impondrá una multa equivalente al 5% de la facturación promedio de los últimos tres meses a la fecha de comisión de infracción del prestador de servicios.

### CAPITULO IV. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 19. Inicio del Procedimiento.** El procedimiento para determinación que el prestador ha incurrido en una infracción se inicia con las primeras diligencias e investigaciones para la apertura del expediente. Para el conocimiento y realización de las primeras diligencias que se inicien con motivo de una supuesta infracción, el ERSAPS delega en la USCL la potestad de dirigir las mismas, hasta llegar a la consideración que los hechos son constitutivos de infracción por parte del prestador, en cuyo caso, se trasladará el expediente formado al ERSAPS, para la determinación de la infracción y la imposición de la sanción correspondiente.

Si la USCL, en la tramitación de las primeras diligencias no encuentra indicios racionales de hechos constitutivos de infracción, le comunicará a la Municipalidad las diligencias realizadas a fin que ésta adopte las medidas y correctivos necesarios y los comunicará, además, al prestador de servicios a fin que

éste proceda a efectuar las correcciones, reparaciones o que enmiende lo que proceda.

En caso que el prestador no acate las medidas y correctivos recomendadas por la Municipalidad, la USCL remitirá el expediente al ERSAPS, para su intervención.

La USCL, abrirá el expediente de Investigación respectiva, el cual contendrá todas las indagaciones, pruebas técnicas, reportes e inspecciones realizadas. El inicio de las primeras diligencias e investigaciones podrán iniciarse:

- a. De oficio
- b. A petición del ERSAPS
- c. Por mandato de la municipalidad respectiva; o,
- d. A instancia de persona interesada en la USCL.

Se consideran parte interesada, los usuarios afectados y en general, todas aquellas personas naturales o jurídicas que sean titulares de derecho subjetivos o intereses legítimos en la prestación del servicio.

**Artículo 20. Audiencia de Verificación y Comprobación.** Durante el conocimiento de las primeras diligencias, la USCL celebrará una audiencia de verificación y comprobación de hechos citando al prestador de servicios, en la cual éste podrá asumir un compromiso de cese, corrección o reparación de hechos, que deberá constar por escrito.

Este compromiso que asuma el prestador deberá establecer las correcciones, reparaciones o enmiendas, que se implementarán en un plazo determinado. La USCL comprobará el cumplimiento total de este compromiso y en caso de incumplimiento se procederá a remitir el

expediente a la Municipalidad respectiva para su conocimiento y al ERSAPS para la determinación de la infracción e imposición de la sanción respectiva.

**Artículo 21. De Oficio.** La USCL podrá iniciar el levantamiento de la información a instancia propia, si considera que tiene los elementos suficientes para determinar que el prestador de servicios podría estar cometiendo acciones y omisiones que pueden llegar a ser constitutivas de infracciones en los términos señalados en este Reglamento.

Igualmente, el ERSAPS podrá solicitar a la USCL el inicio de las indagaciones que estime conveniente para las comprobaciones de acciones u omisiones que pueden llegar a ser constitutivas de infracciones.

**Artículo 22. De instancia de persona interesada.** El procedimiento se iniciará a instancia de persona interesada cuando se presente en la USCL y se haya agotado el reclamo ante el prestador de servicios. Para ello, el interesado presentará la denuncia por escrito o en forma verbal dirigida a la USCL, en el escrito que ésta presente, se expresará lo siguiente:

- a. Suma o título que indique su contenido o el trámite de que se trata;
- b. La designación precisa de la USCL a la que se dirige;
- c. El nombre y apellidos, estado, profesión u oficio y domicilio del solicitante;
- d. Los hechos y razones en que se funde y la expresión clara de lo que se solicita; y,
- e. Lugar, fecha y firma o huella digital cuando no supiere firmar.

Iniciado el procedimiento de primeras diligencias e investigación de la situación constitutiva de infracción, se procederá de oficio en todas las demás diligencias.

En caso de que la denuncia fuere verbal, la USCL procederá a levantar un acta en la cual consignará todos los hechos y razones, nombre y apellidos, profesión u oficio y domicilio del solicitante, lugar y fecha de la denuncia. La misma será firmada por el denunciante o su huella digital cuando no supiere firmar.

**Artículo 23. De los Documentos Acompañantes.** El denunciante debe acompañar los documentos en que se funde y si no los tuviere a su disposición indicará con precisión el lugar donde se encuentren. Anunciará además, cualquier otro medio de prueba con que pretende demostrar los hechos que justifican su petición.

**Artículo 24. De la falta de requisitos.** Si la denuncia careciere o no contara con la información necesaria y suficiente se requerirá al denunciante para que proceda a completarlo a la brevedad del caso.

**Artículo 25. De las Investigaciones.** La USCL podrá requerir información necesaria para esclarecer los hechos al prestador de servicio y al denunciante, así como requerir información y/o la intervención de otras autoridades públicas, civiles y militares y órganos técnicos de la administración central, desconcentrada y descentralizada en lo relativo a pruebas, informes, validaciones según las normas técnicas vigentes.

**Artículo 26. Del Expediente de Indagación.** La USCL deberá llevar un registro detallado de todas las indagaciones que realice a los prestadores de servicios. Para este efecto, llevará un expediente individual de cada

prestador de servicio, en donde acumulará todo lo referente a la prestación del servicio, tales como: inspecciones, informes, denuncias, pruebas y cualquier otra diligencia que lleve a cabo.

Cuando se tramiten dos o más expedientes separados y que se refieran a los mismos hechos y puedan ser resueltos en un mismo expediente, la USCL, de oficio o a petición de los interesados, podrá decretar su acumulación y resolverlos en un solo acto. Dicho expediente estará bajo la custodia de la USCL y a disposición de cualquier interesado.

**Artículo 27. Medidas Provisionales.** La USCL, para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer y siempre que hubieren razones suficientes para ello, podrá solicitar a la Municipalidad respectiva intervención para la adopción de las medidas provisionales que estime pertinentes para evitar causar mayores perjuicios a la parte interesada y para la disminución de los daños ocasionados a las personas y sus bienes.

**Artículo 28. Para la determinación de iniciar o no el Procedimiento.** Una vez recopilada la información suficiente, la USCL determinará:

- a. No iniciar el procedimiento para la determinación de infracciones, cuando:
  - i. La Municipalidad respectiva intervino en la adopción de medidas correctivas.
  - ii. El prestador de servicios procedió a la corrección y/o prevención para reparar la anomalía de inmediato o a través de un compromiso de cese de acto.
  - iii. La condición del prestador de servicios en relación directa al número usuarios.
  - iv. Las acciones u omisiones están contempladas dentro del Contrato de Prestación y es de competencia de la respectiva Municipalidad resolver.

- v. La corrección de la anomalía está contemplada en el plan de inversiones del prestador de servicio o de la Municipalidad.
- b. Iniciar el procedimiento para la determinación de infracciones, por considerar que existen suficientes elementos de juicio para la determinación que existe infracción en los términos y condiciones de este reglamento.

**Artículo 29. Remisión del Expediente.** Determinado iniciar el procedimiento, la USCL deberá remitir el expediente al ERSAPS en el plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de día siguiente de la notificación.

#### CAPITULO V.

##### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 30. Decisión.** Recibido el expediente por el ERSAPS, podrá considerar todas las investigaciones contenidas en el expediente; y si fuere necesario podrá mandar a realizar nuevas indagaciones; siempre que éstas se consideren relevantes para la resolución.

