



## Unidad Municipal Desconcentrada “Aguas de Siguatepeque”

### Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento



*[Handwritten signature]*  
Copia Fiel a Su Original.

# Contenido

<b>Capítulo I – Normas Generales</b> .....	<b>3</b>
1.1. Propósito del Reglamento .....	3
1.2. Ámbito de Aplicación .....	3
1.3. Base Legal .....	3
1.4. Carácter del Servicio .....	3
1.5. Obligatoriedad del Servicio .....	4
<b>Capítulo II – Derechos y Obligaciones</b> .....	<b>4</b>
2.1. Derechos y Obligaciones del Prestador .....	4
2.2. Derechos y Obligaciones del Usuario .....	7
<b>Capítulo III – Tipos y Condiciones de Servicio</b> .....	<b>9</b>
3.1. Tipos de Servicio .....	9
3.2. Prestación de los Servicios Especiales .....	10
3.3. Condiciones de Calidad con la que se Otorga el Servicio de Agua Potable .....	11
3.4. Condiciones en que se Otorga el Servicio de Alcantarillado .....	11
<b>Capítulo IV – Instalaciones</b> .....	<b>12</b>
4.1. Conexiones Domiciliarias .....	12
4.2. Instalaciones Interiores .....	13
<b>Capítulo V – Comercialización</b> .....	<b>14</b>
5.1. Medición del Suministro de Agua .....	14
5.2. Inspecciones .....	15
5.3. Solicitud de Servicio .....	15
5.4. Factibilidad y Concesión del Servicio .....	16
5.5. Contrato de Servicio .....	17
5.6. Tarifa del Servicio, Facturación y Cobranza .....	17
5.7. Servicio a Inmuebles Bajo el Régimen de Propiedad Horizontal .....	22
<b>Capítulo VI – Infracciones, Sanciones y Reclamos</b> .....	<b>23</b>
6.1. Infracciones y Sanciones .....	23
6.2. Reclamos .....	26
<b>Capítulo VII – Suspensión del Servicio</b> .....	<b>29</b>
7.1. Solicitud de Suspensión Temporal de los Servicios .....	29
7.2. Interrupción del Servicio .....	29
<b>Capítulo VIII – Normas Complementarias</b> .....	<b>30</b>
8.1. Daños a Terceros .....	30
8.2. Hidrantes .....	30
8.3. Piscinas y Fuentes Ornamentales .....	30
8.4. Riego de Parques y Jardines Públicos .....	31
8.5. Modificación del Reglamento .....	31
<b>Apéndice 1</b> .....	<b>31</b>
Modelo Contrato de Servicio .....	31
<b>Apéndice 2</b> .....	<b>38</b>
Información General .....	38
<b>Apéndice 3</b> .....	<b>47</b>
Montos a Recuperar por nuevas conexiones o reconexiones y otros .....	47



*Copia Fiel a Su Original.*

## INTRODUCCIÓN

La Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento otorga a las Municipalidades la facultad de aprobar sus propios Reglamentos de Servicios, los cuales deberán ser adaptados al modelo emitido por el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS)<sup>1</sup>.

El Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento es un instrumento que norma las relaciones entre el Prestador de Servicios y los Usuarios, estipulando en detalle los derechos y obligaciones de las partes, las normas aplicables a diferentes aspectos y circunstancias de la prestación de los servicios; asimismo contribuye al ordenamiento de la gestión y sirve de base para las acciones de mejoramiento que busquen aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios.

El presente Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento ha sido preparado por la Unidad Municipal Desconcentrada "Aguas de Siguatepeque" (el Prestador), tomando como guía el modelo establecido por el ERSAPS, el cual 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.

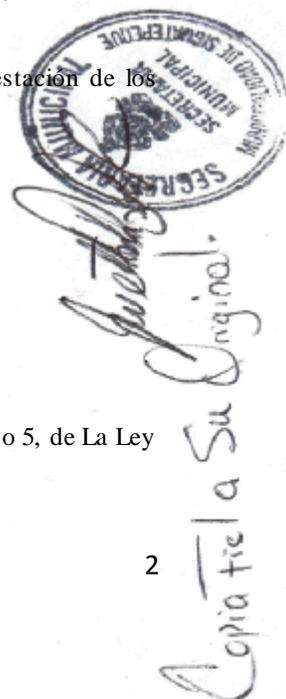
En el Apéndice 1 del Reglamento se presenta un modelo de Contrato de Servicio a suscribir entre el Prestador y los Usuarios, en el cual se establecen las condiciones de la prestación del servicio y los procedimientos administrativos para presentar reclamos y otros trámites, así como aquellos que manifiesten 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.

En el Apéndice 2 del Reglamento se presenta información general: a) Definiciones, b) Sobre los Participantes en la Prestación de los Servicios, c) Sobre las Descargas en Sistemas de Alcantarillado Sanitario, y d) Sobre los Medidores de Agua Potable.

En el Apéndice 3 del Reglamento se presenta información sobre montos derivados de la prestación de los servicios: a) Derechos de conexión, b) multas, sanciones y recargos c) otros costos.

---

<sup>1</sup> 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**  
**UNIDAD MUNICIPAL DESCONCENTRADA "AGUAS DE SIGUATEPEQUE"**

**Capítulo I – Normas Generales**

**1.1. Propósito del Reglamento**

**Artículo 1.-** El presente Reglamento tiene como propósito fundamental establecer las normas que regulan las relaciones entre la Unidad Municipal Desconcentrada "Aguas de Siguatepeque", en adelante denominada "el 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. Lo anterior no limita a que el Prestador amplíe el ámbito de su cobertura de servicio hasta cubrir toda el área urbana desarrollada de la ciudad de Siguatepeque.

**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 N° 118-2003. (2) Reglamento de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento. Acuerdo Ejecutivo N° 006-2004. (3) Ley de Municipalidades. Decreto Legislativo N° 127-2000. (4) Acuerdo de la Corporación Municipal de Siguatepeque No.14, de fecha 3 de mayo de año 2008, referente a la creación de la Unidad Administrativa Desconcentrada "Aguas de Siguatepeque" para la prestación de servicios de agua potable y saneamiento en la ciudad de Siguatepeque.

**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 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.



*Copia Fiel a Su Original.*

**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. Salvo casos especiales aprobados por Junta Directiva y la Corporación Municipal.

**Artículo 7.-** El Usuario como poseedor o propietario del inmueble receptor del servicio, firma el contrato de servicio y el bien inmueble responderá por las obligaciones en mora del Usuario ante el Prestador, siempre y cuando se hayan agotado las instancias administrativas y se hubiera iniciado una acción por la vía judicial. Las responsabilidades son transferidas de propietario a propietario del bien inmueble receptor del servicio.

El Prestador no podrá suspender el procedimiento de conexión a los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario por razones de carácter legal relacionadas con disputas sobre la propiedad del inmueble o predio.

En el evento de que una persona distinta del solicitante de la conexión sea declarada titular del dominio sobre el predio beneficiario del servicio, las relaciones jurídicas emanadas de la solicitud de conexión del servicio se trasladarán a dicho titular del dominio.

### **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 establecido en el contrato de prestación del servicio.

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

**Artículo 10.-** Los servicios se brindarán a los inmuebles que estén en las condiciones y alcance establecido en el contrato de prestación del servicio.

**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. La obligatoriedad se aplica estrictamente al servicio de alcantarillado sanitario.

