

Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento

ACUERDO DE DIRECTORIO: 26-2014

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

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

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

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

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

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

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

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

ACUERDA:

Emitir el siguiente:

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

CAPITULO I.
AMBITO DE APLICACIÓN

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

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

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

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

investigaciones correspondientes y actuar conforme a Ley.

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

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

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

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

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

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

CAPITULO II. DE LAS INFRACCIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPITULO III. DE LAS SANCIONES

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

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

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

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

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

CAPITULO IV. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPITULO V. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

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

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

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

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

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

CAPITULO VI. RESOLUCIÓN

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

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

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

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

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

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

CAPITULO VII. DE LOS RECURSOS

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

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

CAPITULO VIII. DISPOSICIONES FINALES

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

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

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

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

ING. IRMA ARACELY ESCOBAR
DIRECTORA COORDINADORA

ING. HECTOR RAÚL CERNA NAVAS
DIRECTOR ERSAPS

LUIS FERNANDO BONILLA ÁVILA
DIRECTOR ERSAPS