**Artículo 31. Informes y Dictámenes.** Igualmente, el ERSAPS para una acertada decisión, podrá solicitar los informes y dictámenes obligatorios y facultativos de todas y otras autoridades públicas, civiles y militares y órganos técnicos de la administración central, desconcentrada y descentralizada.

**Artículo 32. Valoración de la Prueba.** El ERSAPS, apreciará libremente y en su conjunto el resultado de las pruebas, de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

**Artículo 33. Determinación de la Sanción.** El ERSAPS, celebrará una audiencia de determinación de

sanción, para lo cual emplazará al prestador de servicios infractor para que comparezca en la fecha y hora señalada. En dicha audiencia, el prestador infractor podrá presentar alegatos atenuantes que justifiquen una reducción de la sanción a establecer. El ERSAPS considerará estas circunstancias para la determinación de la sanción.

#### CAPITULO VI. RESOLUCIÓN

**Artículo 34. De la Resolución.** Una vez realizada todas las actuaciones por el ERSAPS, la resolución se dictará en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles. Para ello, se deberá notificar previamente al prestador de servicios a una audiencia para oírlo.

La resolución se emitirá por el Directorio del ERSAPS por escrito y contendrá:

- a. Lugar, fecha y número de la resolución.
- b. La identificación de la persona natural o jurídica del denunciante, y en su caso, que se inició de oficio;
- c. La identificación del prestador de servicios infractor;
- d. Los hechos y razones en que se fundamenta la infracción;
- e. La expresión clara de todas las medidas recomendadas;
- f. La determinación de la infracción;
- g. La determinación de la sanción, en su caso; y,
- h. Firmas y sello del Directorio del ERSAPS.

**Artículo 35. Notificación de la Resolución.** Las Resoluciones se notificarán en los plazos y formas

precedentes establecidas en los artículos del 87 al 92 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

**Artículo 36. Obligatoriedad.** Las resoluciones que emita el ERSAPS en relación a la comisión de una infracción se estará a lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley de Procedimiento Administrativo en lo procedente.

#### CAPITULO VII. DE LOS RECURSOS

**Artículo 37. Apelación y Reposición.** Los recursos de reposición y apelación podrán fundarse en cualquier infracción de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento General, las resoluciones emitidas por el ERSAPS y/o USCL, normas técnicas y toda aquella reglamentación futura, incluso el exceso de poder y la desviación de poder del ERSAPS; y, cuando las resoluciones fueren dictadas en ejercicio de potestades discrecionales, en razones vinculadas a la oportunidad o conveniencia del acto impugnado.

**Artículo 38. Del procedimiento de los Recursos.** Para la interposición de los recursos de reposición, apelación y revisión se estará a lo establecido por la Ley de Procedimiento de Administrativo.

#### CAPITULO VIII. DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 39. Generalidades.** Todo lo no previsto en el presente Reglamento, estará regido por la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento

General y demás Reglamentos; por el Código de Salud; la Ley General del Ambiente; la Ley de Municipalidades; El Código Civil, la Ley de Procedimiento Administrativo; y, demás Leyes aplicables y por las resoluciones emitidas por el ERSAPS.

**Artículo 40. Aplicación.** El Presente Reglamento de Infracciones y Sanciones sólo es aplicable a aquellas situaciones constitutivas de infracciones provenientes del marco legal existente, en especial de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento, normas técnicas vigentes, resoluciones emitidas por el ERSAPS y demás reglamentos y regulaciones aplicables vigentes. Se exceptúan las infracciones provenientes del Contrato de Prestación, suscrito entre el titular y el prestador de los servicios, cuyas sanciones se aplicarán de manera preferente en cumplimiento al contrato celebrado entre las partes.

**Artículo 41. Vigencia del Reglamento.** El Reglamento de Infracciones y Sanciones entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

**ING. IRMA ARACELY ESCOBAR**  
DIRECTORA COORDINADORA

**ING. HECTOR RAÚL CERNA NAVAS**  
DIRECTOR ERSAPS

**LUIS FERNANDO BONILLA ÁVILA**  
DIRECTOR ERSAPS

## Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento

### ACUERDO DE DIRECTORIO: 27-2014

Tegucigalpa, M.D.C, 20 de agosto de 2014

El Directorio del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en uso de las facultades que le confiere el Artículo 9 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Legislativo 118-2003, de fecha 20 de agosto de 2003, fue emitida la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, publicado en La Gaceta el 8 de octubre de 2003, con el fin de establecer las normas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional, habiendo entrado en vigencia veinte (20) días después de su aplicación.

**CONSIDERANDO:** Que la referida Ley creó dentro del Marco Institucional al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), la que tendrá como responsabilidad la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional.

**CONSIDERANDO:** Que el Artículo 13 numeral 6 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, expresamente señala que es potestad del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), velar por los derechos de los usuarios en lo relativo a prestación y cobro de servicios cuando no hayan sido resueltos por las instancias respectivas. Todo prestador deberá contar con una oficina de atención a usuarios para escuchar reclamos y brindar información en relación a los servicios prestados.

**CONSIDERANDO:** Que el Artículo 47 del Reglamento de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento faculta al ente Regulador para emitir su Reglamento Especial en el cual se detalle las condiciones específicas del procedimiento de atención a solicitudes y reclamos de los usuarios.

**CONSIDERANDO:** Que dada la falta de unidad de criterios sobre las instancias que resuelven los reclamos es necesario elaborar un reglamento que fije conceptos claros con directrices generales tanto al usuario como al prestador de conocer sus deberes y derechos así como las condiciones mínimas de cómo se debería prestar el servicio en lo relativo a la atención de solicitudes y reclamos para que sean dichos prestadores en razón de su viabilidad económica y de sana competencia, los que determinen hasta donde pueden sobrepasar las expectativas de los usuarios .

**POR TANTO:** En uso de las facultades de que está investido, y en aplicación de los Artículos, 255 de la Constitución de la República, 118 numeral 2 y 122 de la Ley General de la Administración Pública, 13 numeral 6 y 7 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y 47 del Reglamento de la misma Ley.

### ACUERDA:

**APROBAR EL REGLAMENTO ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS** según Resolución No.23-2014 de fecha 21 de agosto de 2014 del ENTE REGULADOR, mediante la cual se adopta el Reglamento de Atención de Usuarios.

**Proyecto de resolución de ENTE REGULADOR, mediante la cual se adopta el Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios**

### ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS)

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial, las que le confiere la Ley Marco Sectorial en su Artículo 13 y Artículo 47 de su Reglamento.

Resuelve:

### CAPÍTULO I FINES, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

**Artículo 1.- Propósito del Reglamento.** El presente reglamento tiene como finalidad desarrollar y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

**Artículo 2.-Son principios fundamentales del presente reglamento.** Establecer un sistema de atención de las solicitudes y reclamos de los usuarios en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento y regular adecuadamente las relaciones entre los prestadores para dar salida a los conflictos que surgen en el desarrollo de estas acciones.

### CAPÍTULO II DEFINICIONES

**Artículo 3. De las definiciones.** Para la aplicación de este reglamento se tendrán en cuenta las definiciones enunciadas en este artículo. En el caso de términos no definidos, se tomarán las definiciones consignadas en la Ley Marco Sectorial y en su Decreto Reglamentario o las consagradas por el uso técnico.

