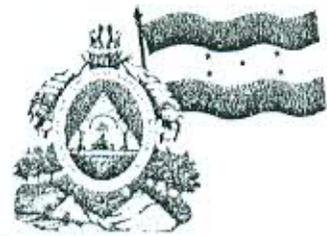


La Gaceta



DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE HONDURAS

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



EMPRESA NACIONAL DE AGUA POTABLE
ENAG

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

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

MIÉRCOLES 15 DE MARZO DEL 2006. NUM. 30,953

Sección A

Gobierno de la República de Honduras

Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento

ACUERDO No. 001-2006

Tegucigalpa, M.D.C., 9 de marzo de 2006.

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 publicación.

Considerando: Que la mencionada Ley creó dentro del Marco Institucional al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), 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 5 de la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento, expresamente señala que es potestad del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), elaborar el modelo de Reglamento de Servicio que regule las relaciones entre los prestadores y los usuarios.

Considerando: Que en cumplimiento del Artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la Procuraduría General de la República, ha rendido dictamen favorable para la

SUMARIO

Sección A Decretos y Acuerdos

Gobierno de la República de Honduras
Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable
y Saneamiento
Acuerdos Nos.: 001-2006 y 002-2006.

A. 1-27

AVANCE

A. 28

Sección B Avisos Legales

Desprendible para su comodidad

B. 1-24

aprobación del modelo de Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

POR TANTO: En uso de las facultades de que está investido y en aplicación de los artículos 245, numeral 1 y 11 de la Constitución de la República; 118 Numeral 2, 119 numeral 4 y 122, de la Ley General de la Administración Pública; 4 inciso b, de la Ley de Procedimiento Administrativo; y, 13 numeral 5 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

ACUERDA:

Emitir el siguiente modelo de Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

Modelo de Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento

Resolución No. 02-2005 del 09 de diciembre de 2005.

Contenido

	Página
NOTA INTRODUCTORIA.....	1
Capítulo I – Normas Generales.....	4
1.1. Propósito del Reglamento.....	4
1.2. Ámbito de Aplicación.....	4
1.3. Base Legal.....	4
1.4. Carácter del Servicio.....	4
1.5. Obligatoriedad del Servicio.....	5
Capítulo II – Derechos y Obligaciones.....	6
2.1. Derechos y Obligaciones del Prestador.....	6
2.2. Derechos y Obligaciones del Usuario.....	8
Capítulo III – Tipos y Condiciones de Servicio.....	11
3.1. Tipos de Servicio.....	11
3.2. Prestación de los Servicios Especiales.....	12
3.3. Condiciones de Calidad con la que se otorga el Servicio de Agua Potable.....	13
3.4. Condiciones en que se otorga el Servicio de Alcantarillado.....	14
Capítulo IV – Instalaciones.....	14
4.1. Conexiones Domiciliarias.....	14
4.2. Instalaciones Interiores.....	16
Capítulo V – Comercialización.....	17
5.1. Medición del Suministro de Agua.....	17
5.2. Inspecciones.....	18
5.3. Solicitud de Servicio.....	18
5.4. Factibilidad y Concesión del Servicio.....	19
5.5. Contrato de Servicio.....	20
5.6. Tarifa del Servicio, Facturación y Cobranza.....	21
5.7. Servicio a Inmuebles Bajo el Régimen de Propiedad Horizontal.....	23
Capítulo VI – Infracciones, Sanciones y Reclamos.....	24
6.1. Infracciones y Sanciones.....	24
6.2. Reclamos.....	26
Capítulo VII – Suspensión del Servicio.....	27
7.1. Solicitud de Suspensión Temporal de los Servicios.....	27
7.2. Interrupción del Servicio.....	27
Capítulo VIII – Normas Complementarias.....	27
8.1. Daños a Terceros.....	27
8.2. Hidrantes.....	27

- 8.3. Piscinas y Fuentes Ornamentales.....
- 8.4. Riego de Parques y Jardines Públicos.....
- 8.5. Modificación del Reglamento.....

Apéndice 1 - Ejemplo de Modelo de Contrato de Servicio.....

Apéndice 2 - Información General.....

Definiciones.....

NOTA INTRODUCTORIA

El documento contiene un modelo de reglamento de ser que ha sido preparado por el Ente Regulador de los Servicios Agua Potable y Saneamiento, cumpliendo con el man contenido en el Artículo 13 de la Ley del Sector Agua Potable y Saneamiento (Decreto Legislativo 118-2003).

Este documento está dirigido a los que tienen responsabilidades de elaborar los respectivos Reglamentos de Servicios Municipales para Prestadores con sistemas que cuentan con más de 3,000 conexiones, y también está dirigido al personal de las municipalidades vinculado con la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. El modelo no ha sido diseñado para ser aplicado en zonas rurales, ni en servicios de zonas periurbanas.

El Reglamento de Servicio es un instrumento que normará las relaciones entre los Prestadores de servicios y los Usuarios, estipulando en detalle los derechos y obligaciones de las partes, de acuerdo con las normas aplicables a diferentes aspectos y circunstancias de la prestación de los servicios. Es un documento muy importante para el Sector Agua Potable y Saneamiento, pues contribuye a mejorar la calidad de los servicios.

La Gaceta

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

RAÚL OCTAVIO AGÜERO
Gerente General

MARCO ANTONIO RODRIGUEZ CASTILLO
Supervisión y Coordinación

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

Colonia Miraflores
Teléfono/Fax: Gerencia: 230-4956
Administración: 230-6767
Planta: 230-3028

CENTRO CÍVICO GUBERNAMENTAL

ordenamiento de la gestión y sirve de base para las acciones de mejoramiento que busquen aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios.

Se desea que los Reglamentos de Servicio que se elaboren, sean productos de un análisis de los requerimientos de ordenamiento y normatividad, bajo las circunstancias y características particulares de cada comunidad. Una copia idéntica del modelo, sin un análisis previo, haría que el producto, el reglamento de servicio resultante, sea menos efectivo y en algunos aspectos en lugar de contribuir a la eficiencia y el ordenamiento, no produzca los resultados esperados. Por ello, es importante usar el modelo como guía pero siempre aplicando buenos criterios que consideren las condiciones y limitaciones de los servicios en el momento de su aplicación. Sin embargo, debe notarse que en el modelo de reglamento, algunos artículos han sido marcados con un asterisco (*), para indicar que el propósito y contenido del texto debe preservarse.

Los servicios en cada comunidad tienen características propias en cuanto a la capacidad de la infraestructura, la calidad del agua, la continuidad, la presión disponible, el tratamiento del agua y el agua residual, la capacidad administrativa, los recursos humanos, los recursos financieros, etc., esta es la base de partida y se avanza a través de un mejoramiento gradual y progresivo. Entonces, podemos pensar en dos situaciones, una es la situación actual con las capacidades y limitaciones presentes, y la otra es la situación deseable o meta que pretendemos alcanzar y donde los servicios son eficientes, con calidad en todos sus aspectos, con recursos financieros y sostenibilidad.

La situación ideal es aquella en la que se puede cumplir con las normas técnicas en su totalidad, porque se cuenta con la infraestructura y los recursos para producir un servicio con estándares elevados. Algunas normas de calidad tienen parámetros que han sido establecidos, considerando que se dispone de las instalaciones requeridas para cumplirlas, situación que no se da en todas las comunidades. Pretender aplicar normas de este tipo en su totalidad, nos llevaría al incumplimiento, pues en la mayoría de los casos se carece de la infraestructura, la tecnología o los recursos necesarios. Empero, algunos aspectos o parámetros de estas normas y algunas otras normas completas, pueden ser satisfechos con los recursos actuales o con un esfuerzo razonable de mejoramiento.

Si se pretendiese aplicar en su totalidad las normas de calidad para descargas de aguas residuales, las municipalidades seguramente no podrían cumplir, pues se carece de la tecnología necesaria, que no se puede pagar en este momento. Por lo tanto, debe haber una racionalidad en la adopción de normas, y en general, el tema del mejoramiento del servicio y el cumplimiento

de normas de calidad, debe verse en etapas, fijando objetivos alcanzables en el corto, mediano y largo plazo. Para avanzar en el mejoramiento de los servicios, debe pensarse en la gradualidad del mejoramiento y de los estándares que pueden aplicarse como normas de calidad.

Lo anterior, orienta a mostrar que es necesario usar un criterio racional cuando se elaboren los reglamentos de servicio, para que éstos sean efectivos y cumplan su cometido. El servicio en cada comunidad es diferente y debe ser regulado individualmente. No debe incorporarse en el Reglamento especificaciones y normas que no puedan ser cumplidas en la práctica.

La Ley Marco del Sector otorga a las municipalidades la facultad de aprobar sus propios reglamentos de servicio. En el proceso de elaboración del reglamento particularizado, el Ente Regulador juega un papel orientador, supervisor y asesor para la Municipalidad. El Reglamento que se apruebe por la Municipalidad, deberá ser adoptado al presente modelo emitido por el Ente Regulador.

El Reglamento de Servicio aprobado debe ser publicado para conocimiento de los usuarios y debe ser de fácil acceso a los usuarios en las oficinas del Prestador. No basta con que el Prestador conozca las normas contenidas en el reglamento, también los usuarios deben conocer sus derechos y obligaciones, prohibiciones, sanciones, mecanismos de consulta y reclamo. Esto ayudará a que la población participe de los servicios con conocimiento y así puedan contribuir al ordenamiento y mejoramiento de los mismos.

El modelo de reglamento que se presenta ha sido preparado con los temas y consideraciones más importantes y cubre la mayoría de los requerimientos y circunstancias que pueden presentarse en la prestación normal de los servicios. Sin embargo, es de esperar que en la práctica, el Sector obtendrá cada vez mayor experiencia en la gestión con el uso de estas herramientas y las lecciones aprendidas servirán para perfeccionar el modelo.

El modelo de Reglamento de Servicio está constituido por ocho capítulos: I-Normas Generales, II-Derechos y Obligaciones, III-Tipos y Condiciones de Servicio, IV-Instalaciones, V-Comercialización, VI-Infracciones, Sanciones y Reclamos, VII-Suspensión del Servicio; y, VIII-Normas complementarias.

El Contrato de Servicio es un elemento muy importante que se destaca en el modelo de reglamento, pues es en el que se da fe de la prestación. El contrato debe contener artículos que establezcan las condiciones de la prestación del servicio y los procedimientos administrativos para presentar reclamos y otros trámites, así como aquellos que manifiesten los derechos y las

obligaciones del Prestador y Usuario, cuales son las infracciones y las sanciones que el Prestador puede aplicar y otros temas de interés para el Usuario. El Reglamento de Servicio forma parte del Contrato de Servicio.

El Prestador es el responsable de la elaboración de los formatos de contrato. El Apéndice 1 de este documento, suministra un ejemplo de formato de contrato. El formato debe ser sencillo, fácil de utilizar e impreso en una sola hoja de papel, para hacerlo más manejable y fácil de archivar y recuperar.

Finalmente, se adjunta el Apéndice 2, con temas de carácter informativo, que por ser de índole técnico, no han sido incorporados en el modelo de reglamento.