**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 previo dictamen técnico del Prestador.

## **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.

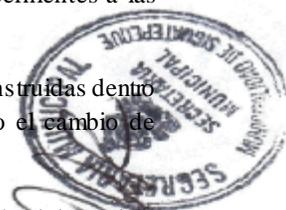
(2) Diferir el trámite de las solicitudes de instalación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, por motivos de carácter técnico o administrativo debidamente comprobados, aun cuando cumplan con las condiciones estipuladas en este Reglamento.



*Copia Fiel a Su Original.*

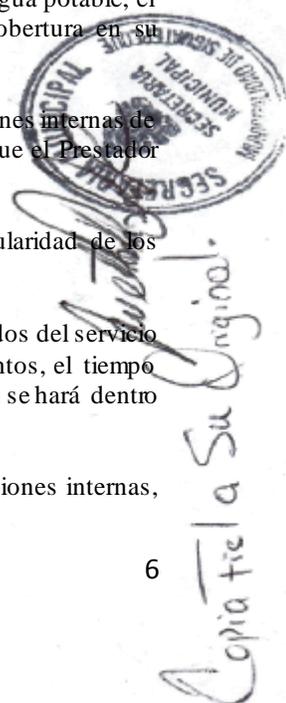
- (3) Denegar las solicitudes de servicio, cuando su uso o características sean contrarios a las disposiciones de este Reglamento y que vayan en menoscabo de los sistemas operados por el Prestador.
- (4) Supervisar el uso de sistemas de pre tratamiento de los efluentes industriales, cuando se necesite acondicionar el agua residual y/o para reducir los flujos instantáneos excesivos, con el acompañamiento de la Unidad Municipal Ambiental de la Municipalidad de Siguatepeque.
- (5) Cobrar de acuerdo al tipo de servicio prestado, categorías del uso de cada uno de los servicios y a las tarifas aprobadas por la Municipalidad de Siguatepeque.
- (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, reconexiones del servicio, multas y recargos, instalación de medidores y otros servicios administrativos y operativos similares, de acuerdo con los valores establecidos.
- (8) Inspeccionar cuando lo requiera el Prestador 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 de agua potable y/o alcantarillado sanitario a usuarios morosos, con dos (2) facturas mensuales consecutivas sin pago.
- (10) Desactivar conexiones de servicios ilegales o fraudulentas y aquellas que se compruebe que hacen un mal uso del servicio de agua, 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, desperfectos y desperdicios, 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) Solicitar y recibir apoyo de las diferentes dependencias de la Municipalidad de Siguatepeque, en acciones necesarias para trámites legales y administrativos así como los concernientes a las ejecuciones de proyectos.
- (13) El Prestador procederá de oficio a actualizar y facturar las nuevas unidades habitacionales construidas dentro del mismo predio que cuenten con servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, así como el cambio de uso del servicio.
- (14) El Prestador verificará anualmente las condiciones establecidas en el contrato de prestación del servicio suscrito con el usuario.
- (15) El Prestador realizará una actualización anual de los Usuarios beneficiarios del descuento de la tercera edad o adulto mayor.

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



*[Handwritten signature]*  
Copia Fiel a Su Original.

- (1) Sujetarse a las disposiciones de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, a su Reglamento General y a los criterios que recomiende 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 Acuerdo de prestación suscrito con la Municipalidad y contrato de servicios suscrito con el Usuario.
- (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) Reparar los daños debidamente comprobados causados al inmueble por la intervención del Prestador en diferentes acciones relacionadas con la prestación de los servicios.
- (5) Informar periódicamente a los usuarios, a través de diferentes medios de comunicación, sobre 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 a través de diferentes medios de comunicación, toda modificación del régimen de facturación aprobado.
- (9) Constituir una oficina de atención al usuario dependiente 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. En caso que el Prestador efectúe alguna reparación con sus propios recursos, efectuará el cobro por el servicio brindado.
- (13) Tramitar con diligencia las solicitudes de los usuarios relacionadas con cambio en la titularidad de los inmuebles, categoría de uso del servicio y otros relacionados.
- (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 dentro de un plazo no mayor a las cuarenta y ocho (48) horas de la ocurrencia del evento.
- (15) Brindar 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 los medios disponibles por el Prestador, carteles y avisos colocados en los sitios de acceso al 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 recomendaciones que dicte el Ente Regulador.
- (19) El Prestador deberá desarrollar programas de actualización de catastro de redes y usuarios tendientes a la legalización del suministro de los servicios de agua potable y alcantarillado dentro del área de su competencia.

## **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. Asimismo, 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 la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) y/o Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) 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, 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.
- (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 la categoría de uso del servicio de su contrato.
- (11) Ser atendido dentro de los tres (3) días hábiles, en la rehabilitación del servicio, cuando finalice la causal que originó la suspensión. Excepto cuando se presenten eventos naturales que impidan la rehabilitación inmediata del servicio.



*Copia Fiel a Su Original.*

(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 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 presente reglamento.

**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 de agua y alcantarillado sanitario propiedad del Prestador.

(3) Pagar el cargo correspondiente establecido por la conexión de los servicios y por las intervenciones en que se incurran por ejecución de trabajos desarrollados por del Prestador.

(4) Instalar por su cuenta los servicios domiciliarios internos de agua potable y alcantarillado sanitario, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos por parte del Prestador.

(5) Pagar oportunamente la factura de los servicios recibidos, conforme la tarifa aprobada y el valor asignado a la categoría de uso.

(6) Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación, facilitar su lectura, y las labores de revisión y mantenimiento efectuadas por el Prestador. La instalación de los medidores se hará siempre y cuando se cuente con las condiciones de continuidad y calidad del servicio.

(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) Los adeudos por concepto de servicios prestados en abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, afectan al inmueble, incluso aquellos que se encuentran en calidad de arrendamiento, siendo la responsabilidad del propietario su cancelación.

(12) En los casos en los que el inmueble haya sido traspasado por concepto de venta, el nuevo propietario será responsable de asumir las obligaciones de pago pendientes de cancelación del anterior propietario del inmueble.



Copia Fiel a Su Original.

(13) Los propietarios de los inmuebles que cuenten con fuente de abastecimiento 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. Además se deberán acatar las disposiciones contenidas en el Reglamento de Exploración, Perforación, Explotación de pozos del Municipio de Siguatepeque.

(14) 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.

(15) Acatar estrictamente las prohibiciones relacionadas con comportamientos, que convengan al uso autorizado o al goce adecuado de los servicios de agua potable y saneamiento.

(16) Es obligación del usuario registrar en las oficinas del Prestador las nuevas unidades habitacionales construidas dentro de su mismo predio que cuenten con el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, y cambio de uso del servicio.

(17) Es obligación del usuario informar al Prestador sobre los cambios relacionados con la titularidad del inmueble.

(18) Es obligación del usuario el pago de los recargos y multas aplicados cuando incumpla o viole las prohibiciones establecidas en el presente Reglamento de Servicios.

## **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 el usuario haga del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y el uso del inmueble. Los servicios se clasifican en dos tipos: a) Servicio Doméstico y b) Servicio No Doméstico.

(a) Servicio Doméstico o Domiciliario. Esta modalidad corresponde exclusivamente a inmuebles destinados a la vivienda, siempre que en ellos no se realice ninguna actividad de tipo industrial, comercial o profesional de ninguna naturaleza.

(b) Servicio No Doméstico. 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: 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, oficinas, locales comerciales y semejantes.

(b) Servicio Industrial. Este 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, fabricación de bloques, plantas de hielo, lavadoras de autos, etc.

(c) Servicio Gubernamental e Institucional. 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, y aquellos como ONG, Iglesias, Escuelas para niños especiales, etc.



Copia Fiel a Su Original.