**Acometida de Acueducto.** Derivación de la red local de distribución del servicio que llega hasta el límite de propiedad del inmueble con la vía pública.

**Acometida de Alcantarillado.** Es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

**Acometida Clandestina o Fraudulenta.** Es la acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por el prestador del servicio.

**Aforo de Agua.** Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

**Aportes de Conexión.** Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez al sistema o red existente o para cambiar el diámetro de la acometida.

**Conexión Domiciliaria:** Conjunto de tuberías y accesorios que permiten el ingreso de agua potable desde la red de distribución hacia las instalaciones internas del inmueble que va desde el punto de empalme con la red pública de distribución hasta la válvula de entrada o medidor, donde comienza la red interna.

**Continuidad y Generalidad:** Principio de acuerdo con los cuales el servicio de agua potable y saneamiento se prestará de forma continua y en condiciones de accesibilidad a todos los usuarios.

**Contrato de Prestación:** Acto jurídico, de carácter administrativo, por la municipalidad que en su carácter de titular otorga derecho a una persona natural o jurídica para prestar con obligatoriedad el servicio de agua potable o saneamiento, por un tiempo definido, en un territorio geográfico dado.

**Contrato de Prestación:** Es un acto jurídico, de carácter administrativo, por el cual el titular otorga derecho a una persona natural o jurídica para prestar con obligatoriedad un servicio público sanitario, por un tiempo definido, en un territorio geográfico dado.

**Contrato de Servicio:** Documento contractual, suscrito por el prestador y cada uno de los usuarios, en el cual se plasman los términos y condiciones de prestación del servicio y las obligaciones de las partes.

**Corte o Clausura del Servicio:** Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor. El servicio se restablecerá cuando el usuario elimine la causal del corte y efectúe los demás actos que le den derecho al restablecimiento.

**Daño Interno:** Es una anomalía de las instalaciones intradomiciliarias que provoca que un volumen de agua se escape.

**Desviaciones Significativas:** Aumento o reducción en los porcentajes señalados en este reglamento de los consumos facturables a un usuario en un período determinado.

**Factura de Servicios:** Documento de cobro que el prestador del servicio entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de servicio.

**Fuga Invisible:** Es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

**Igualdad, Equidad y Solidaridad:** Principios de acuerdo a los cuales, en igualdad de condiciones, los usuarios de los servicios deban ser tratados de la misma manera.

**Junta de Agua, Junta Administradora de Agua o Junta de Agua y Saneamiento:** Organización social propietaria del sistema de agua potable y saneamiento al servicio de una comunidad y que lo opera y mantiene sin fines de lucro.

**Mesón o Cuartería:** Inmueble para alquiler multifamiliar dotado de conexiones individuales de agua y alcantarillado.

**Oficina de atención al usuario:** Es el espacio físico en el cual el usuario se presenta para tratar cualquier asunto relacionado al servicio de agua potable y saneamiento.

**Prestador o Prestador de Servicio:** Persona natural o jurídica a la cual el titular legal o la autoridad competente autoriza prestar servicios de agua potable y/o saneamiento.

**Punto de Suministro:** Punto de conexión de la red de distribución municipal con las instalaciones internas del usuario. Incluye la acometida externa, la válvula de corte y el medidor.

**Queja:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**Reclamación:** Es una solicitud del usuario con el objeto de que el prestador revise, en actuación preliminar, la facturación del servicio, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente reglamento.

**Reconexión:** Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se había suspendido.

**Recurso:** Es el derecho que tiene el usuario para obligar al prestador del servicio a revisar ciertas decisiones que lo afectan. Incluyen los recursos de reposición y apelación.

**Red Interna o Intradomiciliaria:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir de la válvula de corte general, cuando lo hubiere, independientemente de que posean o no medidores individuales.

**Red Local o Red de Distribución Municipal:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**Reglamento de Servicio:** Instrumento emitido por el prestador y aprobado por la Municipalidad, al tenor del Artículo 13, numeral 5) y Artículo 16 de la Ley Marco, que norma las relaciones entre los prestadores de los servicios y los usuarios, estipulando en detalle los derechos y obligaciones de las partes, las normas aplicables a diferentes aspectos y circunstancias de la prestación de los servicios.

**Reinstalación:** Restablecimiento del servicio de agua potable a un inmueble al cual se le había efectuado el corte o clausura del mismo.

**Saneamiento:** Colección, tratamiento y disposición de aguas servidas y sus residuos, incluyendo el manejo de letrinas, fosas sépticas u otras soluciones en el sitio; y el vertido de otras sustancias que pudieran contaminar los acuíferos o las corrientes de agua.

**Solicitud de Servicio:** Solicitud que hace un usuario potencial del servicio al prestador con el objeto de conectarse al mismo o modificar la forma o condiciones técnicas de la conexión original.

**Solicitante o Usuario Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

**Servicio de Agua Potable:** Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, así como las actividades complementarias de captación de agua y su procesamiento, potabilización, almacenamiento, conducción y distribución.

**Servicio de Alcantarillado:** Es la recolección de aguas residuales por medio de tuberías y conductos hasta su tratamiento y disposición final.

**Suministros Irregulares.** Son los obtenidos mediante derivaciones o acometidas no autorizadas por el prestador.

**Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en el contrato de servicio, o en cualquiera de las normas vigentes, relativas a los servicios de agua potable y alcantarillado.

**Tarifa:** Es la tabla de precios autorizados que debe pagar el usuario al prestador por los servicios recibidos.

**Titular de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento:** Es la facultad de las municipalidades de disponer las formas y condiciones de prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en su respectiva jurisdicción. La titularidad es de carácter permanente e intransferible.

**Transparencia:** Principio de acuerdo al cual las condiciones de prestación de los servicios, las reglas que rigen las relaciones entre usuarios y prestador, las tarifas, planes de inversión, resultados de gestión y todos los demás parámetros que intervienen en la facturación se harán explícitos y públicos.

**Unidad de Supervisión y Control Local (USCL)** Unidad adscrita a la municipalidad y que representa al Ente Regulador en el municipio, integrada con la participación de la sociedad civil, con funciones de vigilar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios que incluye además resolver las solicitudes y reclamos de los usuarios no atendidos por los prestadores.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio.

### CAPÍTULO III DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

**Artículo 4. Del derecho a los servicios de agua potable y saneamiento.** Toda persona o grupo de personas tiene derecho a solicitar y obtener los servicios agua potable y alcantarillado; siempre que exista disponibilidad técnica, el inmueble se encuentre dentro del área de cobertura definida por la municipalidad y cumpla con las demás condiciones establecidas en el Reglamento de servicio y en el contrato de servicio.

**Artículo 5. De los plazos para la atención de las solicitudes.** Toda solicitud de conexión nueva o de modificación de una ya existente deberá ser resuelta por el prestador en un término no superior a quince (15) días. Una vez resuelta favorablemente la solicitud, el solicitante contará con un plazo máximo de treinta (30) días para realizar el pago de la conexión y firmar el contrato de servicio. Después de efectuado el pago y firmado el contrato de servicio, el prestador contará con un

plazo de 5 días para revisar las redes internas y 5 días más para instalar el servicio en el punto de conexión.