El presente Modelo de REGLAMENTO DE SERVICIO ha sido aprobado por el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, mediante la Resolución No. 02-2005 de fecha 09 de diciembre de 2005, en cumplimiento al Artículo 13 inciso 5, de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DE _____

Capítulo I - Normas Generales

1.1. Propósito del Reglamento

Artículo 1.-* El presente reglamento tiene como propósito fundamental establecer las normas que rigen las relaciones entre (<---Nombre del Prestador--->) y los usuarios, en el otorgamiento y el mantenimiento de la prestación de servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento, acorde con el fomento de la salud, el mejoramiento del bienestar humano y una justa retribución que cubra el costo de los servicios.

1.2. Ámbito de Aplicación

Artículo 2.-* El presente reglamento compromete por igual al Prestador y a los Usuarios de los servicios, entre quienes se suscribe el correspondiente contrato de servicio; y también establece responsabilidades extracontractuales.

El Prestador y los Usuarios se sujetarán obligatoriamente a la normatividad contenida en este reglamento.

El Prestador proporciona los servicios en el ámbito jurisdiccional, donde exista infraestructura con capacidad suficiente para hacer factible un adecuado suministro de los servicios, comprendido en (<---descripción del área de servicio--->).

1.3. Base Legal

Artículo 3.- Este Reglamento se basa en los siguientes fundamentos legales:

- (1) Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento. Decreto Legislativo No. 118-2003.
- (2) Reglamento de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento. Acuerdo Ejecutivo No. 006-2004.
- (3) Ordenanza de la Corporación Municipal No.
- (4) Otros...

1.4. Carácter del Servicio

Artículo 4.- El suministro de agua es de carácter público y tienen derecho a su utilización cuantas personas naturales o jurídicas lo requieran, sin otras limitaciones que las que, en su caso, pueda exigir el interés público; la disponibilidad del servicio y las derivadas de las previsiones de este Reglamento, la reglamentación municipal y nacional relacionada con el suministro de agua y descarga de agua residual; las normas y disposiciones del Ente Regulador; la Ley Marco del Sector Agua y Saneamiento y su Reglamento; y, preceptos legales vigentes que estén relacionados con los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

Artículo 5.- El Prestador proporciona un servicio al Usuario, que comprende el abastecimiento de agua potable y/o recolección y disposición de agua residual en condiciones adecuadas. Por este servicio, el Prestador cobra al Usuario un valor monetario determinado de acuerdo con una tarifa oficial aprobada. El Usuario por su parte, hace uso de los servicios proporcionados por el Prestador y acordados en el contrato de servicio y en correspondencia paga el valor facturado por el Prestador, de conformidad con la tarifa legalmente autorizada.

Artículo 6.-* Bajo ningún concepto existirá suministro normal de servicios de agua y alcantarillado sanitario gratuitos, ni contratos o convenios especiales que estipulen precios superiores o inferiores a las tarifas legalmente vigentes.

Artículo 7.-* El usuario como poseedor o propietario del inmueble receptor del servicio, firma el contrato de servicio y el bien inmueble, responde en última instancia por las obligaciones en mora del Usuario ante el Prestador. Las responsabilidades son transferidas de propietario a propietario del bien inmueble receptor del servicio.

1.5. Obligatoriedad del Servicio

Artículo 8.- El Prestador está obligado a proporcionar los servicios contratados por los usuarios o solicitantes dentro de la

demarcación de su área de servicio, con la obligatoriedad, regularidad y alcance que dicho servicio público implica.

Artículo 9.*- Es obligación del Prestador, proporcionar los servicios a todo usuario que esté solvente en el pago de sus obligaciones o que teniendo convenios de pago de cuentas morosas, se encuentre al día en el pago.

Artículo 10.- Los servicios se brindarán a los inmuebles que estén en condiciones de recibirlos

Artículo 11.- En las áreas servidas por el Prestador, los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario serán de uso obligatorio y su pago será exigible a todos los usuarios.

Artículo 12.- No está permitido el aprovisionamiento de agua o la utilización de servicios de alcantarillado sanitario que no sean proporcionados por El Prestador, salvo aquellos que cuenten con autorización expresa de la Municipalidad.

Capítulo II - Derechos y Obligaciones

2.1. Derechos y Obligaciones del Prestador

Artículo 13.*- El Prestador tiene los siguientes derechos:

- (1) Solamente el Prestador o las personas naturales o jurídicas autorizadas por él, operarán o modificarán las instalaciones y elementos que conforman los sistemas existentes de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.
- (2) Diferir el trámite de las solicitudes de instalación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, por motivos de carácter técnico o administrativo debidamente comprobados, aún cuando cumplan con las condiciones estipuladas en este reglamento.
- (3) Denegar las solicitudes de servicio, cuando su uso o características sean contrarios a las disposiciones de este reglamento.
- (4) Exigir el uso de sistemas de pretratamiento de los efluentes industriales, cuando se necesite acondicionar el agua residual y/o para reducir los flujos instantáneos excesivos.
- (5) Cobrar de acuerdo al tipo de servicio prestado y a las tarifas aprobadas por el titular de los servicios.
- (6) Aplicar cuando se comprobare violación de las obligaciones de los usuarios previo descargo, las sanciones previstas en

el presente reglamento; sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante las autoridades correspondientes, en el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.

- (7) Cobrar por conexiones, reposiciones del servicio, instalación de medidores y otros servicios operativos similares, de acuerdo con los precios establecidos.
- (8) Inspeccionar los inmuebles de los solicitantes y usuarios ubicados dentro del área de servicio, de acuerdo con las estipulaciones de este reglamento.
- (9) Suspender el servicio a usuarios morosos, con dos (2) facturas mensuales consecutivas sin pago.
- (10) Desactivar conexiones de servicios ilegales o fraudulentas, con y derecho a recibir compensación por los daños y perjuicios causados, además de la aplicación de las sanciones pertinentes.
- (11) Cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos, que el usuario o terceros ocasionen a las instalaciones o equipo utilizado para la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, y en general, interponer acción legal por daños y perjuicios, cuando sus intereses y legítimos derechos han sido vulnerados.
- (12) Recibir apoyo de la Municipalidad, en acciones necesarias para trámites legales y administrativos.

Artículo 14.*- Son obligaciones del Prestador en la provisión del servicio al usuario:

- (1) Sujetarse a las disposiciones de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, a su Reglamento General y a los criterios que establezca el Ente Regulador para reafirmar la prestación eficiente del servicio, así como la transparencia, la protección de los intereses de los usuarios y el patrimonio del Estado.
- (2) Asumir las obligaciones establecidas en las normas vigentes relacionadas especialmente con la prestación eficiente de los servicios, su continuidad, generalidad, sostenibilidad, calidad, planes de emergencia, equidad e igualdad en la relación con los usuarios y con los procedimientos de reclamo, de conformidad con los niveles de calidad establecidos en el contrato de prestación suscrito con la Municipalidad.

- (3) Otorgar los servicios a los usuarios que se encuentren dentro del área de servicio, siempre que exista factibilidad técnica y se suscriba el respectivo contrato de servicio.
- (4) Indemnizar al usuario, cuando por negligencia comprobada, el Prestador le haya ocasionado daños y perjuicios a la propiedad en la instalación de acometidas y conexiones para los servicios o aquellos derivados de la gestión permanente de las instalaciones.
- (5) Informar adecuadamente a los usuarios, de las tarifas y precios de los servicios.
- (6) Establecer los mecanismos de facturación y cobro que resulten idóneos para asegurar la efectividad del cobro de los servicios.
- (7) Suscribir un contrato de servicio con cada usuario y cumplir lo ahí pactado.
- (8) Comunicar a los usuarios, toda modificación del régimen de facturación aprobado.
- (9) Constituir una oficina de atención al usuario, independiente del área comercial, para recibir, tramitar y responder todas las peticiones, reclamaciones y recursos verbales y escritos de los usuarios. Esta oficina funcionará como ventanilla única para recepción de solicitudes, quejas y reclamos.
- (10) Establecer mecanismos eficientes para la solución de los conflictos que puedan surgir con los usuarios, quienes deberán recibir un trato respetuoso y sin discriminaciones.
- (11) Disponer de un procedimiento claro y expedito para atender los casos de emergencia, el que será ampliamente divulgado para conocimiento de los usuarios. En el caso en que se comprometa la calidad del agua potable, el Prestador alertará de inmediato a la población por los medios de comunicación de mayor cobertura en su jurisdicción e instruirá en la manera de utilizar el agua bajo tales circunstancias.
- (12) Atender las solicitudes 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.
- (13) Tramitar con diligencia las solicitudes de los usuarios relacionadas con cambio en la titularidad de los inmuebles y en el tipo y categoría de servicio.
- (14) Informar amplia y oportunamente a la ciudadanía sobre los cortes y racionamientos programados del servicio y sobre

las variaciones de calidad y continuidad, con indicación de las causales de tales eventos, el tiempo estimado de persistencia, los correctivos y las medidas a adoptar. La comunicación a la población se hará con una anticipación no menor a las cuarenta y ocho (48) horas de la ocurrencia del evento.

- (15) Suministrar a los usuarios la información relacionada con el manejo adecuado de las instalaciones internas, además del uso y ventajas de los artefactos sanitarios de bajo consumo.
- (16) Llevar a cabo programas promocionales sobre salud, protección ambiental y uso racional del agua.
- (17) Informar de los derechos y obligaciones de los Usuarios, a través de carteles y avisos colocados en los sitios de acceso del público dentro de las instalaciones del Prestador y especialmente en las oficinas de atención al Usuario.
- (18) Cumplir con las obligaciones previstas en este y otros reglamentos aprobados por la Municipalidad y con las resoluciones que dicte el Ente Regulador.

2.2. Derechos y Obligaciones del Usuario

Artículo 15.- El Usuario tiene los siguientes derechos:

- (1) Obtener una conexión para el suministro de agua potable y para la evacuación del agua residual en el inmueble, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin. Así mismo, a la suspensión temporal o definitiva del servicio de su inmueble.
- (2) Suscribir el contrato de servicio con el Prestador y recibir los servicios en la forma y condiciones establecidas en el mismo y en las disposiciones reglamentarias aplicables.
- (3) Elevar peticiones o iniciativas que beneficien la adecuada gestión de los servicios.
- (4) Recibir información sobre la normatividad vigente en la prestación de los servicios, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de los servicios y toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario.
- (5) Presentar reclamos ante el Prestador por deficiencias en la calidad del servicio.
- (6) Reclamar ante las instancias correspondientes sobre deficiencias observadas en la construcción, ampliación o

reparación de los sistemas, o por cobros injustificados o mala atención; y, por conducta abusiva, inapropiada o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas del Prestador.