(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 a 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 piletas públicas, si las condiciones técnicas lo permiten. El Prestador suscribirá un contrato de servicio especial con el Patronato, junta 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.



*Copia Fiel a Su Original.*

### 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. Se considera un servicio continuo el que es prestado durante veinte (20) o más horas al día los 30 días del mes.

(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.

(d) Suministro Discontinuo. Se considera un servicio discontinuo el que es prestado entre cinco (5) horas al día y menos de veinte (20) horas diarias.

(e) Suministro Intermitente. Se considera un servicio precario el que es prestado menos de cinco (5) horas al día.

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 recomendaciones del Ente Regulador. La presión en los puntos de suministro estará sujeta a las variaciones técnicas de funcionamiento de las redes generales de distribución operadas por el Prestador.

**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 USCL, Junta Directiva, 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 a el Prestador, el que deberá investigar sin más trámite, en los próximos dos días hábiles que se 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.



Copia Fiel a Su Original.

**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 petionario 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 del 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 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 los derechos de conexión, el costo presupuestado de la instalación de conexión domiciliar 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 canceladas, 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.



*Copia Fiel a Su Original.*

**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 y las cajas de registro junto con la válvula de control quedarán en la parte externa del inmueble. Cuando el inmueble quede frente a dos calles con redes locales, el Prestador determinará por cuál 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 urbanizador.

**Artículo 45.-** El diseño de la conexión, así como las especificaciones técnicas y constructivas, se regirá por las estipulaciones del Prestador.

**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 integral 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, como parte de la ejecución de un programa de control de fugas y reducción del agua no contabilizada, podrá asistirlo en la identificación de fugas internas y reparaciones menores de grifos y aparatos sanitarios y el costo de esa actividad corre por cuenta del usuario.



*Copia Fiel a Su Original.*

## **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 cuando las condiciones técnicas y de calidad del servicio no lo permitan.

**Artículo 51.** - Como titular del servicio, la Municipalidad es la única propietaria de las redes, equipos y elementos que integran la acometida de los servicios incluidos 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 estos cuenten con la certificación correspondiente, de acuerdo con las disposiciones del Prestador. 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.

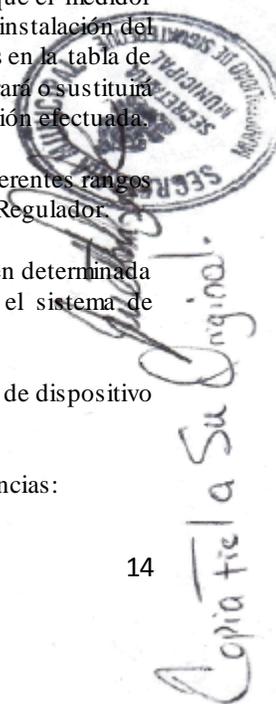
**Artículo 55.-** Cuando el Usuario reclame el mal funcionamiento del medidor y se compruebe que el medidor funciona adecuadamente, el Usuario será cargado con el cobro que corresponde al costo de desinstalación del medidor, prueba de verificación de funcionamiento y reinstalación, según los valores 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 Prestador y recomendaciones del Ente Regulador.

**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:



Copia Fiel a Su Original.

(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.

(3) Todos los artículos relacionados con la micromedición, serán aplicados cuando las condiciones de servicio del Prestador cumplan con los requisitos de calidad y continuidad previamente analizados, discutidos y aprobados por la Junta Directiva y la Corporación Municipal.

## 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.

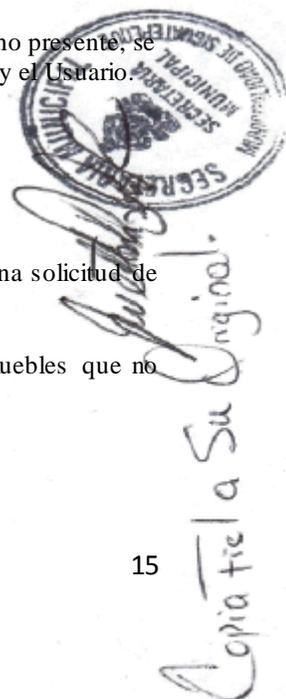
En los casos de revisión de instalaciones internas, retiro provisional del medidor o cambio del mismo y todo tipo de visitas técnicas el Usuario tiene derecho a solicitar la asesoría y participación de un técnico particular o de cualquier persona que sirva de testigo del procedimiento del cual se levantará un acta firmada por el funcionario del Prestador, el Usuario y el técnico o testigo, si lo hubiere.

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

## 5.3. Solicitud de Servicio

**Artículo 63.-** El solicitante 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 subdivide 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 presente Reglamento.

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

- (a) Copia de la escritura de propiedad o documento que acredite el derecho sobre el inmueble para el que se solicita el servicio.
- (b) Copia del documento que acredite la identidad del solicitante.
- (c) Documento de constitución de la servidumbre, en el caso que fuese necesario.
- (d) Copia de planos y documentos técnicos, cuando sea necesario.
- (e) Copia de permiso de construcción validado por la Municipalidad de Siguatepeque
- (f) Permiso de apertura de calle en caso de ser técnicamente necesario.
- (g) Constancia catastral de propiedad del inmueble.
- (h) Croquis de la zona.
- (i) 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 40.

**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, exceptuando casos que ameriten más tiempo.

**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



*Copia Fiel a Su Original.*

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 e Institucional, los contratos de servicio se suscriben por tiempo indefinido, el contrato de servicio es firmado por cada propietario del inmueble o por el representante legal debidamente autorizado. Debido a la naturaleza temporal de los Servicios Especiales, los contratos de estos 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 Junta Directiva del Prestador.

**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 adeudados 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.

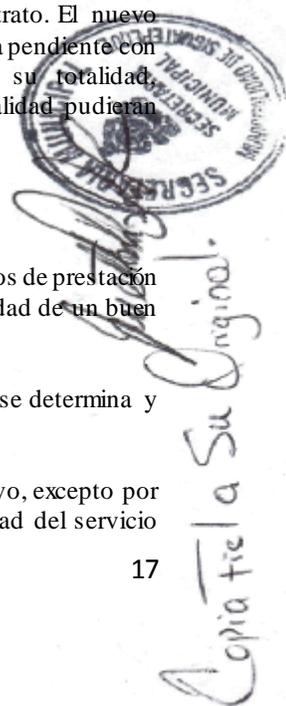
**Artículo 79.-** Cuando un inmueble cambie de propietario, el propietario original debe notificar al Prestador sobre la situación y así mismo debe cancelar los valores adeudados para dar por finalizado el contrato. El nuevo propietario deberá firmar un nuevo contrato. Si después del cambio de propietario 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 vigente.

**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 administrativos y 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) Servicio de compresor y otros equipos o herramientas
- (i) Servicio de desazolvado
- (j) Servicio de limpieza de fosas sépticas
- (k) Cambios de nombre
- (l) Suspensiones temporales y definitivas
- (m) Reactivación de cuentas
- (n) Cortes y reconexiones
- (o) Emisión de constancias
- (p) Multas
- (q) Recargos por morosidad.
- (r) Otros aprobados e incluidos en el Plan de Arbitrios Municipal

El Prestador no podrá cobrar por servicios no prestados ni tarifas ni conceptos no autorizados por el Regulador o el contrato de prestación. La violación de esta norma podrá ser objeto de sanciones pecuniarias impuestas por el titular y el Ente Regulador.

**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 motivos 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 cortado el servicio. Conforme la estipulación del Artículo 110, la facturación será restablecida cuando el servicio haya sido rehabilitado conforme a lo dispuesto en el Artículo 15, inciso 11.