El potencial usuario o solicitante podrá anular la solicitud y, por tanto, solicitar la devolución del dinero cancelado sólo hasta tres (3) días antes de vencido este último plazo, siempre y cuando el prestador a esa fecha no haya iniciado las obras de conexión. En este caso, el Prestador podrá retener un importe que no supere el diez por ciento (10%) del monto cancelado, si así se estableció en el contrato de servicio con la autorización del Municipio, como compensación por el tiempo y gastos incurridos en el trámite.

**Artículo 6. De las condiciones para acceder a la prestación de los servicios.** El derecho a la prestación de los servicios quedará condicionado al pago de las tarifas de conexión, a la posibilidad técnica de la prestación del mismo y a la manifestación expresa de la voluntad de cumplir las condiciones contractuales.

**Artículo 7. De la legalización de suministros irregulares.** Los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberán desarrollar programas tendientes a la legalización del suministro.

En caso de imposibilidad material para legalizar los suministros irregulares o ante la renuencia de los usufructuarios de los mismos, el prestador podrá desactivar las acometidas y conexiones fraudulentas y exigir la compensación por los perjuicios causados, para lo cual tendrá el apoyo de la Municipalidad.

**Artículo 8. De la solicitud de servicio de agua potable y alcantarillado y vinculación como usuario.** Cuando exista servicios de agua potable y alcantarillado disponibles será obligatorio conectarse como usuario, y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas particulares cuyo uso no perjudique a la comunidad. La Municipalidad, como titular, será el competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Los servicios de agua potable y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo cuando el usuario disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, superficiales o subterráneas, cuyo uso no sea perjudicial para la comunidad y en el caso de los usuarios que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

En relación con el inciso segundo del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el solicitante, al prestador de los servicios, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la Municipalidad.

**Artículo 9. De los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y las controversias sobre la titularidad del dominio.** Los prestadores no podrán suspender el procedimiento de conexión a los servicios por razones de carácter legal relacionadas con disputas sobre la propiedad del inmueble o predio.

Si una persona distinta del solicitante de la conexión sea declarada titular del dominio sobre el predio beneficiario del

servicio, las relaciones jurídicas emanadas de la solicitud de conexión del servicio se trasladarán a dicho titular del dominio.

**Artículo 10. De los medidores individuales.** Tanto los medidores, como los demás elementos que integran la conexión, hasta el punto de suministro, serán de propiedad de la Municipalidad y por tanto será responsabilidad de ésta, o del prestador, su instalación, supervisión, mantenimiento y reemplazo. No obstante, previa aprobación del prestador, el usuario podrá suministrar estos elementos, como aporte al pago de la conexión. En este último caso los medidores o materiales, serán de las características y especificaciones técnicas previamente establecidas y publicadas por los prestadores.

Será requisito necesario para la aprobación de las solicitudes de conexión, que en los planos de las redes internas se contemplen los elementos necesarios para que se pueda instalar el medidor. Los edificios de apartamentos o de locales comerciales podrán optar por la instalación de un medidor maestro. Los prestadores no podrán suministrar los servicios a aquellos inmuebles que contravengan lo anterior.

Las conexiones para el abastecimiento de agua potable o alcantarillado sanitario serán realizadas únicamente por el personal del Prestador o personas autorizadas por él y el costo de dichas conexiones será asumido por el solicitante.

El diseño, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones interiores en el inmueble, será responsabilidad íntegra del usuario. No obstante, previa comunicación del prestador, y consentimiento del solicitante, el personal del prestador debidamente identificado, podrá en cualquier caso, inspeccionar las instalaciones internas de los usuarios con el fin de vigilar las condiciones y forma en que se está utilizando el servicio o para efectuar las inspecciones, pruebas y comprobaciones que estime oportunas. La negativa del usuario a la ejecución de dicha inspección, dará lugar a la suspensión del servicio por parte del prestador.

El prestador podrá brindar asistencia técnica a sus usuarios en cuanto a la detección de fugas internas, si así lo solicitare el propietario de la conexión. Los costos de esta asistencia se podrán trasladarse al usuario según convenio entre las partes.

**Artículo 11. De la garantía de las conexiones domiciliarias.** Las redes, equipos y elementos que integran la acometida de acueducto, incluido el medidor, serán responsabilidad del titular y del prestador; no obstante, los prestadores no podrán disponer de dichas conexiones si con ello se desmejora la calidad del servicio para los usuarios existentes.

**Artículo 12. De la continuidad del servicio de acueducto.** Se entenderá que el servicio de acueducto es prestado de manera continua cuando el prestador garantice el suministro de agua potable al usuario o conexión por lo menos dieciocho (18) horas al día durante los treinta (30) días del mes. El servicio será discontinuo cuando no se cumpla esa condición.

En caso de prestación discontinua, esta situación se consignará de manera expresa en el contrato de servicio indicándose explícitamente las horas diarias de suministro y/o el número de días mensuales.

El Ente Regulador ha definido las categorías del servicio de acuerdo a su continuidad con fines de evaluación de la calidad del servicio.

#### CAPÍTULO IV DEL CONSUMO Y LA FACTURACIÓN

**Artículo 13. De los requisitos de las facturas o cuentas de cobro.** Las cuentas de cobro de los servicios deberán reflejar el estado de cuenta del usuario y contendrán como mínimo la siguiente información:

1. Nombre del prestador responsable del suministro del servicio.
2. Nombre del usuario y dirección del envío de la cuenta de cobro.
3. Categoría de uso del servicio
4. Período por el cual se cobra el servicio y consumo por dicho período.
5. Número de medidor
6. Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
7. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
8. Causa de la falta de lectura en caso de cobro de consumo promedio.
9. El criterio o parámetro que utilizó el prestador para establecer el consumo en caso de no existir medidor (Diámetro de Acometida, Número de ocupantes, Área, Consumo medido a usuario comparable, Número de llaves, etc.)
10. Valor y fechas de pago oportuno.
11. Valor del recargo de reconexión y reinstalación.
12. En toda cuenta de cobro de servicios, correspondientes a inmuebles que cuenten con medidor, deberá aparecer en forma visible el promedio de consumo en metros cúbicos de los últimos seis (6) meses.
13. Los cargos por intereses ocasionados por la mora en el pago de cuentas anteriores.
14. Los diversos conceptos básicos que integran la tarifa.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos será causal de queja, pero no libera al usuario de su responsabilidad de cancelar la factura oportunamente.

**Artículo 14. De la obligatoriedad de la entrega de la factura.** Todo usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura o cuenta de cobro y el prestador la obligación de entregarla oportunamente en el domicilio del usuario o en la dirección donde hubieren acordado.

Los prestadores deberán entregar las facturas a los usuarios por lo menos con diez (10) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma factura. Vencido el plazo para el pago indicado en la factura, el prestador podrá aplicar intereses a la suma adeudada, los cuales no excederán los aplicados por el sector bancario nacional.

En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan entregar las cuentas de cobro directamente al inmueble de los usuarios, el prestador deberá informales con anticipación las fechas y lugares donde pueden reclamarlas.

En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura; el usuario deberá solicitar un duplicado. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al usuario de la obligación de atender su pago; salvo que el prestador no haya efectuado la facturación de forma oportuna o no haya enviado o entregado la factura al usuario.