- (7) Solicitar la revisión del consumo o el valor facturado, para el servicio de su inmueble, cuando a su juicio existen indicios de una factura errada.
- (8) Ser atendidos por el Prestador en las consultas y reclamos que formule, sin que se le exija el pago previo de los conceptos reclamados, cuando la calidad del agua y de los servicios sea inferior a la establecida, o cuando incurren en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos. Los montos no reclamados deben ser cancelados.
- (9) Solicitar el cambio de nombre en el aviso de pago o factura, presentando los documentos que acrediten la tenencia o legítima propiedad o disposición del inmueble.
- (10) Solicitar cambio en el tipo o categoría de servicio de su contrato.
- (11) Ser atendido dentro de las veinticuatro (24) horas, en la rehabilitación del servicio, cuando finalice la causal que originó la suspensión o clausura del servicio.
- (12) Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte o modifique la calidad del servicio que recibe.
- (13) Solicitar al Prestador, consejo técnico que lo oriente en el uso racional del agua y/o en el mantenimiento adecuado de las instalaciones y accesorios interiores para el abastecimiento de agua y el alcantarillado.
- (14) Recurrir en su caso a las instancias correspondientes en la forma y plazo que fija el Reglamento General de la Ley Marco y el Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los usuarios.

Artículo 16.*- El Usuario tiene las siguientes obligaciones:

- (1) Solicitar la conexión a los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario municipales, para todo inmueble ubicado frente a las redes de abastecimiento de agua y de alcantarillado sanitario, cumpliendo con los requisitos establecidos en este reglamento y otras disposiciones reglamentarias relacionadas con el servicio y

las instalaciones, suscribiendo posteriormente con el Prestador un contrato de servicio.

- (2) Hacer uso adecuado de los servicios, sin dañar ni poner en riesgo la infraestructura de los sistemas.
- (3) Pagar el cargo correspondiente que se establece por la conexión y por la ejecución de trabajos por parte del Prestador.
- (4) Instalar por su cuenta los servicios domiciliarios internos de agua potable y alcantarillado sanitario, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos.
- (5) Pagar oportunamente la factura de los servicios recibidos, conforme la tarifa aprobada y el valor asignado al uso.
- (6) Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación y facilitar su lectura, y las labores de revisión y mantenimiento efectuadas por el Prestador.
- (7) Aceptar el cambio de medidores cuando se verifique la incorrecta determinación de los consumos o cuando el Prestador lo determine por motivos de mantenimiento preventivo o correctivo, o cuando los desarrollos tecnológicos ofrezcan instrumentos de medida más exactos, con mayor durabilidad o con características que faciliten la lectura de los registros de consumo.
- (8) Utilizar el agua potable y las instalaciones de evacuación de agua residual para el destino exclusivamente autorizado. Cualquier cambio en el uso del agua y/o inmueble, debe ser comunicado inmediatamente al Prestador.
- (9) Mantener en buenas condiciones las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable y de drenaje de agua residual.
- (10) Cumplir con las disposiciones y condiciones de descargas de aguas residuales establecidas por el Prestador, particularmente en cuanto a calidad.
- (11) Informar al Prestador, dentro del plazo de seis (6) meses, desde la fecha de instalación de un tanque o cisterna para almacenamiento de agua.
- (12) Cancelar todas las obligaciones pendientes con el Prestador antes de hacer la transferencia de propiedad del inmueble receptor del servicio. Los adeudos por concepto de servicios prestados en abastecimiento de agua potable y alcantarillado y sanitario, afectan al inmueble, incluso aquellos que se

encuentran en calidad de arriendo, siendo la responsabilidad del propietario su cancelación.

- 13) Asumir las obligaciones de pago pendientes de cancelación del anterior propietario del inmueble, por servicios de suministro de agua potable y alcantarillado sanitario proporcionados por el Prestador al inmueble traspasado.
- 14) Los propietarios de los inmuebles que cuenten con fuente de agua propia y estén conectados a la red de alcantarillado sanitario, están obligados a inscribir las fuentes en los padrones que para el efecto lleva el Prestador, pagando los cobros que corresponden al servicio de alcantarillado sanitario.
- 15) Cumplir con los requisitos de acceso a los servicios, con las especificaciones técnicas y demás requisitos señalados para las conexiones, tanto de agua potable como de saneamiento.
- 16) Acatar estrictamente las prohibiciones relacionadas con comportamientos, que convengan al uso autorizado o al goce adecuado de los servicios de agua potable y saneamiento.

Capítulo III - Tipos y Condiciones de Servicio

3.1. Tipos de Servicio

Artículo 17.- Los servicios proporcionados por el Prestador al Usuario, se clasifican de acuerdo con el uso que se haga del agua potable suministrada por el Prestador y al uso que el Usuario haga del inmueble. Los servicios se clasifican en dos tipos: a) Servicio Doméstico; y, b) Servicio No Doméstico.

- (a) Servicio Domiciliario. Es aquel donde el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida. Se aplicará esta modalidad exclusivamente a inmuebles destinados a vivienda con conexión domiciliaria, siempre que en ellos no se realice ninguna actividad de tipo industrial, comercial o profesional de ninguna naturaleza.

Quedan excluidos de este tipo, los inmuebles destinados para estacionamiento de vehículos, bodega o cualquier otro uso, cuando éstos sean independientes de la vivienda, aún cuando sean de uso particular, para un solo vehículo o para actividades privadas.

- (b) Servicio No Domiciliario. Es aquel donde el agua no es utilizada para los fines estipulados en el apartado anterior.

Artículo 18.- El servicio No Domiciliario se subdivide en cuatro categorías, de acuerdo con el carácter del sujeto contratante

del suministro: a) Servicio Comercial, b) Servicio Industrial, c) Servicio Gubernamental; y, d) Servicios Especiales.

- (a) Servicio Comercial. Es aquel donde el agua se suministra a un inmueble, local o edificación, donde existe actividad de tipo comercial, excluyendo aquellos como pulperías, donde el consumo del agua no tiene ninguna relación con la actividad comercial; incluye, usuarios como hoteles, restaurantes, lavadoras de autos y semejantes.
- (b) Servicio Industrial. Éste corresponde a los suministros de agua en inmuebles, locales o edificaciones, donde existe actividad de tipo industrial cuando el agua se utilice para actividades con relación al rubro industrial, ejemplo: construcción, plantas de hielo, etc.
- (c) Servicio Gubernamental. Corresponde a los suministros que se realizan a centros y dependencias del Estado y sus Organismos Autónomos y de la Administración Descentralizada y del Gobierno Municipal.
- (d) Servicios Especiales. Son todos aquellos suministros no enumerados en los incisos (a), (b); y, (c) anteriores.

Artículo 19.- De conformidad a la situación en que se encuentra el sistema en la comunidad, el servicio de agua potable también se clasifica de acuerdo con la medición del volumen de agua suministrada a una conexión. Con base en el criterio anterior, los servicios pueden ser con medición o sin medición. La medición del agua suministrada podrá realizarse con el empleo de medidores de agua potable o con aforos volumétricos.

Artículo 20.- Todas las nuevas conexiones contarán con medidores de agua, excepto por autorización del Ente Regulador, cuando por tiempo limitado las condiciones técnicas y de calidad del servicio no lo permitan. Respecto a las conexiones existentes carentes de medidores el Prestador implementará un plan de instalación en forma gradual de acuerdo a las condiciones locales.

Artículo 21.- Las conexiones de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, se clasifican empleando el mismo criterio descrito en los Artículos 17 y 18.

3.2. Prestación de los Servicios Especiales

Artículo 22.- Los servicios prestados en condiciones especiales son aquellos que poseen una o más de las siguientes características: a) Se proporcionan ocasionalmente o existe una temporalidad establecida. b) Implican condiciones de calidad distintas a las generales del servicio; y, c) Servicios que no son proporcionados directamente a través de los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

Los servicios otorgados bajo esta modalidad comprenden:

- (1) Llaves públicas o pilas públicas.
- (2) Abastecimiento de agua con carros cisterna o barrios o colonias de bajos ingresos que no cuentan con redes de abastecimiento de agua.
- (3) Abastecimiento de agua en general con carros cisterna privados o municipales.
- (4) Suministro de agua en bloque a colonias o barrios.
- (5) Servicio temporal de abastecimiento de agua potable con conexión a la red de abastecimiento municipal para actividades no industriales (incluye eventos como espectáculos, ferias, exposiciones, conciertos y otros).
- (6) Servicio temporal de abastecimiento de agua potable con conexión a la red de abastecimiento municipal, para construcción de edificaciones o la construcción de obras privadas o públicas.
- (7) Eliminación de sedimentos de tanques sépticos y/o su disposición final, excepto cuando se trate de materiales tóxicos o peligrosos.
- (8) Otros casos determinados por el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

Artículo 23.- A solicitud de los interesados, y con miras a una ampliación de cobertura del servicio, principalmente en los asentamientos humanos de bajos recursos económicos en zonas urbanas que se encuentran cerca de las redes de distribución de agua potable, el Prestador podrá conceder el abastecimiento de agua a través de llaves públicas o pilas públicas, si las condiciones técnicas lo permiten.

El Prestador suscribirá un contrato de servicio especial con el patronato, junto administradora u organización comunitaria que representa legalmente a la población residente y beneficiaria del servicio. El contrato de servicio especial estipulará las condiciones de prestación y la tarifa a aplicar.

No se concederá el servicio en llaves públicas cuando existan redes de distribución donde sea factible la instalación de acometidas domiciliarias, salvo casos de emergencia, cuando la instalación de llaves públicas sea la mejor alternativa para atender a la población de la zona.

Artículo 24.- El interesado debe solicitar el servicio especial temporal por escrito en formulario proporcionado por el Prestador, y luego de su aprobación, debe cancelar los costos de conexión por adelantado, depositando un fondo de garantía que será devuelto al finalizar el período de uso, si no hubieren deudas pendientes con el Prestador.

3.3. Condiciones de Calidad con la que se Otorga el Servicio de Agua Potable

Artículo 25.- El suministro de agua potable se efectúa bajo una de las siguientes condiciones de disponibilidad de agua en el punto de conexión de la red de distribución municipal con las instalaciones internas del Usuario:

- (a) *Suministro Continuo.* Cuando el sistema de abastecimiento puede brindar agua en forma permanente.
- (b) *Suministro con Racionamiento Estacional.* Cuando en un período de un año, se producen uno o más racionamientos programados.
- (c) *Suministro con Racionamiento Permanente.* Cuando existe un estado permanente de racionamiento programado.

El Prestador informará a cada usuario sobre las condiciones de servicios con las cuales será proporcionado el mismo en su propiedad.

Artículo 26.- El servicio de abastecimiento de agua potable será proporcionado a los usuarios con presión adecuada dentro de límites permisibles establecidos por la norma fijada por la Municipalidad y/o el Ente Regulador. La presión en los puntos de suministro estará sujeta a las variaciones técnicas de funcionamiento de las redes generales de distribución.

Artículo 27.- El agua que el Prestador abastece en el punto de entrega, debe cumplir con los estándares de calidad establecidos por las normas, reglamentos, ordenanzas y disposiciones locales y nacionales.

Artículo 28.- En caso de producirse una falla en la calidad del agua en el sistema de abastecimiento municipal, fuera de los límites establecidos por las normas, el Prestador deberá informar de inmediato a los usuarios, a la Municipalidad y al Ente Regulador indicando las medidas a adoptar.