**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 nombre del Prestador, el nombre, dirección y número de cuenta del Usuario, la categoría de servicio, el valor facturado de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en forma separada, el monto total, el mes de facturación, la lectura actual y



*Copia Fiel a Su Original.*

anterior del medidor si existiera, la fecha límite de pago, cargos por intereses ocasionados por la mora en el pago de cuentas anteriores y el detalle de misceláneos relacionado con la prestación de los servicios.

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 períodos establecidos por el Prestador y los adeudos no cancelados, serán acumulativos y se reflejarán en las facturas consecutivas que emita el Prestador. Se atenderán las siguientes disposiciones:

(1) El Prestador deberá entregar las facturas a los Usuarios por lo menos con diez (10) días hábiles de antelación a la fecha límite de pago señalada en la misma factura. Vencido el plazo para el pago indicado en la factura, el Prestador podrá aplicar intereses a la suma adeudada, los cuales no excederán los aplicados por el sector bancario nacional.

(2) En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar las cuentas de cobro directamente al inmueble de los Usuarios, el Prestador deberá informales con anticipación las fechas y lugares donde pueden reclamarlas.

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

(4) El Prestador podrá confiarles a terceros especializados la entrega de las facturas a sus Usuarios en desarrollo de acuerdos institucionales o contratos comerciales. La celebración de estos acuerdos o contratos no exime en ningún caso al Prestador de las obligaciones consagradas en este Reglamento.

(5) El Prestador deberá desarrollar sistemas de control mediante pruebas selectivas o procedimientos similares con el fin de constatar que la entrega de las cuentas de cobro sí se está efectuando dentro de los términos establecidos.

(6) Transcurridos seis (6) meses de la entrega de la factura, el Prestador no podrá cobrar consumos o servicios no facturados oportunamente por error u omisión; salvo en el caso de que se compruebe dolo por parte del Usuario. De igual manera, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por el Prestador.

(7) El Prestador está obligado a guardar en memoria las cuentas de cobro durante los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha máxima prevista para el pago.

**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.

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

**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 estos, con instalaciones internas comunes, el Prestador establecerá un solo contrato de servicio que especifique las unidades



Copia Fiel a Su Original

de uso en el inmueble y emitirá una sola factura o cuenta de cobro. La distribución de la factura entre los Usuarios será la que éstos acuerden o la que establezca el propietario del inmueble caso de que los ocupantes sean inquilinos.

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.

**(1) 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. El Prestador emitirá una única factura y se atenderán las siguientes disposiciones:

(a) Cuando exista medidor, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro.

(b) Cuando existan rangos de consumo y tarifas asignadas para cada uno de ellos, el valor facturado se determinará multiplicando la cantidad consumida en el rango correspondiente por la tarifa asignada al mismo.

(c) El Prestador deberá implantar procedimientos y sistemas que les permitan someter su facturación a un proceso de revisión previa comparando el consumo registrado en el período con el promedio de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual; o de los últimos tres (3), si es bimensual.

(d) El Prestador estimará y facturará el consumo del período con base en el consumo promedio, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- i. Desperfectos en el medidor que impidan el registro adecuado del consumo.
- ii. Retiro provisional del medidor, siempre y cuando el inmueble continúe con el servicio.
- iii. Inaccesibilidad al medidor.
- iv. Cuando en una lectura el contador muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior, salvo que se recomience el ciclo numérico del medidor.

(e) Para efectos de la facturación basada en el promedio del consumo cuando sea necesario, el Prestador deberá tomar el valor promedio de los últimos seis (6) períodos de consumo normal si la facturación es mensual o de los últimos tres (3) períodos es

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

(g) Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los contadores o medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo, el cual se dejará en el sitio de acceso al inmueble o unidad residencial, caso en el cual el Prestador podrá facturar con base en el consumo promedio establecido de la forma indicada en este reglamento.

(h) Cuando a un Usuario se le hubiere facturado con base en los consumos promediados por imposibilidad de leer el medidor, una vez se realice la lectura, se realizará un ajuste a la facturación según el siguiente procedimiento: el consumo se dividirá por el número de períodos que hayan sido facturados con promedio a fin de determinar el consumo real en cada uno de los períodos. Dichos consumos se liquidaran con las tarifas correspondientes a cada período y las diferencias resultantes con relación a los valores cobrados en dichos períodos se abonaran o se cargaran al Usuario según sea el caso.



*Copia Fiel a Su Original.*

(i) Dentro del proceso de revisión previa, el Prestador estará obligado a investigar las causas de las desviaciones significativas con respecto a los consumos anteriores. Mientras se establecen dichas causas, la facturación se hará con base en el consumo promedio según el procedimiento establecido en este Reglamento. Una vez aclaradas las causas de las desviaciones, las diferencias resultantes se abonarán o cargarán al Usuario, según el caso.

(j) Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios sean:

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

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

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

(l) Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de una fuga invisible, el Prestador informará de ello al Usuario en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado

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

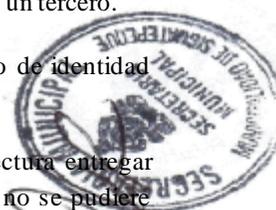
(n) De acuerdo con el numeral 9 del artículo 41 del Decreto Reglamentario de la Ley Marco Sectorial, es obligación del Prestador atender la solicitud de los Usuarios para la detección de fugas no visibles en las instalaciones internas de los domicilios, sin que implique localizarlas con precisión ni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

(o) El funcionario encargado de realizar las lecturas deberá contar con el respectivo documento de identidad nacional y el carné con foto expedido por el Prestador.

(p) Los Usuarios tendrán derecho a que el Prestador de orden al funcionario que efectúa la lectura entregar constancia del resultado de la misma indicando la fecha. Cuando la entrega de esta constancia no se pudiere efectuar personalmente, el funcionario la deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o unidad residencial.

**(2) 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. Y se emitirá una factura por cada unidad en forma independiente.

Cuando no exista medidor, el Prestador podrá calcular y facturar el consumo utilizando los criterios o parámetros que determine el Ente Regulador (diámetro de acometida, número de ocupantes, área del inmueble, consumo medido a Usuario comparable, valor catastral de la propiedad, número de llaves, etc.). El criterio o parámetro utilizado para calcular el consumo debe ser informado al Usuario al momento de efectuar la conexión y debe



*Copia Fiel a Su Original.*

aparecer en la factura. También deberá aparecer en la factura el monto del consumo presunto determinado con base en dicho criterio

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

El Prestador no podrá cambiar de manera unilateral el tipo de parámetro, ni las unidades obtenidas mediante él, sin haberlo notificado previamente al Usuario, con la debida motivación y sustentación legal y haberle dado a éste la oportunidad de controvertir la decisión. Pasados cinco (5) días después de notificado el Usuario del cambio en el parámetro para el cálculo de su consumo y éste no hiciere uso de los recursos correspondientes, el cambio se aplicará para la siguiente facturación.

El consumo presunto estimado con base en el parámetro fijado por el Prestador con la autorización del Regulador, se entenderá como referido a un servicio prestado de manera continua en los términos definidos en el artículo 10 de este Reglamento.

**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. Cuando sea aplicable, 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

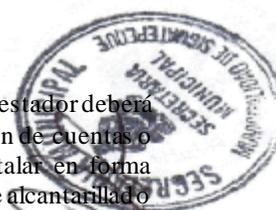
**Artículo 96.-** El Prestador tiene la facultad de brindar facilidades de pago por las deudas contraídas por los usuarios.