**Artículo 15. Del control de la entrega de las facturas.** Los prestadores del servicio de agua potable y saneamiento

deberán desarrollar sistemas de control mediante pruebas selectivas o procedimientos similares con el fin de constatar que la entrega de las cuentas de cobro sí se estén efectuando dentro de los términos del artículo anterior.

**Artículo 16. Del envío de las cuentas de cobro de un prestador por intermedio de otros o de terceros especializados.** Los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento podrán confiarles a otros prestadores de servicios públicos o a terceros especializados la entrega de las facturas a sus usuarios en desarrollo de acuerdos institucionales o contratos comerciales. La celebración de estos acuerdos o contratos no exime en ningún caso al prestador de las obligaciones consagradas en este reglamento.

**Artículo 17. De la conservación de las copia de las facturas.** Los prestadores están obligados a guardar registros de la facturación para futuros reclamos.

**Artículo 18. De la determinación del consumo con medidor.** Cuando exista medidor, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la facturación.

**Artículo 19. De la determinación del valor facturado cuando existen rangos de consumo.** Cuando existan rangos de consumo y tarifas asignadas para cada uno de ellos, el valor facturado se determinará multiplicando la cantidad consumida en el primer rango por la tarifa asignada al mismo. Las cantidades consumidas dentro de los rangos siguientes se liquidarán de la misma forma, es decir, aplicándoles las tarifas asignadas al rango respectivo. El valor total facturado será la suma de los valores así liquidados dentro de cada rango. Queda prohibida la liquidación de la totalidad del consumo por la tarifa asignada al último rango alcanzado por el usuario según la lectura de su medidor.

**Artículo 20. De la determinación del consumo cuando no existe medidor.** Cuando no exista medidor, el prestador podrá calcular y facturar el consumo utilizando los criterios o parámetros que determine el Ente Regulador (diámetro de acometida, número de ocupantes, área del inmueble, consumo medido a usuario comparable, valor catastral de la propiedad, número de llaves, etc.). El criterio o parámetro utilizado para calcular el consumo debe ser informado al usuario al momento de efectuar la conexión y debe aparecer en la factura. También deberá aparecer en la factura el monto del consumo presunto determinado con base en dicho criterio.

El usuario deberá informar al prestador cuando a su criterio considere que las condiciones utilizadas para el parámetro han cambiado, para que éste adelante la revisión correspondiente y proceda a implementarlo a la facturación. De igual manera el prestador podrá por su propia iniciativa efectuar las revisiones que estime pertinentes, para verificar que las condiciones del parámetro continúen vigentes.

Ningún prestador podrá cambiar de manera unilateral el tipo de parámetro y su forma de medición sin haberlo notificado previamente al usuario, con la debida motivación y sustentación legal y haberle dado a éste la oportunidad de controvertir la decisión. Pasados cinco (5) días después de notificado el usuario del cambio en el parámetro para el cálculo de su consumo y éste no hiciera uso de los recursos correspondientes, el cambio se aplicará para la siguiente facturación.

El consumo presunto estimado con base en el parámetro fijado por el prestador con la autorización del regulador, se entenderá como referido a un servicio prestado de manera continua en los términos definidos en el artículo 10 de este reglamento. En caso de un servicio discontinuo, el consumo presunto aplicable al usuario será proporcional al número de horas mensuales durante las cuales cuenta con el servicio.

**Artículo 21. Del derecho a la facturación por el consumo individual.** Todo usuario tiene derecho a que le facturen la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento por el valor correspondiente a su consumo individual. Los prestadores estarán obligados a instalar medidores cuando la acometida interna sea apta para la medición individual, de acuerdo con las normas y criterios establecidos por el Ente Regulador. El costo de los medidores correrá por cuenta del urbanizador, del constructor o del usuario, según el caso, pero dichos elementos pasarán a ser parte del sistema, el prestador se encargará de su revisión, mantenimiento y reposición cuando haya lugar.

Seis meses después de la fecha de entrada en vigencia del presente reglamento toda nueva conexión de acueducto incluirá la instalación de medidor.

**Artículo 22. De los consumos de multiusuarios.** En edificios multifamiliares de apartamentos, urbanizaciones, condominios, parcelaciones, mesones o cuarterías donde dos o más usuarios compartan un único medidor; los consumos individuales de las diferentes unidades habitacionales o de cualquier otro uso se liquidarán así: el consumo total medido se dividirá por el número de unidades independientes que componen el conjunto obteniéndose de esta forma el consumo unitario promedio de cada usuario o unidad habitacional. Este consumo unitario promedio se liquidará con base en las tarifas y rangos vigentes para el consumo individual. El valor total facturado será igual a la suma de las liquidaciones de los consumos unitarios promedio.

No obstante lo establecido en este artículo, el prestador considerará como un único usuario o usuario a la edificación y por tanto emitirá una sola factura. La distribución de la factura entre los usuarios será la que éstos acuerden o la que establezca el propietario del inmueble en caso de que los ocupantes sean inquilinos.

**Artículo 23. Del lugar y forma de pago de las cuentas de cobro.** Las cuentas de cobro podrán pagarse mediante los medios que estipule el prestador en el contrato de servicio, en las dependencias del respectivo prestador o en una entidad financiera autorizada para tal efecto.

Los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento deberán desarrollar convenios con las entidades bancarias, para facilitar el pago de las cuentas de cobro.

Los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento deberán garantizar a través de sus propias oficinas o de los convenios realizados con entidades financieras, un amplio horario de atención al público para el pago de las facturas, con el fin de facilitar la oportuna cancelación por parte de los usuarios que cumplan con un horario de trabajo.

Cuando se realice el pago de una factura, el prestador o la entidad autorizada donde realice el pago, deberá colocar sello de cancelación y/o timbre de registradora, para que éste sea válido.

**Artículo 24. De la identificación del funcionario.** Cuando el medidor está ubicado dentro del inmueble, el usuario deberá permitir y facilitar la lectura de los medidores previa identificación del funcionario respectivo con documento de identidad nacional y el carné con foto expedido por el prestador.

Tanto el prestador como el usuario podrán solicitar el traslado del medidor a otro sitio del predio. El costo del traslado correrá por cuenta del usuario, si la solicitud parte de éste, o si el prestador se ve obligado a ello para facilitar su lectura, por reformas que haya realizado el usuario al inmueble con posterioridad a su instalación.

**Artículo 25. De la copia de la lectura.** Los usuarios tendrán derecho a que los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento ordenen al funcionario que efectúa la lectura entregar constancia del resultado de la misma indicando la fecha. Cuando la entrega de esta constancia no se pudiere efectuar personalmente, el funcionario la deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o unidad residencial.

**Artículo 26. Facturación con base en el promedio del consumo.** Aun habiendo medidor el prestador estimará y facturará el consumo del periodo con base en el consumo promedio, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Desperfectos en el medidor que impidan el registro adecuado del consumo
- b. Retiro provisional del medidor, siempre y cuando el inmueble continúe con el servicio.
- c. Inaccesibilidad al medidor.
- d. Cuando en una lectura el medidor muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior, salvo que se recomience el ciclo numérico del medidor.
- e. Razones de conveniencia derivadas del proceso de revisión previa de que trata el artículo 41 del presente Reglamento.

**Artículo 27. Del consumo promedio.** Para efectos de la facturación basada en el promedio del consumo cuando sea necesario, el prestador deberá tomar el valor promedio de los últimos seis (6) meses de consumo normal si la facturación es mensual o de los últimos tres (3) periodos es bimensual.