Si algún usuario detectase algún problema en la calidad del agua, podrá denunciar el hecho al Prestador, el que deberá investigar sin más trámite, en el mismo día en que reciba la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar un riesgo sanitario. Lo anterior, se hará sin perjuicio de la obligación de realizar muestreos regulares por parte del Prestador.

3.4. Condiciones en que se Otorga el Servicio de Alcantarillado

Artículo 29.- En las zonas donde existan redes de alcantarillado, el Prestador podrá proporcionar el servicio de

recolección de agua residual proveniente de los inmuebles de los usuarios, siempre y cuando disponga de la capacidad para recibir las descargas sanitarias.

Artículo 30.- El sistema de recolección de alcantarillado sanitario municipal recibirá el agua residual del servicio doméstico en forma directa, observando las restricciones establecidas por las normas y las disposiciones de este reglamento.

Artículo 31.- Los desechos líquidos comerciales e industriales podrán ser descargados en el sistema de alcantarillado sanitario municipal siempre que se satisfagan las normas de calidad establecidas por el Prestador y aprobadas por la municipalidad.

Artículo 32.- El otorgamiento de permisos de descarga por parte de la municipalidad a usuarios comerciales e industriales, requerirá de un estudio previo de factibilidad técnica, cuyo costo será asumido en su totalidad por el peticionario del servicio. Lo anterior, no limita ni contradice el cumplimiento de las estipulaciones legales, permisos ambientales y la normativa nacional en materia de salud pública y protección del medio ambiente, que deben ser satisfechos como requisito previo a la autorización del servicio.

Artículo 33.- El Prestador ejecutará un programa permanente de monitoreo de vertidos de residuos líquidos comerciales e industriales, con cargo al usuario generador. Si existiesen descargas no autorizadas en el alcantarillado sanitario municipal, se ordenará al Usuario el cese de tales acciones, aplicando las sanciones correspondientes, incluyendo la desconexión del sistema de alcantarillado sanitario municipal, si se comprueba reincidencia del Usuario o si la gravedad de caso así lo amerita.

Capítulo IV - Instalaciones

4.1. Conexiones Domiciliarias

Artículo 34.- Los requisitos previos al otorgamiento de conexiones de abastecimiento de agua potable y de alcantarillado sanitario, son los siguientes:

- (1) Que el inmueble se encuentre dentro del área de servicio del Prestador, en la zona administrada por éste y que existan redes secundarias de distribución o recolección frente al mismo.
- (2) Que el propietario del inmueble debidamente acreditado solicite la conexión en formulario suministrado por el Prestador, debiendo acompañar los planos o documentos que éste le indique. En el formulario, el Solicitante dejará constancia de su sujeción a las disposiciones legales y

administrativas y a lo dispuesto en este reglamento. Los datos declarados en el formulario de solicitud tendrán carácter de declaración jurada.

- (3) Que demuestre la propiedad del inmueble, presentando una copia de los documentos indicados en el formulario de solicitud. En el caso de asentamientos humanos en zonas de bajos ingresos o zonas de expansión social, se requerirá una copia de la resolución de la municipalidad para propietarios con títulos en proceso de regularización.
- (4) Que los planos y documentos presentados por el solicitante permitan al Prestador, la determinación y limitaciones del otorgamiento del servicio.
- (5) Que la solicitud de suministro de servicio corresponda al uso del inmueble señalado y no signifique perjuicio para el servicio que se brinda a usuarios próximos o aledaños.
- (6) Que una vez aprobada la solicitud, el solicitante pague el costo presupuestado de la instalación de conexión domiciliaria correspondiente y suscriba el contrato de servicio respectivo.

Artículo 35.*- Las conexiones para el abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario, serán realizadas únicamente por el personal del Prestador o personas autorizadas por él.

Artículo 36.- Para las nuevas construcciones en terrenos cuyas edificaciones han sido demolidas o remodeladas y sus conexiones han sido retiradas, o los requerimientos para las conexiones hayan cambiado, el propietario deberá proceder a solicitar una nueva conexión.

Artículo 37.- Cuando la zona donde se encuentra el inmueble, cuenta tanto con red de abastecimiento de agua potable como de alcantarillado sanitario, las conexiones de agua potable y de alcantarillado sanitario se concederán de manera simultánea. Es obligatoria la instalación de ambas conexiones.

Artículo 38.- En zonas donde exista red de agua potable, pero no se cuente con alcantarillado sanitario, el otorgamiento del servicio de agua potable estará condicionado a que el solicitante instale en su predio, algún medio para la disposición sanitaria de excretas.

Artículo 39.- Las conexiones domiciliarias deben ingresar por el frente de la propiedad, por donde pasan las redes de distribución de agua potable o de alcantarillado sanitario. Cuando el inmueble tenga frente a dos calles con redes locales, el Prestador determinará por cual de ellas deberá realizarse la conexión.

Artículo 40.- Las conexiones de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario no se realizarán, mientras las

instalaciones internas del inmueble en cuestión, no hayan sido revisadas por el personal del Prestador, a fin de constatar que las normas técnicas para instalaciones han sido cumplidas. El Prestador realizará la inspección, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes después que las formalidades de contratación del servicio hayan sido satisfechas.

Artículo 41.- Es facultad del Prestador, denegar o aplazar el otorgamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, hasta que se cumplan las condiciones de orden técnico, económico y administrativo.

Artículo 42.*- En inmuebles que cuentan con servicio de agua potable y se divide la propiedad, la conexión que lo abastece debe quedar en la parte por donde ingresa el servicio, debiendo constar ello en la escritura pública respectiva. Para la(s) parte(s) que queda(n) sin servicio de agua, debe solicitarse la(s) conexión(es) domiciliaria(s) correspondiente(s) y el solicitante o los solicitantes deben pagar los derechos y costos respectivos.

Artículo 43.*- En casos de partición de la propiedad, las instalaciones interiores deben independizarse. Si no fuera posible hacerlo en las de alcantarillado sanitario, por razones de carácter técnico, por lo menos debe definirse las servidumbres correspondientes.

Artículo 44.- En ningún caso estará autorizado el promotor o urbanizador a realizar la construcción de las acometidas de abastecimiento de agua potable o alcantarillado sanitario en los edificios, solares o parcelas, sin la autorización y supervisión del Prestador. Será potestad del Prestador la decisión de hacer por sí mismo la instalación de las acometidas o si esta tarea es delegada al urbanizador. El costo del trabajo que realice el Prestador en la construcción y/o supervisión de la acometida, sea parcial o total, será pagado por el urbanizado.

Artículo 45.- El diseño de la conexión, así como las especificaciones técnicas y constructivas, se regirán por las estipulaciones contenidas en el Reglamento de Conexiones e Instalaciones para Agua Potable y Saneamiento emitido por el Ente Regulador.

Artículo 46.*- El usuario no podrá descargar agua proveniente del sistema interno de drenaje de agua lluvia en el alcantarillado sanitario municipal, ni agua residual en el sistema de drenaje pluvial.

4.2. Instalaciones Interiores

Artículo 47.*- El diseño, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones interiores en el inmueble, será responsabilidad íntegra del usuario.

Artículo 48.- Los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, están obligados a comunicar al Prestador, cualquier modificación que realicen en la disposición, o características de sus instalaciones interiores de abastecimiento de agua potable y de alcantarillado sanitario.

Artículo 49.- El personal del Prestador no podrá realizar trabajo de construcción o fontanería en las instalaciones interiores del Usuario, ya sea que se trate de nuevas instalaciones, o de reparaciones, remodelaciones y mantenimiento de instalaciones existentes. Sin embargo, el Prestador podrá asistir al Usuario en la identificación de fugas internas y reparaciones menores de grifos y aparatos sanitarios, como parte de la ejecución de un programa de control de fugas y reducción del agua no contabilizada.

Capítulo V - Comercialización

5.1. Medición del Suministro de Agua

Artículo 50.*- Las conexiones para el abastecimiento de agua contarán con medidores de agua, para registrar el volumen de agua suministrado al inmueble receptor del servicio, excepto por autorización del Ente Regulador cuando por tiempo limitado, las condiciones técnicas y de calidad del servicio no lo permitan.

Artículo 51.*- Como titular del servicio, la Municipalidad es la única propietaria de los medidores. A partir de la entrada en vigencia de este Reglamento, todos los medidores que se instalen serán propiedad de la Municipalidad.

Artículo 52.- El Prestador tendrá la responsabilidad de la adquisición de los medidores, su calibración, registro, almacenamiento, instalación, supervisión, mantenimiento y reemplazo. No obstante lo anterior, en casos excepcionales, cuando se trate de conexiones para grandes consumidores o donde la variación de caudales sea significativa, el Prestador podrá requerir al solicitante del servicio, la adquisición de un determinado tipo de medidor que por sus características, no puede ser sustituido por alguno de los medidores disponibles por el Prestador.

El Prestador, en casos excepcionales previa autorización de la municipalidad, podrá permitir que los solicitantes de nuevos servicios adquieran directamente medidores por cuenta propia, siempre que éstos cuenten con la certificación correspondiente, de acuerdo con las disposiciones del Ente Regulador. Bajo esta modalidad, el cargo por instalación de la acometida considerará la adquisición previa del medidor por el Usuario, como una parte del pago del derecho de la conexión.

Artículo 53.- El costo de mantenimiento preventivo, reemplazo en condiciones normales y mantenimiento correctivo, se hará con cargo a los gastos de explotación del servicio.

Artículo 54.- El Prestador reparará o sustituirá el medidor, con el conocimiento del Usuario, cuando se compruebe una deficiencia en su funcionamiento. En este caso el Usuario no será sujeto de cobro alguno por parte del Prestador.

Artículo 55.- Cuando el Usuario reclame el mal funcionamiento del medidor y se compruebe que el medidor funciona adecuadamente, el Usuario será cargado con el cobro que corresponde al costo de desinstalación del medidor, prueba de verificación de funcionamiento y reinstalación, según los valores establecidos en la tabla de tasas por servicios operativos. En el caso de comprobarse un mal funcionamiento, el prestador reparará o sustituirá el medidor a su costo y además, acreditará al usuario el monto que corresponde a la sobre facturación efectuada.

Artículo 56.*- El medidor deberá satisfacer los requerimientos de exactitud de medición en los diferentes rangos de funcionamiento según la norma y las disposiciones del Ente Regulador en el Reglamento de Medición.

Artículo 57.*- El dimensionamiento y tipo de medidor o conjunto de medidores a ser instalados en determinada conexión y las características de los mismos, será facultad del Prestador cualquiera que sea el sistema de instalación.

Artículo 58.- Es obligatorio el uso de precintos de seguridad en los medidores instalados. El tipo de dispositivo de sello e identificación será definido por el Prestador.

Artículo 59.- El medidor de agua podrá ser reubicado por el Prestador, en las siguientes circunstancias:

- (1) Cuando el Prestador crea conveniente reubicar el medidor para proteger su integridad para facilitar la lectura, al reubicar el punto de conexión de la tubería de abasto de agua potable o la razón técnica que sea justificable. En este caso, el costo asociado al trabajo de reubicación se hará con cargo a los gastos de explotación.
- (2) Cuando el Usuario solicite la reubicación por razones justificables y contando con la anuencia del Prestador, para proteger el medidor y la conexión. En este caso el costo asociado al trabajo de reubicación se hará con cargo a los gastos de explotación.