## **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 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. Si en el inmueble existen diferentes categorías de uso, se aplicará la categoría de uso de acuerdo a la valoración que haga el Prestador.

**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 la valoración que haga el Prestador.



Copia Fiel a Su Original.

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.

**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:

- (a) Copia de la escritura de propiedad del inmueble en régimen de propiedad horizontal.
- (b) Copia de documentos que acrediten la representación legal del solicitante.
- (c) Copia del documento que acredite la identidad del representante.
- (d) Copia de Planos y documentos técnicos, cuando sea necesario.
- (e) Copia de permiso de construcción validado por la Municipalidad de Siguatepeque.
- (f) Permiso de apertura de calle en caso de ser técnicamente necesario.
- (g) Constancia catastral de propiedad del inmueble.
- (h) Croquis de la zona.
- (i) Fotografías a colores de la propiedad.
- (j) 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 5.3 y 5.4 de este Reglamento.

**Artículo 102.-** El contrato de Servicio se firmara de manera individual según la cantidad de unidades habitacionales y la categoría de uso, sin embargo podrá ser firmada por el representante legal en caso que se mantenga un solo dueño de toda la propiedad.

**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 85.

**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.



Copia Fiel a Su Original.

- (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 pertenezca 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.
- (e) 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:

- (1) Amonestación. En caso de infracciones leves y por primera vez. No se aplicará ningún cargo o multa.
- (2) Suspensión Temporal de los Servicios. Será aplicable en el caso de infracciones graves. El Prestador impondrá las multas establecidas conforme al Reglamento de Infracciones y Sanciones y el Plan de Arbitrios.

Adicionalmente a las infracciones graves, el Prestador podrá suspender el servicio cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- (a) Reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por razones de fuerza mayor, que afecten un municipio o sector del mismo, previa expedición de la respectiva comunicación divulgada en diarios y emisoras



Copia Fiel a Su Original.

con cobertura en el municipio o zona afectada. En dicha comunicación, que deberá hacerse con no menos de cuarenta y ocho horas de anticipación a la suspensión, el Prestador deberá informar a los Usuarios los términos de la misma, en particular, los horarios, zonas afectadas y alternativas de abastecimiento.

(b) Por inestabilidad del inmueble o del terreno, previa notificación escrita al Usuario. En caso de urgencia bastará la simple comunicación a cualquier persona que ocupe el inmueble.

(c) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no-pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

(d) Cuando se parcele, urbanice o construya sin licencia requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas.

(e) Otras infracciones que establezca el Ente Regulador y/o el Prestador.

**(3) 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 numeral (2) 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.

Adicionalmente el servicio podrá ser clausurado cuando lo solicite el propietario, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito de dicho tercero; estas solicitud debe ser tramitada por el propietario con un mínimo de treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para el corte o clausura del servicio.

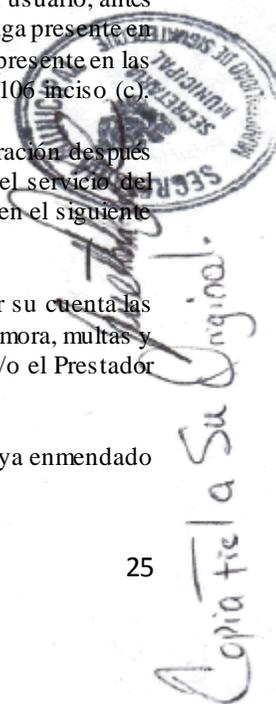
El Prestador no podrá suspender el procedimiento de conexión a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por razones de carácter legal relacionadas con disputas sobre la propiedad del inmueble o predio. En el evento de que una persona distinta del solicitante de la conexión sea declarada titular del dominio sobre el predio beneficiario del servicio, las relaciones jurídicas emanadas de la solicitud de conexión del servicio se trasladarán a dicho titular del dominio.

**Artículo 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 106 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 podrán tomar acciones por la vía judicial para defender sus derechos.

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



Copia Fiel a Su Original.

Para la rehabilitación de un servicio clausurado el interesado deberá cumplir con los mismos requisitos previstos para una solicitud de una nueva instalación y pagar las deudas pendientes a su cargo o del inmueble; así como las sanciones pecuniarias y las tarifas de instalación.

## 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 siguiente:

(1) Del derecho de reclamación y queja. En desarrollo del derecho de petición en interés particular, todo Usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado tendrá derecho a presentar ante el Prestador las quejas y reclamaciones que considere necesarias y el Prestador tendrá la obligación de atenderlas, en los términos establecidos en las leyes y en este reglamento.

(2) De la queja. La queja es el medio por el cual el Usuario pone de manifiesto ante el Prestador su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios al servicio de éste; o su inconformidad con la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio o ante el Ente Regulador, según el caso.

(3) De la reclamación. La reclamación es una actuación preliminar mediante la cual el Prestador revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en las leyes y las disposiciones de este reglamento.

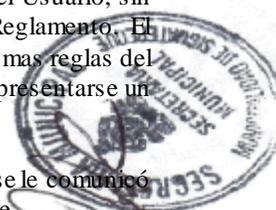
(4) Del condicionamiento de la reclamación al pago de la factura reclamada. El Prestador no podrá exigir la cancelación de las cuentas de cobro como requisito para atender un reclamo relacionado con la facturación, ni podrá suspender el servicio hasta tanto haya practicado las visitas y pruebas de carácter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

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

El Prestador sólo podrá suspender el servicio si transcurridos diez (10) días desde la fecha en que se le comunicó al Usuario el monto que debe cancelar como resultado de la investigación o visita, éste no lo hiciere.

(5) De las causales de reclamación. Contra las cuentas de cobro procederán las siguientes causales de reclamación:

- (a) Las que se funden en errores al clasificar el servicio dentro de una categoría distinta a la cual pertenece el uso del inmueble.
- (b) Las que se funden en errores aritméticos al elaborar la liquidación de las cuentas de cobro.
- (c) Las que se funden en errores en la determinación del valor de la unidad de consumo o en la lectura de los contadores o en la aplicación de las tarifas.
- (d) Las que se funden en errores de los consumos estimados.



Copia Fiel a Su Original.

- (e) Las que se funden en el cambio de los criterios o parámetros previamente convenidos para establecer los consumos en instalaciones sin medición.
- (f) Las que se funden en el doble cobro del servicio o cuentas de cobro anteriores canceladas total o parcialmente.
- (g) Las que se funden en daños de los contadores o medidores de consumo.
- (h) Las que se funden en la violación de las tarifas vigentes.
- (i) Las que se funden en la manifiesta diferencia entre el consumo facturado del Usuario con los promedios anteriores.
- (j) Las que se funden en la violación de prohibiciones contenidas en este Reglamento.
- (k) Las que se funden en el cobro de servicios no prestados.
- (l) Las que se funden en las fallas en la prestación del servicio.

En una misma reclamación podrán presentarse un conjunto de causales de reclamación.

El Prestador está obligado a dar a conocer por los Usuarios estas causales de reclamación, en particular deberá hacerlas expresas en el contrato de servicio.

**(6) De la oficina de solicitudes, quejas y reclamos.** El Prestador debe constituir una oficina de atención al Usuario dentro del área comercial, para recibir, tramitar y responder todas las peticiones, reclamaciones y recursos verbales o escritos que presenten los Usuarios, en relación con los servicios que suministra. Funcionará como ventanilla única para recepción de reclamaciones, solicitudes o quejas.

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

Los derechos y obligaciones del Usuario tendrán una amplia difusión, a través de carteles y avisos colocados en los sitios de acceso al público dentro de las instalaciones del Prestador y especialmente, en las oficinas de atención al Usuario

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

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

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

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

La presentación de los reclamos, tanto verbales como escritos, presentados personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirá de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones, ni de apoderado especial.