Salvo fuerza mayor, no se podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de su consumo por más de cuatro (4) periodos consecutivos de facturación si ésta es mensual; ni por más de dos (2), si es bimensual.

**Artículo 28. De la inaccesibilidad al medidor.** Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo, el cual se dejará en el sitio de acceso al inmueble o unidad residencial, caso en el cual el prestador podrá facturar con base en el consumo promedio establecido de la forma indicada en este reglamento.

**Artículo 29. De los ajustes por promedio del consumo.** Cuando a un usuario se le hubiere facturado con base en los consumos promediados por imposibilidad de leer el medidor, una vez se realice la lectura, se hará un ajuste a la facturación según el siguiente procedimiento: el consumo se dividirá por el número de periodos que hayan sido facturados con promedio a fin de determinar el consumo real en cada uno de los periodos. Dichos consumos se liquidarán con las tarifas correspondientes a cada periodo y las diferencias resultantes con relación a los valores

cobrados en dichos periodos se abonarán o se cargarán al usuario según sea el caso.

**Artículo 30. De la instalación y revisión periódica de medidores.** Corresponde a los prestadores la instalación de los medidores, así como revisarlos cuando lo estimen conveniente para dar cuenta de submediciones, alteraciones, interferencias, deterioros, mala calidad o rotura de sellos. Esta revisión también podrá ser solicitada por el usuario y en tal caso los prestadores estarán obligados a efectuarla. En este último caso, el valor de la calibración será asumido por el usuario, si el medidor se encuentra dentro del máximo porcentaje de error permitido por la autoridad competente.

**Artículo 31. De la revisión de instalaciones y medidores.** Cuando los prestadores requieran revisar las instalaciones internas de los predios o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de medidores, el funcionario que practique la visita deberá identificarse debidamente como funcionario del prestador.

**Artículo 32. De la asesoría técnica.** En los casos de visitas técnicas ya sea por revisión de instalaciones internas, retiro provisional del medidor o cambio del mismo, el usuario tiene derecho a solicitar la asesoría y participación de un técnico particular o de cualquier persona que sirva de testigo del procedimiento del cual se levantará un acta firmada por el funcionario del prestador, el usuario y el técnico o testigo, si lo hubiere.

Si transcurrido un plazo máximo de 15 minutos el técnico particular o el testigo no se ha hecho presente, se realizará el procedimiento y se levantará el acta que será firmada por el funcionario del prestador y el usuario.

**Artículo 33. De las causales de suspensión del servicio.** Los prestadores podrán suspender el servicio cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Mora en dos (2) pagos vencidos consecutivos de los servicios o en dos (2) pagos vencidos del crédito en saldos en mora otorgado por el prestador, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.
2. Reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por razones de fuerza mayor, que afecten un municipio o sector del mismo, previa expedición de la respectiva comunicación divulgada en diarios y emisoras con cobertura en el municipio o zona afectada. En dicha comunicación, que deberá hacerse con no menos de cuarenta y ocho horas de anticipación a la suspensión, el prestador deberá informar a los usuarios los términos de la misma, en particular, los horarios, zonas afectadas y alternativas de abastecimiento.
3. Por inestabilidad del inmueble o del terreno, previa notificación escrita al usuario. En caso de urgencia bastará la simple comunicación a cualquier persona que ocupe el inmueble.
4. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización del prestador.
5. Dar al servicio de agua y alcantarillado un uso distinto al declarado o convenido con el prestador.
6. Proporcionar el servicio a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
7. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa del prestador.
8. Aumentar, sin autorización del prestador, los diámetros de las acometidas o la demanda autorizada inicialmente.

9. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos.
10. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o valvulas de control, o que los existentes no correspondan con los instalados por el prestador.
11. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no-pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una factura adulterada.
12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público.
13. Impedir a los funcionarios autorizados por los prestadores y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
14. No permitir la instalación o el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
15. No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes del prestador por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
16. Conectar equipos sin la autorización del prestador a las acometidas externas.
17. Efectuar sin autorización del prestador una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
18. Incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio.
19. Cuando se parcele, urbanice o construya sin licencia requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas.
20. Cuando se use o destine un inmueble a un fin distinto al previsto en el contrato de servicio.
21. Cuando lo solicite el propietario, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito de dicho tercero.
22. Manipular las redes municipales de agua potable o alcantarillado.
23. Manipular, alterar o dañar la conexión o el medidor.
24. Regar parques y jardines privados, lavar vehículos con agua potable en horario no permitido o cuando haya una prohibición expresa debido a un estado de racionamiento del servicio.
25. Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión de abastecimiento de agua potable con cualquier propósito.
26. Hacer uso irracional e inadecuado del Servicio de Agua Potable, que signifique desperdicio del mismo.
27. Utilizar los servicios contratados por el propietario anterior sin informar al Prestador.
28. Comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruye, interrumpe o destruye tuberías o instalaciones de agua o alcantarillado, o que vaya en detrimento de los derechos de la Municipalidad, el Prestador u otros usuarios de los servicios.
29. Otras infracciones que establezca la municipalidad, el prestador y el Ente Regulador

**Artículo 34. Del restablecimiento del servicio que había sido suspendido.** Para restablecer el servicio suspendido es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión y

se cancelen las tarifas de reconexión, así como los demás pagos a que hubiere lugar.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago, so pena de perder el prestador en favor del usuario el valor de la reconexión, el cual se deberá abonar a la cuenta de cobro inmediatamente posterior.

En caso de que la suspensión hubiese sido solicitada por el propietario del inmueble deberán cumplirse las mismas condiciones.

**Artículo 35 De la constancia de reconexión.** Los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento dejarán constancia escrita de la fecha en que hubieren efectuado la reconexión y entregarán copia al usuario. De no ser posible la entrega personal, dejarán la constancia en el lugar de acceso al inmueble o de la unidad residencial.

**Artículo 36. De las causales de corte o clausura del servicio.** El prestador debe proceder al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales:

1. Suspensión del servicio por un lapso superior a seis (6) períodos de facturación, cuando ésta es mensual, o a tres (3), cuando es bimensual; excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el propietario o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por el prestador.
2. Reconexión no autorizada del servicio suspendido por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya sido eliminada la causal que dio origen a la suspensión.
3. Incurrir por más de dos (2) veces en un período de dos (2) años en una causal de suspensión por incumplimiento del contrato de servicio.
4. Cuando lo solicite el propietario, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito de dicho tercero.
5. Conectarse clandestinamente a las redes de servicio.

Para el caso del literal d), dicha solicitud debe ser tramitada por el propietario con un mínimo de treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para el corte del servicio.

**Artículo 37. Del restablecimiento del servicio cortado.** Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los mismos requisitos previstos para una solicitud de una nueva instalación y pagar las deudas pendientes a su cargo o del inmueble; así como las sanciones pecuniarias y las tarifas de instalación.

**Artículo 38. De la falla en la prestación del servicio.** Cuando el servicio deje de prestarse sin existir causal para la suspensión o corte del mismo, el usuario podrá exigir que el prestador realice las revisiones y reparaciones a que haya lugar para lograr el inmediato restablecimiento del servicio. La falla en la prestación del servicio de agua potable estará referida a las condiciones de continuidad establecidas en el contrato de servicio.