5.2. Inspecciones

Artículo 60.*- El Prestador podrá inspeccionar las instalaciones de los usuarios de sus servicios, con el fin de vigilar las condiciones y forma en que éstos utilizan el suministro de agua o dispone de las aguas residuales. En caso de que se detecten

anomalías el usuario está obligado a corregirlas de acuerdo con las indicaciones del prestador.

Artículo 61.*- El personal del Prestador, previa identificación, podrá en cualquier caso, tener acceso a todas las partes de las instalaciones internas, del inmueble del Usuario, para hacer las inspecciones, pruebas y comprobaciones que estime oportunas, sobre el cumplimiento de las normas y/o aprobaciones del Prestador, así como la actualización de la información catastral.

Artículo 62.- Los usuarios están obligados a permitir el acceso al personal del Prestador, para que revisen las instalaciones internas y tengan acceso a todas las partes del inmueble, cuando el Prestador lo considere necesario. La negativa del Usuario a dar acceso al personal del Prestador, dará lugar a que el Prestador suspenda los servicios, hasta que el impedimento haya sido superado. Lo anterior, no excluye las acciones administrativas y judiciales que la Municipalidad pueda realizar para lograr el acceso del Prestador en la forma que lo establece este reglamento.

5.3. Solicitud de Servicio

Artículo 63.- El aspirante al servicio o el Usuario con conexión existente deben presentar una solicitud de servicio, en los casos siguientes:

- (a) Nuevas conexiones de abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario, en inmuebles que no cuentan con tales servicios.
- (b) Cuando en un inmueble se subdivida la propiedad.
- (c) Cuando se produzca un cambio en el uso del inmueble o categoría de servicio.
- (d) Cuando se produzca un cambio en la propiedad del inmueble.
- (e) En los casos del Servicio Especial, tal como se definen en el Artículo 22 de este Reglamento.
- (f) En cualquier otra situación donde a juicio del Prestador, amerite que la persona interesada presente una solicitud.

Artículo 64.- El Prestador facilitará al solicitante del servicio, un formulario estandarizado de solicitud de servicio que deberá ser llenado y firmado por este último o en su defecto por el representante legal, debidamente autorizado.

En el formulario se hará constar el nombre del Solicitante, uso y destino que se pretende dar al agua solicitada, inmueble al que se destina y demás información que sea necesaria para la correcta definición de la categoría y condiciones del suministro, así como para la aplicación de la tarifa y la facturación.

Artículo 65.- La presentación de la solicitud de servicio se regirá por lo dispuesto en el Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios.

Artículo 66.- En general, junto a la solicitud de servicio, el solicitante acompañará la documentación siguiente:

- (1) Copia de la escritura de propiedad o documento que acredite el derecho sobre el inmueble para el que se solicita el servicio.
- (2) Copia del documento que acredite la identidad del solicitante.
- (3) Documento de constitución de la servidumbre, en el caso que fuese necesario.
- (4) Copia de Planos y documentos técnicos, cuando sea necesario.
- (5) Otra información que estime necesaria el Prestador.

5.4. Factibilidad y Concesión del Servicio

Artículo 67.- Una vez que el solicitante hubiese presentado la solicitud de servicio junto con la documentación requerida, el Prestador abrirá un expediente y realizará un análisis técnico para determinar la factibilidad de proporcionar los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario. El resultado del análisis será comunicado al Solicitante en un plazo no mayor de quince (15) días.

Artículo 68.- Si el resultado del análisis de factibilidad fuese favorable, el Prestador elaborará un presupuesto, de los gastos en que se incurrirá para realizar las conexiones de las acometidas.

El Prestador comunicará al solicitante, el otorgamiento del servicio, a reserva que las instalaciones interiores y las características del abastecimiento se acomoden al expediente tramitado. El Prestador realizará una revisión de las instalaciones interiores de conformidad con el Artículo 41.

Artículo 69.- Una vez notificado el otorgamiento del servicio, el Usuario tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para pagar el valor de los cobros asociados con la instalación del servicio y deberá formalizar el contrato de servicio. Transcurrido ese plazo sin que se haya formalizado el contrato, se entenderá sin valor ni efecto la solicitud, sin más obligaciones para el Prestador.

Artículo 70.- Una vez pagados los derechos y cumplidos los requisitos correspondientes por el solicitante, el Prestador estará obligado a la puesta en servicio de la conexión, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la firma del contrato.

Artículo 71.- Si el interesado cancela el valor de la conexión y decide no llevarla a cabo, debe notificar al Prestador y solicitar la devolución del valor pagado por lo menos tres (3) días antes del vencimiento del plazo estipulado en el Artículo 70, siempre que la conexión no haya sido ejecutada. En este caso, el Prestador podrá retener un importe que no supere el 10% del monto del presupuesto, como compensación por el tiempo y gastos incurridos en el trámite.

5.5. Contrato de Servicio

Artículo 72.- El contrato de servicio será el único documento que dará fe del otorgamiento del servicio, junto con las condiciones establecidas en el presente Reglamento, así como, con las que se deriven de las normas y disposiciones reglamentarias municipales y las emanadas del Ente Regulador, regulará las relaciones entre el Prestador y el Usuario.

Artículo 73.*- Para los servicios Doméstico, Comercial, Industrial y Gubernamental, los contratos de servicio se suscriben por tiempo indefinido. Debido a la naturaleza temporal de los Servicios Especiales, los contratos de éstos se suscriben por un período de vigencia definido. En todos los casos, el contrato de servicio es firmado por cada propietario del inmueble o por el representante legal debidamente autorizado.

Artículo 74.- El formato de contrato de servicio será elaborado por el Prestador y aprobado por la Municipalidad.

Artículo 75.- El contrato se formalizará por escrito y por duplicado, una vez que el solicitante haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que estuviese obligado a sufragar o cumplir. Una copia será entregada al Usuario.

Artículo 76.*- Los contratos se establecerán para cada tipo y categoría de servicio, por lo tanto, es obligatorio suscribir contratos separados para todos aquéllos que exijan condiciones diferentes.

Artículo 77.- El Usuario podrá solicitar la terminación del contrato con treinta (30) días de anticipación. El Usuario debe proceder a la cancelación de saldos deudores y demás gastos que se ocasionen con motivo de la anulación física de la conexión.

Artículo 78.*- Las cláusulas especiales que puedan consignarse en los contratos, no contendrán condición alguna contraria a los preceptos de este Reglamento, ni a cualquier otra disposición aprobada sobre la materia, que le sea de aplicación.

Artículo 79.*- Cuando un inmueble cambie de propietario, el propietario original debe notificar al Prestador sobre la situación y asimismo, debe cancelar los valores adeudados para dar por finalizado el contrato. El nuevo propietario deberá firmar un nuevo contrato. Si después del cambio de propietario existiese deuda pendiente con el Prestador los valores adeudados deberán ser pagados por el nuevo propietario en su totalidad, independientemente de otras acciones administrativas y legales que el Prestador y la Municipalidad pudieran tomar para hacer valer sus derechos.

5.6. Tarifa del Servicio, Facturación y Cobranza

Artículo 80.- La tarifa del servicio busca obtener una retribución justa, que permita cubrir los costos de prestación del servicio y el mantenimiento de niveles de operación eficientes, que garanticen la sostenibilidad de un buen servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

Artículo 81.- La tarifa para los servicios de abastecimiento de agua y alcantarillado sanitario, se determina y regula de acuerdo con el Reglamento de Tarifas y el Plan de Arbitrios vigentes.

Artículo 82. *- La tarifa tendrá por base la medición de los consumos reales, como criterio equitativo, excepto por autorización del Ente Regulador, cuando por tiempo limitado, las condiciones técnicas y de calidad del servicio no lo permitan. Las tarifas se clasifican en: a) tarifa de consumo medido, cuyo uso implica la facturación con cargos fijos y variables; y, b) tarifa de consumo no medido, implica la facturación con cargos fijos únicamente.

Artículo 83.- En adición a los cargos por el Servicio, el Prestador cobrará por todas las tareas y trabajos que realice en el desempeño de sus funciones y que se relacionen con el Usuario. Los cargos por servicios operativos incluyen:

- (a) Instalación de conexiones
- (b) Reubicación de conexiones y medidores
- (c) Instalación y desinstalación de medidores
- (d) Derecho de conexión
- (e) Cuotas fijas para hacer frente a inversiones
- (f) Detección de fugas intradomiciliarias
- (g) Eliminación de obstrucciones en alcantarillas internas
- (h) Servicios de compresor
- (i) Servicio de desasoladora
- (j) Servicio de limpieza de fosas sépticas
- (k) Otros aprobados e incluidos en el Plan de Arbitrios.

Artículo 84.- En la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a una comunidad, puede ocurrir que algún sector de la comunidad o ciertos usuarios específicos, por motivo de explotación de instalaciones diferentes a las del abastecimiento normal para obtener modificación de presiones o caudales, generen costo adicional al general de la operación, en este caso, el Prestador podrá establecer, un recargo en la factura, que cubra el costo adicional del servicio diferenciado, con carácter permanente o transitorio, sobre el precio del metro cúbico del agua facturada.

Artículo 85.*- Cualquier modificación de categoría tarifaria a efectuarse en la facturación, debe estar debidamente fundamentada y notificada al usuario con treinta (30) días de anticipación a la fecha de la puesta en vigencia.

Artículo 86.*- El Prestador suspenderá la facturación de los servicios en mora a los cuales se les haya suspendido el servicio, conforme la estipulación del Artículo 110. La facturación será reestablecida cuando el servicio haya sido rehabilitado conforme a lo dispuesto en el Artículo 15, inciso 11 y el Artículo 112.

Artículo 87.*- El Prestador tiene la obligación de emitir comprobantes de pago por todos los servicios que brinde al usuario, con sujeción a lo dispuesto en los reglamentos, manuales de procedimientos y normas vigentes. Periódicamente y conforme al ciclo de facturación, el Prestador emitirá una factura para cada usuario, contrato de servicio o conexión.

Artículo 88.- La factura que emita el Prestador, detallará entre otros datos: El cobro de cada uno de los servicios en forma separada; el monto total, el tipo de servicio, el mes de facturación y el número de cuenta del usuario, la fecha límite de pago y los lugares donde puede hacer efectivo el pago.

Cuando el Usuario tenga un mes de mora, la factura que se emita para el ciclo siguiente contendrá una notificación, indicando al Usuario, que dispone de tiempo hasta la fecha límite para hacer efectivo el pago de su adeudo y pasada esa fecha, si no ha efectuado el pago, habrá acumulado dos meses en mora y entrará en la condición de infractor, por lo que estará sujeto al corte de su servicio.

Artículo 89.*- La facturación por la prestación del servicio se efectuará en forma cíclica en los periodos establecidos por el Prestador y los adeudos no cancelados, serán acumulativos y se reflejarán en las facturas consecutivas que emita el prestador.