Todo reclamo presentado por cualquier Usuario, debe ser tramitado por el respectivo prestador en los términos establecidos en este Reglamento, so pena de ser sancionado el respectivo funcionario o funcionarios por negligencia al haber hecho incurrir en mora al Prestador.

En el procedimiento de reclamación ante el Prestador seguirá los siguientes pasos:



*Copia Fiel a Su Original.*

- (a) Presentación del reclamo, en la oficina de atención al Usuario;
- (b) Asiento de la reclamación en el registro de las solicitudes de los Usuarios;
- (c) Tramitación del reclamo; visita al inmueble si correspondiere;
- (d) Resolución del reclamo y notificación al Usuario; y,

Contra la negativa o el silencio del Prestador, el Usuario afectado podrá accionar ante la instancia autorizada.

**(8) Del funcionario competente para resolver.** Todas las quejas y recursos de apelación serán resueltos por el superior jerárquico del funcionario que ocasionó la primera o decidió el acto objeto del recurso. Dicho funcionario deberá garantizar el envío del expediente a la instancia autorizada para el trámite del recurso de reposición.

**(9) De los documentos o visitas técnicas en la reclamación.** Con la reclamación se podrán aportar toda clase de documentos o pruebas y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte del Prestador al inmueble respectivo para verificar los hechos constitutivos del reclamo.

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

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

**(11) De la notificación de la decisión.** La notificación de la decisión sobre una reclamación o un recurso se efectuará personalmente o por medio de un boletín del Prestador. También podrá notificarse por correo electrónico o teléfono.

**(13) De los recursos.** El recurso es un acto del Usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicio. Contra los actos de negativa del contrato de servicio, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el Prestador proceden el recurso de apelación, y el de reposición en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

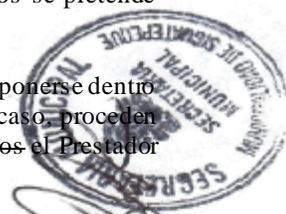
No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de apelación contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por los el Prestador es de servicios públicos.

De los recursos de apelación y reposición contra los demás actos del Prestador que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que el Prestador ponga el acto en conocimiento del Usuario.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. El Prestador deberá disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los Usuarios que deseen emplearlos. La reposición se presentará ante la instancia correspondiente.

El Usuario, en caso de no ser satisfecha su demanda o queja por la instancia correspondiente, podrá acudir ante el Ente Regulador, en cuyo caso el procedimiento seguirá los siguientes pasos:



Copia Fiel a Su Original.

- (a) Presentación por parte del Usuario, del reclamo en la oficina de atención al Usuario;
- (b) Tramitación del reclamo;
- (c) Resolución; y,
- (d) Notificación al Usuario.

Contra las resoluciones del Ente Regulador proceden los recursos establecidos en las Leyes.

**(14) Del condicionamiento de la atención del recurso al pago de la factura.** El Prestador de servicios públicos no podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando ésta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al Usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

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

**(15) Del término para responder el recurso.** El Prestador responderá los recursos dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el Usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se dará aplicación a la afirmativa ficta, y, por tanto, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable para el Usuario.

**(16) Del procedimiento ante una decisión negativa en firme.** Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de apelación y reposición en forma oportuna, o resueltos estos desfavorablemente, el Usuario deberá pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la siguiente facturación junto con los intereses corrientes sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que éste se produzca. Los prestadores diseñarán y reglamentarán sistemas de financiación para el pago resultante de reclamaciones y recursos resueltos negativamente.

**(17) Del procedimiento ante una decisión positiva en firme.** Aceptada, total o parcialmente, la reclamación y/o el recurso de reposición o apelación, el Prestador abonará en la facturación siguiente el saldo que resulte a favor del Usuario.

**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 cuarenta y ocho (48) 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.



*Copia Fiel a Su Original.*

En caso que el Usuario no pueda hacer uso del servicio por causa imputable al Prestador durante un término superior al convenido en el contrato firmado con el Prestador, éste tendrá derecho a un descuento en los cobros no vinculados al consumo o cargos fijos, si los hubiere, y/o a una reducción en el consumo presunto con base en el cual se le factura cuando no existe medición. El descuento en los cobros y la reducción en el consumo serán proporcionales al tiempo que persista la falla. El factor para establecer el descuento será el cociente entre número de horas de suministro mensual acordadas en el contrato de suministro y el número de horas de duración de la falla. El descuento será aplicado automáticamente por el Prestador en la facturación del período siguiente a la ocurrencia de la falla.

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

**Artículo 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 hidrantes 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.



*Copia Fiel a Su Original.*

**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 1**

---

### ***Modelo Contrato de Servicio***

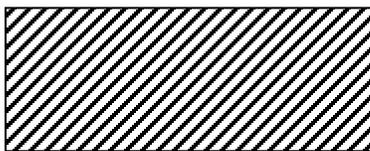


*[Handwritten signature]*  
*Copia Fiel a Su Original.*



*[Handwritten signature]*  
Copia Fiel a Su Original.

## CONTRATO DE SERVICIO



Nº

<b>Código Catastral:</b>	
<b>Cuenta:</b>	

### Datos del Usuario:

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

### Dirección de la conexión:

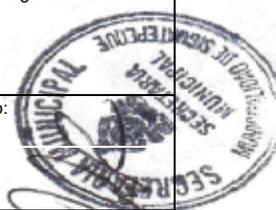
Barrio o Colonia:	Número de Casa:
Calle: Avenida:	Ciudad:
Clave Catastral:	
Observaciones:	

### Dirección Postal e Información de Contacto:

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

### Datos del Servicio:

Categoría:	Código Categoría:	Contrata:	Código Servicio:
Servicio Medido:	Código Medición:	Número de Locales / Apartamentos / Unidades de Uso:	
Observaciones:			



*[Handwritten signature]*  
 Copia Fiel a Su Original.

**Datos de la Conexión:**

Descripción	Tipo	Número de Conexiones

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 Aguas de Siguatepeque.

Ciudad, Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Usuario o Representante Legal

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



*[Handwritten signature]*  
Copia Fiel a Su Original.

## MODELO DE CONTRATO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO SANITARIO

El presente Contrato de Servicio suscrito entre “Aguas de Siguatepeque” a quien en adelante se le denominará EL PRESTADOR y de la otra parte el Sr (a) xxxxxx quien en representación Propia o de la Empresa xxxxxx, a quien en adelante se le denominará EL USUARIO, se regirá por 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. El contrato entra en vigencia desde la fecha de su firma y pago del Usuario al Prestador, de todos los costos y derechos de conexión necesarios para que EL PRESTADOR le proporcione los servicios solicitados por el Usuario.

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, d) cuando el inmueble cambie de propietario o se haga una división de la propiedad, e) cuando el Usuario haga uso inadecuado del servicio y este proporcione o venda el servicio a terceros.

**CUARTO:** PARTES QUE COMPONEN EL CONTRATO. El contrato de servicio lo forman: el presente documento y el Reglamento de Servicios del Prestador, a los cuales se sujetan ambas partes.

**QUINTO:** TARIFA A APLICAR. El valor de la tarifa que EL PRESTADOR cobrará por cada uno de los servicios proporcionados al Usuario será el vigente al momento de la firma del presente Contrato y aprobado por la Junta Directiva y Corporación Municipal.

**SEXTO:** RECLAMOS. En la presentación de reclamos por parte del Usuario, ambas partes se sujetarán a lo establecido en el Reglamento de Servicios.