**Artículo 39. De los descuentos por falla en la prestación del servicio.** En caso que el usuario no pueda hacer uso del servicio por causa imputable al prestador durante un término superior al convenido en el contrato firmado con el prestador, éste tendrá derecho a un descuento en los cobros no vinculados al consumo o cargos fijos, si los hubiere, y/o a una

reducción en el consumo presunto con base en el cual se le factura cuando no existe medición. El descuento en los cobros y la reducción en el consumo serán proporcionales al tiempo que persista la falla. El factor para establecer el descuento será el cociente entre número de horas de suministro mensual acordadas en el contrato de suministro y el número de horas de duración de la falla. El descuento será aplicado automáticamente por el prestador en la facturación del período siguiente a la ocurrencia de la falla.

No se tomarán como fallas en la prestación del servicio los racionamientos programados, siempre que éstos se avisen con la antelación y formas previstas en el contrato de servicio, ni los racionamientos ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito. Tampoco se tomarán como fallas las interrupciones previstas cuando el servicio se preste de la manera discontinua acordada en el contrato de servicio.

**Artículo 40. De los cobros no autorizados.** El prestador no podrá cobrar por servicios no prestados ni tarifas ni conceptos no autorizados por el regulador o el contrato de prestación. La violación de esta norma podrá ser objeto de sanciones pecuniarias impuestas por el titular o el Ente Regulador.

**Artículo 41. De los cobros y reclamos inoportunos.** Transcurridos seis (6) meses de la entrega de la factura, el prestador no podrá cobrar consumos o servicios no facturados oportunamente por error u omisión; salvo en el caso de que se compruebe dolo por parte del usuario. De igual manera, en ningún caso, proceden reclamos contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por el prestador.

**Artículo 42. De la revisión previa a los usuarios con medidor.** Los prestadores deberán implementar procedimientos y sistemas que les permitan someter su facturación a un proceso de revisión previa comparando el consumo registrado en el período con el promedio de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual; o de los últimos tres (3), si es bimensual.

Dentro del proceso de revisión previa, los prestadores estarán obligados a investigar las causas de las desviaciones significativas con respecto a los consumos anteriores. Mientras se establecen dichas causas, la facturación se hará con base en el consumo promedio según el procedimiento establecido en este reglamento. Una vez aclaradas las causas de las desviaciones, las diferencias resultantes se acreditarán o cargarán al usuario, según el caso.

Es obligación de los prestadores investigar las razones y corregir los errores de facturación que se presenten, especialmente cuando haya manifiesta diferencia entre el consumo del usuario con los promedios anteriores. No se podrá enviar factura al usuario si previamente no se ha cumplido la obligación de investigar la causa del alto consumo.

**Artículo 43. De las desviaciones significativas en los consumos de los usuarios con medidor individual.** Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios indicados en el artículo 39 sean:

1. Mayores a 30 % de dicho promedio, para los usuarios con consumos iguales o mayores que 50 metros cúbicos, si la facturación es mensual, y a 100 metros cúbicos, si es bimensual.

2. Mayores a 50 %, para usuarios con consumos menores a 50 metros cúbicos, si la facturación es mensual, y a 100 metros cúbicos, si es bimensual.

Para las instalaciones nuevas o sin consumos históricos válidos se tomará como referente para el cálculo de la desviación significativa el consumo promedio de la categoría a la que pertenezca el usuario aplicando lo establecido en los literales a) y b) del presente artículo.

**Artículo 44. De la obligación de realizar visitas.** El prestador deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de establecer, en el inmueble y sobre las instalaciones internas del mismo, la causa que originó el aumento del consumo detectado en la revisión previa.

**Artículo 45. Del tratamiento de las fugas invisibles.** Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de una fuga invisible, el prestador informará de ello al usuario en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado.

Cuando, como resultado de la revisión previa ante una desviación significativa, el prestador detecte como su causa la existencia de una fuga interna, deberá informar inmediatamente al usuario para que proceda a su reparación. La omisión de esta obligación hará perder al prestador el derecho a cobrar al usuario el valor del consumo resultante de la fuga.

Los prestadores están en la obligación de ayudar a los usuarios a detectar fugas invisibles, siempre que éstos acepten cargar a su factura el costo de dicha acción. Los costos de reparación de las redes internas correrán por cuenta del usuario quien puede realizarlas utilizando los servicios del prestador o los de un tercero.

De acuerdo con el numeral 9 del artículo 41 del Decreto Reglamentario de la Ley Marco Sectorial, es obligación del prestador atender la solicitud de los usuarios para la detección de fugas no visibles en las instalaciones internas de los domicilios, sin que implique localizarlas con precisión ni obligación de repararlas. Los costos de este servicio serán asumidos por el usuario, quien podrá igualmente contratarlo con un tercero.

## CAPÍTULO V DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN

**Artículo 46. Del derecho de reclamo y queja.** En desarrollo del derecho de petición en interés particular, todo usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado tendrá derecho a presentar ante los prestadores las quejas y reclamos que considere necesarias y dichos prestadores tendrán la obligación de atenderlas, en los términos establecidos en las leyes y en este reglamento.

**Artículo 47. De la queja.** La queja es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto ante el prestador su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios al servicio de éste; o su inconformidad con la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio. Cuando la queja o el reclamo no sean resueltos por el prestador del servicio, el usuario podrá presentarse ante la USCL, instancia local que procederá e intervendrá de acuerdo a su competencia.

**Artículo 48. Del reclamo.** La reclamación es una actuación preliminar mediante la cual el prestador revisa la facturación de

los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de servicio suscrito entre el usuario y el prestador, las leyes y las disposiciones de este reglamento.

**Artículo 49. Del condicionamiento del reclamo al pago de la factura.** Ningún prestador podrá exigir la cancelación de las cuentas de cobro como requisito para atender un reclamo relacionado con la facturación, ni podrá suspender el servicio hasta tanto haya practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran para identificar la causa que originó el reclamo y haya comunicado por escrito al usuario el resultado de las mismas y de los recursos de reposición y apelación que hubieren sido interpuestos. No obstante lo anterior, el usuario deberá pagar las sumas no reclamadas.

Si durante el trámite del reclamo de las facturaciones siguientes a la reclamada o recurrida se presentare motivo de inconformidad originado en la misma causal que determinó el primer reclamo o recurso, se acumularán los nuevos reclamos al inicial, con la sola solicitud por escrito que en dicho sentido presente el usuario, sin que por lo anterior se entiendan prorrogados los términos para decidir establecidos en el presente Reglamento. El pago de los servicios correspondientes a los nuevos reclamos se deberá efectuar conforme a las mismas reglas del inciso anterior. Si la causal que origina el nuevo reclamo fuere distinta a la del primero deberá presentarse un reclamo independiente.

Los prestadores sólo podrán suspender el servicio si transcurridos veinte (20) días desde la fecha en que se le comunicó al usuario el monto que debe cancelar como resultado de la investigación o visita, éste no lo hiciere.