Artículo 90.*- El Prestador tiene la obligación de brindar información oportuna y veraz del estado de cuenta corriente al usuario que lo solicite.

Artículo 91.*- El Prestador tiene la obligación de publicar periódicamente por los medios de difusión más efectivos a su alcance, la lista de entidades o establecimientos autorizados, donde se puede hacer efectivo el pago de sus obligaciones con el Prestador.

Artículo 92.- En inmuebles que tengan un solo propietario y comprendan más de una unidad de uso, conformado por viviendas, establecimientos comerciales, establecimientos industriales o combinación de éstos, con instalaciones internas comunes, el Prestador establecerá un solo contrato de servicio que especifique las unidades de uso en el inmueble.

Cuando se emplee medidores para registrar el consumo, se instalará un solo medidor en la conexión, a excepción de cuando se requiera individualizar áreas de consumo derivado de la categoría de uso.

Facturación por Consumo Medido. Si se emplea la facturación bajo la modalidad de Consumo Medido, el volumen registrado por el medidor será utilizado para calcular el cobro correspondiente, empleando los criterios y normas contenidas en el Reglamento de Tarifas y en el Plan de Arbitrios. El Prestador emitirá una única factura.

Facturación por Consumo No Medido. Cuando se use la modalidad de Consumo No Medido, se aplicarán cargos fijos a cada unidad según su categoría de uso. Los cargos de las unidades serán totalizados en una sola factura.

Artículo 93.- Cuando un inmueble, con un solo propietario, comprenda más de una unidad de uso y cuente con instalaciones internas independientes para cada una de ellas, el Prestador, podrá establecer contratos de servicio individuales para cada unidad de uso, instalando un medidor para cada red interna. La tarifa, la facturación y el cobro serán aplicados en forma individual a cada unidad de uso. El propietario ubicará los medidores en lugares accesibles para su inspección, toma de lecturas y mantenimiento.

Artículo 94.- El Prestador efectuará la cobranza extrajudicial y judicial a los usuarios morosos, los cuales asumirán todos los gastos y comisiones que ocasione dicha acción, más los intereses, mora y costos procesales.

Artículo 95.- Cuando no sea posible medir el volumen real consumido, por avería del medidor, imposibilidad de lectura, impedimento circunstancial o cuando no exista medidor instalado, la facturación del consumo podrá efectuarse con base en: (a) promedios de consumo de por lo menos seis (6) lecturas consecutivas anteriores, (b) asignación de consumos; y, (c) cargos fijos.

Artículo 96.*- El Prestador tiene la facultad de brindar facilidades de pago por las deudas contraídas por los usuarios.

5.7. Servicio a Inmuebles Bajo el Régimen de Propiedad Horizontal

Artículo 97.*- En el caso de inmuebles que se hallen bajo el régimen de propiedad horizontal, el Prestador deberá instalar una conexión de ingreso a cada edificio, siendo opción de los copropietarios la subdivisión de cuentas o la medición independiente en el interior del inmueble.

En instalaciones nuevas y cuando esté previsto en las ordenanzas municipales, se deberá instalar en forma obligatoria medidor independiente para cada unidad de uso.

El Prestador instalará una conexión de alcantarillado por cada edificio, salvo que por razones técnicas justificadas fuera necesario instalar un número mayor.

Artículo 98.*- El contrato tendrá asignado una sola categoría de servicio, si el inmueble se destina a una sola categoría de uso. Se establecerá un contrato mixto cuando exista diferentes categorías de uso en el mismo inmueble. La distribución proporcional de los consumos dentro del inmueble entre las diferentes categorías de uso, se establecerá dentro del contrato, de común acuerdo entre ambas partes.

Artículo 99.*- Para calcular la factura en un inmueble con varias unidades de uso, que cuente con un solo medidor, el consumo total, se dividirá entre el número total de unidades de uso y se aplicará la tarifa correspondiente al consumo obtenido, según su categoría.

En el caso de inmuebles de propiedad horizontal con medición independiente para cada unidad de uso, el consumo generado en la conservación y mantenimiento de las áreas comunes del inmueble será repartido entre todos los copropietarios, según se haya establecido en el Reglamento Interno del Condominio.

Artículo 100.- La solicitud de servicio será presentada en el formulario estandarizado del Prestador, por el representante legal del condominio debidamente autorizado. La solicitud se acompañará de la siguiente documentación:

- Copia de la escritura de propiedad del inmueble en régimen de propiedad horizontal
- Copia de documentos que acrediten la representación legal del solicitante
- Copia del documento que acredite la identidad del representante
- Copia de planos y documentos técnicos, cuando sea necesario
- Otra información que estime necesaria el Prestador.

Artículo 101.- El análisis de factibilidad de servicio y la instalación de las conexiones, se realizarán de acuerdo con lo establecido en la Sección 5.4 de este Reglamento.

Artículo 102.- El contrato de Servicio se registrará por las estipulaciones de la Sección 5.5 de este Reglamento.

Artículo 103.- Si se produjese un cambio en la actividad o uso del agua en las unidades de uso del condominio, el representante legal deberá comunicarlo inmediatamente al Prestador y la categoría de servicio será reajustada de acuerdo con lo estipulado en los Artículos 62 y 86.

Artículo 104.- Cuando el régimen de propiedad horizontal se extinga, el propietario o los propietarios, dependiendo si hubo subdivisión de la propiedad, deberá notificar inmediatamente al Prestador de tal situación. El propietario o los propietarios deberán presentar nuevas solicitudes de servicio en forma independiente y firmar nuevos contratos de servicio.

Capítulo VI - Infracciones, Sanciones y Reclamos

6.1. Infracciones y Sanciones

Artículo 105.*- Las infracciones al Reglamento de Servicio se clasifican en: (a) leves; (b) graves; y, (c) muy graves.

Infracciones Leves. Son aquellas acciones del Usuario que contravienen las disposiciones de este Reglamento en cuanto al uso adecuado y autorizado de los servicios, pero que no representan perjuicio serio a los derechos o a la propiedad municipal o del Prestador, ni al buen funcionamiento de la infraestructura y los servicios.

Infracciones Graves. Estas son:

- (a) Mora en dos (2) pagos vencidos consecutivos de los servicios o en dos (2) pagos vencidos del crédito otorgado a saldos en mora del Usuario.
- (b) Comercializar el agua potable sin autorización expresa del Prestador.
- (c) Extender el servicio a terceros sin autorización del Prestador.
- (d) Manipular las redes municipales de agua potable o alcantarillado.
- (e) Manipular, alterar o dañar la conexión o el medidor.
- (f) Impedir a los trabajadores del Prestador el libre acceso a la caja del medidor o al interior de la propiedad con el propósito de efectuar inspecciones de rutina, evaluaciones y pruebas o la actualización del catastro.

- (g) Utilizar el agua para usos no autorizados.
- (h) Hacer derivaciones o conexiones de las tuberías de un inmueble a otro, aunque los inmuebles pertenezcan a un solo propietario.
- (i) Rehabilitar un servicio suspendido por el Prestador.
- (j) Conexión clandestina a los sistemas.
- (k) Alterar la condición de piletas públicas o similares, en beneficio de un uso intradomiciliario.
- (l) Regar parques y jardines privados con agua potable en horario no permitido o cuando haya prohibición expresa del prestador.
- (m) No informar oportunamente del cambio del tipo de actividad en el inmueble, que signifique un cambio en la categoría del servicio y una alteración de la tarifa.
- (n) Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión de abastecimiento de agua potable con cualquier propósito.
- (o) Descargar efluentes y desechos en la red de alcantarillado sanitario, contraviniendo lo dispuesto por este Reglamento o el incumplimiento reiterado de los requerimientos para la descarga de desechos comerciales e industriales.
- (p) Hacer uso irracional e inadecuado del Servicio de Agua Potable, que signifique desperdicio del mismo.
- (q) Interconectar los sistemas de drenaje pluvial y sanitario, así como la red de agua potable con una de agua no potable.
- (r) Utilizar los servicios contratados por el propietario anterior, sin informar al Prestador.
- (s) Desatender las indicaciones del Prestador para adecuar las instalaciones internas.
- (t) Obstaculizar la lectura, revisión o reparación de los medidores, sea por acción u omisión.
- (u) 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.
- (v) Otras infracciones que establezca el Ente Regulador y/o la Municipalidad.

Infracciones muy Graves. Corresponden a esta clase, las siguientes infracciones:

- (a) Rehabilitar en forma reincidente, un servicio suspendido por el Prestador.
- (b) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- (c) Reincidencia en el incumplimiento del contrato de servicio en forma imputable al Usuario, en infracciones intermedias durante período de dos (2) años.
- (d) La rotura de vías públicas sin el previo permiso municipal, salvo el caso de emergencia; el infractor deberá reparar la vía, al menos, al estado en que encontraba inicialmente.

- (c) La disposición de aguas residuales, contraviniendo las normas de salud y las reglamentaciones municipales en lugares y en tiempo no autorizado por el Prestador.

Artículo 106.- El Prestador podrá imponer las siguientes sanciones a los usuarios por infracciones al presente Reglamento:

- (a) Amonestación. En caso de infracciones leves y por primera vez. No se aplicará ningún cargo o multa.
- (b) Suspensión Temporal de los Servicios. Será aplicable en el caso de infracciones graves. Adicionalmente se impondrán las multas establecidas conforme al Reglamento de Infracciones y Sanciones y el Plan de Arbitrios.
- (c) Clausura del Servicio. El Servicio será clausurado cuando ocurran infracciones muy graves. El Prestador impondrá las multas establecidas oficialmente.

El Servicio también podrá ser clausurado si la suspensión temporal del inciso (b) anterior, continúa por espacio de cuatro (4) meses continuos, sin que la causa que originó la sanción haya sido eliminada por el Usuario y/o los adeudos hayan sido pagados.

Artículo 107.*- Cuando ocurran infracciones graves o muy graves, el Prestador oírá previamente al usuario, antes de imponer la sanción. El Prestador realizará dos (2) intentos para requerir al infractor a que se haga presente en sus oficinas. Si los intentos por localizar al Usuario resultaran infructuosos o si éste no se hiciera presente en las oficinas del Prestador, se procederá con la clausura del Servicio, tal como lo establece el Artículo 108 inciso (c).

Artículo 108.*- En los casos donde la mora exceda los dos meses; el prestador suspenderá la facturación después del tercer mes, y después de haber verificado que el servicio esté efectivamente suspendido. Si el servicio del usuario moroso no estuviera suspendido, se procederá a su corte y la facturación se suspenderá en el siguiente ciclo de facturación.

Artículo 109.*- La imposición de la multa no exime al Usuario de la obligación de efectuar por su cuenta las reparaciones que correspondan o de restituir los perjuicios

ocasionados y el pago de los saldos en mora, multas y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción. En caso necesario, la Municipalidad y/o el Prestador podrá tomar acciones por la vía judicial para defender sus derechos.

Artículo 110.*- La rehabilitación de un servicio clausurado sólo procederá cuando el Usuario haya enmendado los daños ocasionados y las obligaciones generadas hayan sido pagadas.