**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 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. (b) Presentar reclamos ante el Prestador por deficiencias en la calidad del servicio. (c) Reclamar ante la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) y/o Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) 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. (d) Solicitar la

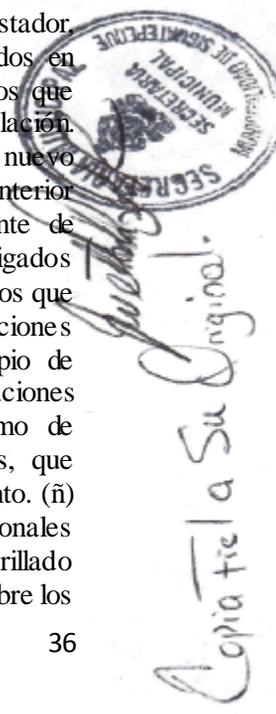


*Autenticado*  
*Copia Fiel a Su Original.*

revisión del consumo o el valor facturado para el servicio de su inmueble, cuando a su juicio existen indicios de una factura errada. (e) Ser atendidos por el Prestador en las consultas y reclamos que formule, 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.

(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. (g) Solicitar cambio en la categoría de uso del servicio de su contrato. (h) Ser atendido dentro de los tres (3) días hábiles, en la rehabilitación del servicio, cuando finalice la causal que originó la suspensión. Excepto cuando se presenten eventos naturales que impidan la rehabilitación inmediata 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 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 las instancias correspondientes en la forma y plazo que fija el Reglamento General de la Ley Marco y el presente reglamento.

**DÉCIMO: OBLIGACIONES DEL USUARIO.** El Usuario tiene las siguientes obligaciones: (a) Hacer uso adecuado de los servicios, sin dañar ni poner en riesgo la infraestructura de los sistemas de agua y alcantarillado sanitario propiedad del Prestador. (b) Pagar el cargo correspondiente establecido por la conexión de los servicios y por las intervenciones en que se incurran por ejecución de trabajos desarrollados por del Prestador. (c) Instalar por su cuenta los servicios domiciliarios internos de agua potable y alcantarillado sanitario, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos por parte del Prestador. (d) Pagar oportunamente la factura de los servicios recibidos, conforme la tarifa aprobada y el valor asignado a la categoría de uso. (e) Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación, facilitar su lectura, y las labores de revisión y mantenimiento efectuadas por el Prestador. La instalación de los medidores se hará siempre y cuando se cuente con las condiciones de continuidad y calidad del servicio. (f) 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. (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 inmueble, 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 condiciones de descargas de aguas residuales establecidas por el Prestador, particularmente en cuanto a calidad. (j) Los adeudos por concepto de servicios prestados en abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, afectan al inmueble, incluso aquellos que se encuentran en calidad de arrendamiento, siendo la responsabilidad del propietario su cancelación. (k) En los casos en los que el inmueble haya sido traspasado por concepto de venta, el nuevo propietario será responsable de asumir las obligaciones de pago pendientes de cancelación del anterior propietario del inmueble. (l) Los propietarios de los inmuebles que cuenten con fuente de abastecimiento 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. Además se deberán acatar las disposiciones contenidas en el Reglamento de Exploración, Perforación, Explotación de pozos del Municipio de Siguatepeque. (m) 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. (n) Acatar estrictamente las prohibiciones relacionadas con comportamientos, que convengan al uso autorizado o al goce adecuado de los servicios de agua potable y saneamiento. (ñ) Es obligación del usuario registrar en las oficinas del Prestador las nuevas unidades habitacionales construidas dentro de su mismo predio que cuenten con el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, y cambio de uso del servicio. (o) Es obligación del usuario informar al Prestador sobre los



SECRETARÍA MUNICIPAL  
MUNICIPALIDAD DE SIGUATEPEQUE  
GUATEMALA

*[Signature]*

Copia Fiel a Su Original.

cambios relacionados con la titularidad del inmueble. (p) Es obligación del usuario el pago de los recargos y multas aplicados cuando incumpla o viole las prohibiciones establecidas en el presente Reglamento de Servicios.

**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 las 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 alcantarillo, (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, (q) Utilizar servicios contratados para el inmueble por el propietario anterior, sin informar al Prestador, (r) 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 del cobro de las reparaciones que correspondan 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),

Suscrito en la ciudad de Siguatepeque, Comayagua, a los \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del 20  
\_\_\_\_\_

FIRMA DEL USUARIO

Identidad: \_\_\_\_\_

GERENTE GENERAL PRESTADOR

Punto de Acta de Autorización: \_\_\_\_\_



*[Handwritten signature]*  
Copia Fiel a Su Original.

## Apéndice 2

---

### *Información General*

DEFINICIONES



*Secretaria Municipal*  
Copia Fiel a Su Original.

Para la aplicación de este Reglamento se tendrán en cuenta las definiciones enunciadas en este apéndice. En el caso de términos no definidos, se tomarán las definiciones consignadas en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y en su Reglamento o las dictadas por el uso técnico.

**Acometida de acueducto.** Derivación de la red local de distribución del servicio que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte.

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

**Acometida clandestina o fraudulenta.** Es la acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la persona prestadora del servicio.

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

**Agua potable.** El agua apta para el consumo humano.

**Alcantarillado sanitario.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructuras, obras, equipos y materiales empleados por el Prestador del servicio, para la recolección, conducción, tratamiento y evacuación de los residuos líquidos desde la fuente generadora hasta el sitio de disposición final.

**Alcantarillado pluvial.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de saneamiento de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los tragantes pluviales dispuestos en vías y zonas públicas.

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

**Continuidad y generalidad.** Cualidades de los servicios de agua potable y saneamiento suministrado en forma continua y accesible a todos los usuarios.

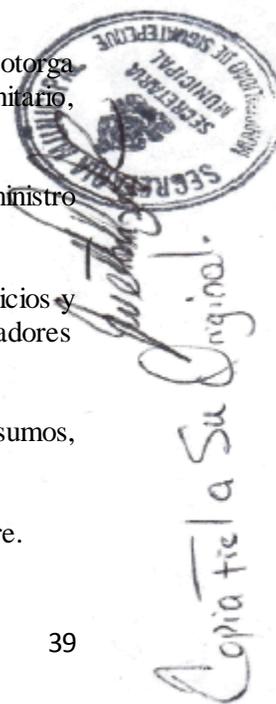
**Contrato de prestación.** Es un acto jurídico, de carácter administrativo, por el cual el titular otorga derecho a una persona natural o jurídica para prestar con obligatoriedad un servicio público sanitario, por un tiempo definido, en un territorio geográfico dado.

**Contrato de Servicio o Contrato de Prestación 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 del Prestador 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.



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

**Consumo presunto.** Consumo de los usuarios sin medición, estimado de acuerdo con los criterios fijados en este Reglamento.

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

**Daño interno.** Es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y puede ser detectada por los sentidos.

**Desviaciones significativas.** Aumento o reducción en los porcentajes señalados en este Reglamento de los consumos facturables a un Usuario en un período determinado.

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

**Factura o Factura de Servicio.** 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.

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

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

**Junta de Agua, Junta Administradora de Agua o Junta de Agua y Saneamiento.** Organización social propietaria del sistema de agua potable y saneamiento 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.