**Artículo 50. De las causales de reclamo.** Contra las cuentas de cobro procederán las siguientes causales de reclamación:

1. Las que se originan por errores al clasificar el servicio dentro de una categoría distinta a la cual pertenece el uso del inmueble.
2. Las que se originan por errores aritméticos al elaborar la factura.
3. Las que se originan en errores en la determinación del valor de la unidad de consumo o en la lectura de los medidores o en la aplicación de las tarifas.
4. Las que se originan por errores de los consumos estimados.
5. Las que se originan por el cambio de los criterios o parámetros previamente convenidos para establecer los consumos en instalaciones sin medición.
6. Las que se provocan por el doble cobro del servicio o cuentas de cobro anteriores canceladas total o parcialmente.
7. Las que se originan por daños o robo del medidor.
8. Las que se originan por la violación de las tarifas vigentes.
9. Las que se originan por la manifiesta diferencia entre el consumo facturado con los promedios anteriores.
10. Las que se originan por la violación de prohibiciones contenidas en este Reglamento.
11. Las que se originan por el cobro de servicios no prestados.
12. Las que se originan por las fallas en la prestación del servicio.

En un mismo reclamo se podrán presentar varias causas de inconformidad.

El prestador está obligado a dar a conocer a los usuarios estas causales de reclamo. En particular deberá hacerlas expresas en el contrato de servicio.

**Artículo 51. De la oficina de solicitudes, quejas y reclamos.** El prestador debe contar con una oficina accesible de atención al usuario, independiente del área comercial, para recibir, registrar, tramitar y responder todas las peticiones y reclamos verbales o escritos que presenten los usuarios, en relación con los servicios que suministra. Funcionará como ventanilla única para recepción de reclamos, solicitudes o quejas.

La oficina de atención al usuario debe contar con infraestructura apropiada, personal suficiente y capacitado, para brindar información adecuada y atención expedita a las consultas y reclamos que se formulen.

Los derechos y obligaciones del usuario tendrán una amplia difusión, a través de carteles, portales de internet, medios de comunicación, avisos colocados en los sitios de acceso al público dentro de las instalaciones del prestador y especialmente, en las oficinas de atención al usuario.

La oficina de Atención al usuario llevará un Registro detallado de todos los reclamos y solicitudes presentadas, así como de las gestiones y resultados en cada caso. El asiento del Registro debe contener la siguiente información: motivo del reclamo petición o recurso, fecha de presentación y medio utilizado, el tiempo que le tomo al Prestador resolver lo solicitado y la respuesta dada al usuario.

Esta información debe estar disponible para consulta de cualquier persona natural o jurídica que tenga un interés legítimo, y en particular de la USCL, Ente Regulador y demás organismos y autoridades competentes en materia de vigilancia y control de los servicios, así como de los derechos del ciudadano.

**Artículo 52. Del trámite de las quejas y los reclamos.** Las quejas y los reclamos podrán presentarse verbalmente o por escrito. También podrán tramitarse por teléfono, correo ordinario y correo electrónico.

En caso de presentación verbal, ésta deberá efectuarse personalmente por el reclamante y el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregarle a éste una certificación o constancia acerca del contenido del acto. En caso de presentación escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar, sellar y entregar al reclamante o quejoso una copia del documento que contiene la queja o el reclamo.

La presentación de los reclamos, tanto verbales como escritos, presentados personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirá de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones, ni de apoderado especial. Los prestadores deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los mismos.

Todo reclamo presentado por cualquier usuario, debe ser atendido por el respectivo prestador en los términos establecidos en este Reglamento, en caso de incumplimiento será sancionado por el Ente Regulador.

En el procedimiento de reclamación ante el prestador se seguirá los siguientes pasos:

1. Presentación del reclamo, en la oficina de atención al usuario;
2. Asiento de la reclamación en el registro de las solicitudes de los usuarios;
3. Tramitación del reclamo; visita al inmueble si correspondiere;
4. Resolución del reclamo y notificación al usuario.

**Artículo 53. De los documentos o visitas técnicas.** Con el reclamo se podrán aportar toda clase de documentos o pruebas y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte del prestador al inmueble respectivo para verificar los hechos constitutivos del reclamo.

**Artículo 54. Del término para responder la solicitud, queja o reclamo.** A menos que requiera de la práctica de pruebas, el prestador responderá las solicitudes, reclamos y quejas dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de las mismas. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el usuario provocó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se dará aplicación a la afirmativa ficta y por tanto se entenderá que la solicitud, queja o reclamación ha sido resuelta en forma favorable para el usuario.

En caso de requerir de la práctica de pruebas se deberá informar al usuario de la naturaleza de éstas y del tiempo máximo en que se dará respuesta a su requerimiento, el cual no podrá ser inferior a diez (10) días hábiles ni superior a veinte (20) días hábiles adicionales al término establecido para responder el requerimiento.

**Artículo 55. De la notificación de la decisión.** La notificación de la decisión sobre un reclamo se efectuará personalmente o por edicto en las oficinas del prestador. También podrá notificarse por correo certificado.

La notificación por edicto se efectuará en caso que el usuario, aún siendo citado, no se presentare y consistirá en la publicación en la cartelera de la oficina de atención al usuario, de la parte resolutive de la respuesta al reclamo o recurso. La fijación del edicto se efectuará cinco (5) días hábiles después de citado el usuario y se desfilará pasados los diez (10) días, fecha en la cual se dará por entendido que el usuario fue notificado mediante este mecanismo.

Contra las resoluciones de la USCL procede el reclamo ante Ente Regulador.

**Artículo 56. De los recursos.** El recurso es derecho del usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicio. Contra los actos de negativa del contrato de servicio, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el prestador proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo establece la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

**Artículo 57.- Recurso de Reposición.** Este recurso debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamos contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por los prestadores de servicio.

**Artículo 58. Recurso de Apelación.**- Se presentará ante el propio órgano que dictó el acto y éste lo remitirá al superior para su decisión, junto con el expediente y su informe en el plazo de cinco días.

**Artículo 59. Del condicionamiento de la atención del recurso al pago de la factura.** Ningún prestador de servicios de agua potable y saneamiento podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando ésta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso.

**Artículo 60. Del término para responder el recurso.** El prestador responderá los recursos dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término se aplicara lo establecido en el artículo 54 del presente Reglamento.

## CAPÍTULO VI DISPOSICIONES VARIAS

**Artículo 61. Del reglamento de Servicio de los prestadores.** Toda Municipalidad titular de los servicios de agua potable y saneamiento deberá expedir y hacer que el prestador de a conocer a sus usuarios el Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento, formulado de acuerdo al modelo de reglamento, emitido por el ENTE REGULADOR que contenga las normas bajo las cuales preste dichos servicios, en un todo de conformidad con la Ley Marco de la Ley de Agua y Saneamiento y su Reglamento General.

**Artículo 62. De la publicidad del presente reglamento.** Los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento publicarán el presente reglamento dentro de los seis (6) meses siguientes a su vigencia del presente Reglamento.

**Artículo 63. De la aplicación del presente reglamento a los servicios gestionados por las Juntas de Agua.** Las comunidades donde el servicio esté gestionado por Juntas de Agua o entidades similares constituidas de acuerdo con la ley podrán tener su propio reglamento para la atención de las solicitudes y reclamos de los usuarios, tomando de este Reglamento Especial las disposiciones que se adapten a sus circunstancias.

**Artículo 64. De la vigencia.** El presente Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

ING. IRMA ARACELY ESCOBAR  
DIRECTORA COORDINADORA

ING. HECTOR RAÚL CERNA NAVAS  
DIRECTOR ERSAPS

LUIS FERNANDO BONILLA ÁVILA  
DIRECTOR ERSAPS