6.2. Reclamos

Artículo 111.*- El Usuario podrá elevar reclamos al Prestador siempre que sea justificado, sobre la calidad del servicio, la facturación, la cobranza y en general cualquier tema relacionado con los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario que él recibe. En el proceso de reclamación el Usuario y el Prestador se sujetarán a lo estipulado por el Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios.

Artículo 112.*- El Prestador deberá atender y resolver con celeridad los reclamos de los usuarios, sin condicionar el trámite al pago anticipado de la factura pendiente de pago a la fecha del reclamo.

Artículo 113.*- Toda observación o queja respecto al personal del Prestador, relacionada con el desempeño de sus funciones, podrá ser presentada a éste por los usuarios.

Capítulo VII - Suspensión del Servicio

7.1. Solicitud de Suspensión Temporal de los Servicios

Artículo 114.*- El Usuario que se encuentre al día en el pago de sus obligaciones, puede solicitar la suspensión temporal de su servicio; posteriormente, podrá solicitar la rehabilitación del mismo, haciendo efectivo el pago por reconexión. El Prestador restaurará el servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas posteriores a la presentación de la solicitud y la copia del comprobante de pago.

7.2. Interrupción del Servicio

Artículo 115.- El Prestador no será responsable ante el Usuario de la interrupción o las irregularidades que se

produzcan en el servicio, cuando sean motivadas por fuerza mayor o causas ajenas a su voluntad.

Artículo 116.*- Cuando por razón de avería o racionamiento programado, el servicio tenga que suspenderse temporalmente a los usuarios, el Prestador lo dará a conocer con suficiente detalle en forma particular y/o públicamente, con suficiente anticipación, según sea el caso, a fin de que los usuarios puedan tomar las medidas necesarias para atender sus necesidades mientras dure la interrupción del servicio, salvo en casos de averías producidas inesperadamente, en cuyo caso, el Prestador comunicará al público lo antes posible.

Artículo 117.*- Cuando se realicen interrupciones programadas como resultado de un racionamiento del suministro de agua o un mantenimiento programado, la comunicación a la población se hará con una anticipación no menor a las cuarenta y ocho (48) horas de la ocurrencia del evento.

Capítulo VIII - Normas Complementarias

8.1. Daños a Terceros

Artículo 118.- El Usuario será el único responsable de los daños y perjuicios que, debido al suministro del servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, se puedan ocasionar a terceros en sus bienes y derechos, provenientes de averías que se produzcan en las instalaciones internas del inmueble, o como resultado de acciones del Usuario no autorizadas por el Prestador.

8.2. Hidrantes

Artículo 119.- Debido al fin que prestan los hidratantes que se encuentran en la vía pública, su uso compete exclusivamente al Cuerpo de Bomberos o empleados municipales cuando éste no exista y al personal del Prestador, para labores de control y/o mantenimiento.

8.3. Piscinas y Fuentes Ornamentales

Artículo 120.- Cuando se emplee el servicio de agua potable para abastecer piscinas, fuentes ornamentales o similares, estas estructuras deberán contar con un sistema de

recirculación del agua, un medidor y demás accesorios necesarios para su correcto funcionamiento.

Artículo 121.- Las personas que soliciten la conexión de agua potable deberán presentar al Prestador, el proyecto respectivo para su revisión y evaluación, debiendo considerar la instalación del equipo y los accesorios requeridos, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 122. El Prestador determinará las condiciones en que se otorgará el servicio.

Artículo 122.- Cuando se utilice agua no potable, no deberá existir ninguna conexión entre el sistema municipal de abastecimiento de agua potable y la instalación de agua no potable. Ambos sistemas deberán ser físicamente independientes. El Prestador supervisará el cumplimiento de esta disposición.

Artículo 123.- El Prestador podrá interrumpir en cualquier momento, el suministro de agua potable a cualquier piscina o fuente ornamental, si a juicio del Prestador, estas instalaciones perjudican el abastecimiento de agua potable de otros usuarios.

Artículo 124.- Cuando se emplee agua potable de la red de distribución municipal, el Prestador podrá exigir el uso de horarios predeterminados para el llenado de las instalaciones.

8.4. Riego de Parques y Jardines Públicos

Artículo 125.- No se empleará agua potable de la red municipal, para el riego de parques y jardines públicos. Para el riego de estas áreas verdes, se desarrollarán fuentes de agua no potable.

8.5. Modificación del Reglamento

Artículo 126.- El Prestador y la Municipalidad, con el asesoramiento del Ente Regulador, podrán revisar y acordar, las modificaciones y/o adiciones a las disposiciones de este Reglamento. Una vez que el Reglamento actualizado sea aprobado por la Corporación Municipal, el Prestador informará del hecho a los usuarios, por medio de avisos en los diarios de mayor circulación en la localidad o a través de hojas volantes que acompañen la factura enviada a la dirección del Usuario.

Apéndice I

Ejemplo de Modelo Contrato de Servicio



CONTRATO DE SERVICIO

No. _____

Código Catastral: _____

Cuenta: _____

Detalle del Anverso

Datos de Usuario:

Nombre del Usuario:	Número de Identidad:
Representante Legal:	Número de Identidad:

Dirección de la conexión:

Calle:	Número de Casa:
Barrio o Colonia:	Ciudad:
Observaciones:	

Dirección Postal e Información de Contacto:

Calle:	Número de Casa:
Barrio o Colonia:	
Ciudad:	Teléfono:
Observaciones:	

Datos del Servicio

Categoría: Doméstico	Código Categoría:	Contrata: Agua y Alcantarillado	Código Servicio:
Servicio Medido:	Código Medicion:	Número de Locales / Apartamentos / Unidades de Uso:	
Observaciones:			

Datos de la Conexión

Descripción	Tipo	Afecta ISV	Base	ISV	Total
Agua Potable Alcantarillado Sanitario					
Total a Pagar					

Financiamiento	Plazo:	Cuotas	Cuota Mensual:
Nota:			

Observaciones:

Estando de acuerdo con el presente documento y con la forma de pago solicitada, me someto a las disposiciones contempladas en el Reglamento de Servicio del Prestador.

Ciudad, Fecha: _____

Usuario o Representante Legal

Nota: El documento carece de valor si no lleva la firma y sello del Prestador

MODELO DE CONTRATO DE SERVICIO

Conste por el presente documento el Contrato de Servicio que celebran, de una parte (<----- nombre del Prestador----->), a quien en adelante se le denominará El Prestador y de la otra parte el usuario que suscribe el presente, a quien en adelante se le denominará El Usuario, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERO: ÁMBITO JURISDICCIONAL. El Prestador proporciona servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado dentro de su ámbito de jurisdicción.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO. El objeto principal del contrato es regular las condiciones en las cuales el Prestador proporciona los servicios de agua potable y alcantarillado o agua potable solamente o alcantarillado solamente, así como determinar los derechos y obligaciones de ambas partes.

TERCERO: CONDICIONES GENERALES Y VIGENCIA. Este contrato se refiere a los servicios que proporciona el prestador que no son clasificados como Servicio Especial. El contrato entra en vigencia desde la fecha de su firma o la fecha de pago del Usuario al Prestador del cargo por instalación de la conexión o conexiones domiciliarias y cualquier otro adeudo pendiente de pago. La vigencia del contrato se extinguirá cuando: a) ambas partes lo decidan de común acuerdo, b) cuando el Usuario haya incurrido en una infracción grave comprobada, c) cuando el Prestador indique la finalización de los servicios bajo este contrato, debido a división de la propiedad del inmueble servido, o un cambio de dueño del inmueble, o cuando...

CUARTO: PARTES QUE COMPONEN EL CONTRATO. El contrato de servicio lo forman: El presente documento, el Reglamento de Servicios del Prestador, el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos y... (otros)... a los cuales se sujetan ambas partes para su fiel cumplimiento.

QUINTO: TARIFA A APLICAR. El precio de la tarifa que el Prestador cobrará por los servicios proporcionados se determinará con base en el pliego tarifario aprobado por la Municipalidad. No se aplicarán cargos que no estén establecidos oficialmente en el pliego tarifario.

SEXTO: RECLAMOS. En la presentación de reclamos por parte del Usuario, ambas partes se sujetarán a las normas estipuladas en el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos.

Detalle del Reverse

SÉPTIMO: SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO. El Usuario podrá solicitar la suspensión temporal de los servicios cuando se encuentre al día en el pago de los servicios y que el inmueble se encuentre desocupado o inhabilitado.

OCTAVO: CAMBIO DE ACTIVIDAD O PROPIEDAD DEL INMUEBLE. Si el Usuario cambia la actividad en las unidades de uso en la propiedad objeto del servicio por parte del Prestador, deberá comunicarlo al Prestador, mediante solicitud debidamente sustentada. La modificación de la categoría se realizará a partir de los 30 días de presentada la solicitud, previa inspección al inmueble. El prestador tiene derecho a comprobar la necesidad de tal modificación hasta 120 días de efectuado el cambio, ante cuya inconsistencia se procederá a la rectificación de la actividad en el inmueble y la clasificación del tipo de servicio correspondiente.

NOVENO: DERECHOS DEL USUARIO. El Usuario tiene los siguientes derechos: (a) Recibir información sobre las normas vigentes en la prestación de los servicios, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de los servicios y toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario, (b) Presentar reclamos ante el Prestador por deficiencias en la calidad de servicio, (c) Reclamar ante las instancias correspondientes sobre deficiencias observadas en la reparación de los sistemas, o por cobros injustificados o mala atención, y por conducta abusiva, inapropiada o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas del Prestador, (d) Solicitar la revisión del consumo o el valor facturado, para el contrato del inmueble, cuando a su juicio existen indicios de una factura errada, (e) Ser atendidos por el Prestador en las consultas y reclamos que formule, sin que se le exija el pago previo de los conceptos reclamados, cuando la calidad del agua y de los servicios sea inferior a la establecida, o cuando incurran en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos. Los montos no reclamados deben ser cancelados, (f) Solicitar el cambio de nombre en el aviso de pago o factura, presentando los documentos que acrediten la tenencia o legítima propiedad o disposición del inmueble. La inserción del nuevo nombre no otorga derechos de propiedad, (g) Solicitar cambio en la categoría de servicio de su contrato, (h) Ser atendido, dentro de las veinticuatro (24) horas, en la rehabilitación del servicio, cuando caduque la causal que originó la suspensión o clausura del servicio, (i) Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte o modifique la calidad del servicio que recibe, (j) Solicitar al Prestador, consejo técnico que lo oriente

en el uso racional del agua y/o en el mantenimiento adecuado de las instalaciones y accesorios interiores para el abastecimiento de agua y el alcantarillado, (k) Recurrir en su caso a instancias superiores correspondientes en la forma y plazo que fije el Reglamento de la Ley Marco y en Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos del Prestador.