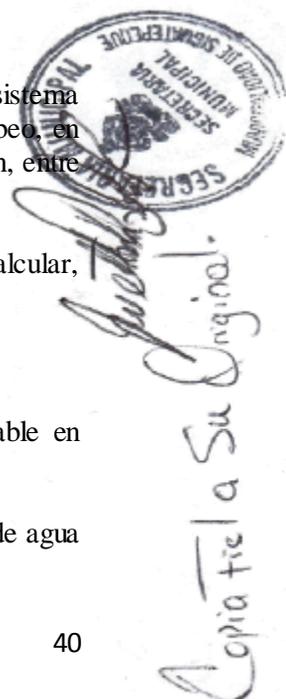
**Macromedidor.** Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de agua potable: captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre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

**Medidor.** Dispositivo para medir el consumo de agua, registrándolo y acumulándolo.

**Medidor general o de control.** Es el dispositivo que mide el consumo total de agua potable en unidades de consumo que agrupan más de una instalación con medición individual.

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



**Micromedidor.** Es un medidor instalado en la acometida del usuario.

**Prestador o Prestador del Servicio (Aguas de Siguatepeque).** Unidad Municipal Desconcentrada responsable de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario dentro del área geográfica de servicio establecida en la ciudad de Siguatepeque.

**Punto de suministro.** Punto de conexión de la red de distribución municipal con las instalaciones internas del Usuario. Incluye la acometida externa, la llave de corte y el medidor.

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

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

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

**Recurso.** Es un acto del Usuario para obligar al Prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicio. Comprende los recursos de reposición y apelación.

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

**Red local o red de distribución municipal.** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

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

**Régimen tarifario.** Conjunto de criterios, metodologías y procedimientos a los que deben ajustarse el Titular y el Prestador de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario para la fijación y aplicación de las tarifas.

**Regulación.** Facultad del Ente Regulador en la aplicación de aquellos criterios y normas en relación a las técnicas y ordenanzas municipales que se apliquen a los servicios, la eficiencia de la gestión y la calidad del agua en la prestación de los servicios; respecto al régimen tarifario y sostenibilidad financiera, que estimule y obligue al Prestador a mejorar los servicios mediante el logro progresivo de metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales.

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



**Saneamiento.** Colección, tratamiento y disposición de aguas servidas y sus residuos, incluyendo el manejo de letrinas y el vertido de sustancias que pudieran contaminar los acuíferos o las corrientes de agua.

**Servicio de agua potable.** Es la distribución municipal a cargo del Prestador de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, así como las actividades complementarias de captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

**Servicio de agua en bloque.** Es el servicio que se presta a entidades que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

**Servicio de alcantarillado.** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos.

**Servicio para uso en sector comercial.** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio, en los que el agua no es el insumo principal de su proceso productivo.

**Servicio domiciliario.** Es el servicio que se presta en las viviendas o residencia de la familia para el cubrimiento de las necesidades de agua de las personas que no están vinculadas con actividades comerciales o industriales.

**Servicio industrial.** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollan actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden y en los que el agua es en algunos casos, el insumo principal de su cadena productiva.

**Servicio oficial o público.** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial o público, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, orfanatos de carácter oficial, etc.

**Sistema de distribución y de conducción de agua potable.** El sistema de distribución de agua potable está constituido por el conjunto de redes locales que conforman el sistema de suministro del servicio público. Se entiende por el sistema de conducción de agua potable al conjunto de tuberías empleadas por el Prestador para el transporte de agua potable, desde la fuente de captación hasta la planta de tratamiento o de ésta, hasta los tanques de almacenamiento a partir de los cuales se alimenta el sistema de distribución.

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

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

**Suministros irregulares.** Son los obtenidos mediante derivaciones o acometidas no autorizadas por el Prestador.

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



*Copia Fiel a Su Original.*

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

**Transparencia.** Principio de acuerdo al cual las condiciones de prestación de los servicios, las reglas que rigen las relaciones entre Usuarios y proveedor, las tarifas y todos los demás parámetros que intervienen en la facturación se harán explícitos y públicos por medios al alcance de todos los Usuarios.

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

**Usuarios no domiciliarios.** Son los usuarios que no forman parte de los núcleos familiares. El servicio prestado a éstos se clasifica en comercial, industrial, oficial, especial y bloque.

**Usuarios domiciliarios.** Son las personas que forman parte de los núcleos familiares que se benefician con la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario.



*Copia Fiel a Su Original.*

## **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 del Prestador.
- (d) Mantener un registro público de la información presentada por el Prestador 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.

Aguas de Siguatepeque: 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.



*Copia Fiel a Su Original.*

## 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:

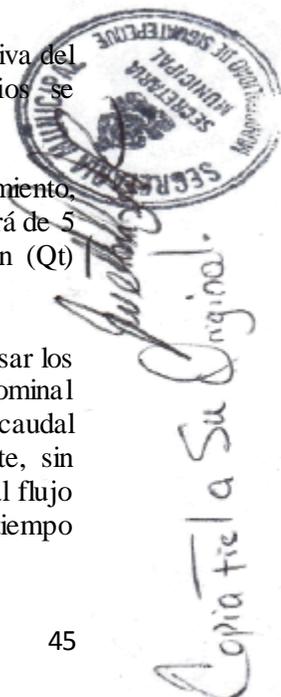
- (a) Gasolina y en general hidrocarburos asfálticos y aromáticos y en todo modo sustancias líquidas, sólidas y gaseosas que en solución o en suspensión puedan determinar condiciones de inflamabilidad o de explosión en el sistema de alcantarillado.
- (b) Petróleo o productos refinados que puedan formar emulsiones en el agua
- (c) Sustancias tóxicas que puedan causar la formación de gases tóxicos como amoníaco, oxido 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 Mínimo ( $Q_{min}$ ) 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 períodos 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 Qn menor de 15 m <sup>3</sup> /h	Valores para Qn de 15 m <sup>3</sup> /h o mayor
Clase A	Valor de Qmin	0.04 Qn	0.08 Qn
	Valor de Qt	0.10 Qn	0.30 Qn
Clase B	Valor de Qmin	0.02 Qn	0.03 Qn
	Valor de Qt	0.08 Qn	0.20 Qn
Clase C	Valor de Qmin	0.010 Qn	0.006 Qn
	Valor de Qt	0.015 Qn	0.015 Qn

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 reemplazo 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.



*Copia Fiel a Su Original.*

## Apéndice 3

---

*Montos a Recuperar por nuevas conexiones o reconexiones y otros*

a) Nuevas Conexiones



*Secretaría Municipal*  
*Copia Fiel a Su Original.*

<b>Clasificación</b>	<b>Nuevas Conexiones<sup>2</sup> de Agua Potable, en Lempiras</b>	<b>Nuevas Conexiones de Alcantarillado Sanitario, en Lempiras</b>
Domestico		2,500.00
Comercial		2,500.00
Industrial		2,500.00
Gubernamental		2,500.00
Servicios Especiales		

El valor de las nuevas instalaciones por derechos de conexión del servicio de agua potable, se determina en función del valor catastral de la propiedad del usuario.

**b) Reconexiones**

<b>Clasificación</b>	<b>Reconexiones de Agua Potable, en Lempiras</b>
Domestico	225
Comercial	225
Industrial	225
Gubernamental	225
Servicios Especiales	225

<sup>2</sup> Se determina en función del valor catastral de la propiedad del usuario



*Copia Fiel a Su Original.*

### Otros Costos a Recuperar

- |   |            |
|---|------------|
| a) Venta de Agua tratada con cisterna (volumen de 2,500 galones)  | L. 1000.00 |
| b) Venta de Caja Domiciliaria de Registro   | L. 500.00  |
| c) Válvula antifraude (El costo de venta tendrá variación en función del costo de adquisición en mercado) | L. 189.00  |



*Secretaría Municipal*  
Copia Fiel a Su Original.