DÉCIMO: OBLIGACIONES DEL USUARIO. El Usuario tiene las siguientes obligaciones: (a) Hacer uso adecuado de los servicios, evitando comportamientos que causen daño en la propiedad municipal, del Prestador o de otro usuario, (b) Pagar el cargo correspondiente que se establece por la conexión y por la prestación de los servicios, (c) Instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua potable y alcantarillado sanitario, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos, (d) Pagar oportunamente la factura de los servicios recibidos, conforme la tarifa aprobada y el valor asignado al uso, (e) Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación y facilitar al Prestador su lectura, y las labores de revisión y mantenimiento, (f) Aceptar el cambio de medidores cuando se verifique la incorrecta determinación de los consumos o cuando el Prestador lo determine para hacer limpieza o por mantenimiento preventivo o correctivo, (g) Utilizar el agua potable y las instalaciones de evacuación de agua residual para el destino exclusivamente autorizado. Cualquier cambio en el uso del agua y/o predio, debe ser comunicado inmediatamente al Prestador, (h) Mantener en buenas condiciones las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable y de drenaje de agua residual, (i) Cumplir con las disposiciones y requerimientos para la descarga del agua residual, (j) Informar al Prestador, dentro del plazo de seis (6) meses, desde la fecha de instalación de un tanque o cisterna para almacenamiento de agua, (k) Cancelar todas las obligaciones pendientes con el Prestador antes de hacer la transferencia de propiedad del inmueble receptor del servicio. Los adeudos por concepto de servicios prestados en abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, afectan al predio, incluso aquellos que se encuentran en calidad de arriendo, siendo la responsabilidad del propietario su cancelación, (l) Asumir las obligaciones de pago pendientes de cancelación del anterior propietario del inmueble, por servicios de suministro de agua potable y alcantarillado sanitario proporcionados por el Prestador al inmueble traspasado, (m) Los propietarios de los inmuebles que cuenten con fuente de agua propia, están obligados a inscribirlas en los padrones que para el efecto lleva el Prestador.

UNDÉCIMO: INFRACCIONES. Son infracciones del Usuario: (a) La 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, (b) Comercializar

el agua potable sin autorización del Prestador, (c) Extender el servicio a terceros, (d) Manipular redes municipales de agua potable y alcantarillado sanitario, (e) Manipular, alterar o dañar la conexión o el medidor, (f) Impedir a los empleados del Prestador el libre acceso a la caja del medidor o el acceso al interior de la propiedad para efectuar inspecciones autorizadas, (g) Desatender las indicaciones del Prestador para adecuar instalaciones internas, (h) Utilizar el agua para usos no autorizados o para el riego agrícola, (i) Hacer derivaciones o conexiones de tubería de un inmueble a otro aunque pertenezcan al mismo dueño, (j) Rehabilitar un servicio cortado por el Prestador, (k) Hacer conexiones clandestinas con cualquier propósito, (l) Regar parques y jardines privados con agua potable en horarios no permitidos o cuando exista una prohibición expresa por racionamiento, (m) No informar oportunamente del cambio de uso del agua o de las actividades en el inmueble que signifique alteración en la clasificación del tipo de servicio y la tarifa, (n) Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión con cualquier propósito, (o) Descarga de efluentes prohibidos y desechos sólidos en el alcantarillado, (p) Hacer uso irracional e inadecuado del servicio de agua potable que signifique desperdicio, (q) Interconectar los sistemas de drenaje pluvial y sanitario, así también la red de agua potable con una de agua no potable, (r) Utilizar servicios contratados para el inmueble por el propietario anterior, sin informar al Prestador, (s) Obstaculizar la lectura, revisión o reparación de los medidores, sea por acción u omisión.

DUODÉCIMO: SANCIONES. Son sanciones que el Prestador aplicará al Usuario, sin perjuicio de las reparaciones que correspondan por su o la restitución de los perjuicios ocasionados y el pago de los saldos en mora, multas, las acciones civiles o penales que el caso amerite y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción: (a) amonestación, (b) suspensión o corte temporal del servicio; y, (c) clausura del servicio.

En todo lo no previsto en este documento, son de aplicación las normas establecidas en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento (Decreto Legislativo 118-2003) y su Reglamento (Acuerdo Ejecutivo 006-2004) y demás normas específicas emanadas del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS),
 Fechado: _____

Firma del Usuario

Por el Prestador

Nombre del Ejecutivo

Identidad No. _____

Apéndice 2

Información General

Sobre los Participantes en la Prestación de los Servicios

En la ejecución y regulación de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento municipal, intervienen cuatro partes vinculadas: a) La Municipalidad, b) El Ente Regulador, c) El Prestador de Servicios; y, d) El Usuario.

La Municipalidad: Es el titular de los servicios de agua potable y saneamiento en su jurisdicción; y como propietario, tiene la facultad de disponer la forma y condiciones de prestación de dichos servicios en su jurisdicción.

El Ente Regulador. Es la institución que tiene las funciones de regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el territorio nacional, estableciendo los mecanismos de control y las condiciones de prestación de los servicios con un carácter general y de aplicación local. Puede contar con la asistencia de instancias regionales, municipales y auditorías ciudadanas. Tiene entre otras, las siguientes atribuciones:

- (a) Cumplir y hacer cumplir la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento y las regulaciones ambientales de salud y otras que se apliquen en el ámbito de su competencia.
- (b) Promover la eficiencia en las actividades de prestación de los servicios e investigar y sancionar conductas ilegales o discriminatorias.
- (c) Establecer normas, criterios de eficiencia, indicadores y modelos representativos para evaluar la gestión técnica, ambiental, financiera y administrativa de los prestadores.
- (d) Mantener un registro público de la información presentada por los prestadores y de la que se genere sobre aspectos técnicos, económicos y operativos de la prestación de los servicios.
- (e) Velar por los derechos de los usuarios en lo relativo a prestación y cobro de los servicios.
- (f) Conciliar y en su caso arbitrar conflictos.
- (g) Aplicar sanciones e intervenciones por incumplimiento o violaciones a las normas de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y de sus disposiciones reglamentarias.

El Prestador. Ente autorizado por la Municipalidad, que es responsable de la prestación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento, en un área geográfica de servicio definida.

El Usuario. Todas las personas naturales o jurídicas que sean poseedoras o propietarias de inmuebles receptores del suministro del servicio.

Sobre las Descargas en Sistemas de Alcantarillado Sanitario

No debe permitirse la descarga en el alcantarillado sanitario municipal, de efluentes dañinos o peligrosos para el sistema de saneamiento o para la población, tales como:

- (a) Gasolina y en general hidrocarburos asfálticos y aromáticos y en todo modo sustancias líquidas, sólidas y gaseosas que en solución o en suspensión puedan determinar condiciones de inflamabilidad o de explosión en el sistema de alcantarillado.
- (b) Petróleo o productos refinados que puedan formar emulsiones en el agua.
- (c) Sustancias tóxicas que puedan causar la formación de gases tóxicos como amoníaco, óxido de carbono, hidrógeno sulfurado, ácido cianhídrico, anhídrido sulfuroso, etc.
- (d) Sustancias tóxicas que puedan constituir peligro a las personas, animales o al medio ambiente o en toda manera puedan perjudicar el proceso de depuración.
- (e) Efluentes ácidos que puedan ser corrosivos para las tuberías.
- (f) Efluentes alcalinos que puedan causar incrustaciones.
- (g) Sustancias definibles como desecho sólido.
- (h) Efluentes con sustancias radioactivas que puedan significar un riesgo para la salud de las personas.
- (i) Efluentes con carga bacteriana y/o viral elevada con carácter patógeno.
- (j) Las instalaciones de cualquier tipo que no cumplan con las normas y disposiciones contenidas en la legislación nacional vigente.

Sobre los Medidores de Agua Potable

Los medidores para agua potable deben cumplir con la norma técnica nacional y con la normativa del Ente Regulador. Sin embargo, hasta que la normativa nacional sobre medidores domiciliarios se establezca, la siguiente información puede servir de guía:

- (a) **Errores máximos tolerados:** El error máximo tolerado en la zona inferior de funcionamiento, entre el caudal mínimo (Q_{min}) inclusive y el caudal de transición (Q_t) exclusive será de 5 por ciento. El error máximo tolerado en la zona superior entre el caudal de transición (Q_t) inclusive y el caudal máximo inclusive será de 2 por ciento.

El Caudal Máximo (Q_{min}) es aquel a partir del cual ningún medidor podrá sobrepasar los errores máximos tolerados. Este caudal se expresa como una fracción del Caudal Nominal (Q_n). El Caudal Nominal (Q_n) es la mitad del valor del Caudal Máximo (Q_{max}). Al Caudal Nominal (Q_n), el medidor podrá funcionar en régimen intermitente o permanente, sin sobrepasar los errores máximos tolerados. El Caudal Máximo (Q_{max}) corresponde al flujo máximo en que el medidor puede funcionar sin deterioro, durante periodos de tiempo limitados y sin sobrepasar el valor del error máximo tolerado.

(b) Clase de medidores: Los medidores se clasificarán de acuerdo con los valores de caudal mínimo y caudal de transición, expresado como una fracción del caudal nominal, en tres clases, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Clase	Punto de Funcionamiento	Valores para Q _n menor de 15 m ³ /h	Valores para Q _n de 15 m ³ /h o mayor
Clase A	Valor de Q _{min}	0.04 Q _n	0.08 Q _n
	Valor de Q _t	0.10 Q _n	0.30 Q _n
Clase B	Valor de Q _{min}	0.02 Q _n	0.03 Q _n
	Valor de Q _t	0.08 Q _n	0.20 Q _n
Clase C	Valor de Q _{min}	0.010 Q _n	0.006 Q _n
	Valor de Q _t	0.015 Q _n	0.015 Q _n

Con independencia de su estado de conservación, ningún medidor o aparato de medida debe permanecer ininterrumpidamente instalado por un espacio de tiempo superior a ocho años. Transcurrido este tiempo o antes si así lo establece el programa de mantenimiento de micromedidores, el aparato debe ser removido y sometido a limpieza y reparación general. El programa de mantenimiento preventivo determinará la metodología de remplazo de medidores.

Los medidores que hayan llegado al término de su vida útil o que su estado de deterioro sobrepase el límite económico o técnico para su reparación, deben ser desechados.

DEFINICIONES

Agua Potable. El agua apta para el consumo humano.

Continuidad y Generalidad. Cualidades de los servicios de agua potable y saneamiento suministrado en forma continua y accesible a todos los Usuarios.

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 de suministro del servicio en cuestión, que suscribe el Prestador con cada uno de los Usuarios.

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.

Cargo fijo. Valor unitario por Usuario que refleja los costos asociados con la medición de consumos, facturación y en general, atención de la clientela.

Conexión. Es la ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto si lo hubiere.

Consumo presunto. Consumo de los Usuarios sin medición, estimado de acuerdo con los criterios fijados en este reglamento.

Ente Regulador. Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS).

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

Factura. Es la cuenta que el Prestador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario entrega o remite al Usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de servicio.

Junta de Agua, Junta Administradora de Agua o Junta de Agua y Saneamiento. Organización social propietaria del sistema de agua potable y saneamiento para una comunidad, con un determinado número de abonados que opera y mantiene el sistema sin fines de lucro.

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

Macromedidor. Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de Agua Potable: Captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros.

Medición. Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los Usuarios.