

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

ACUERDO DE DIRECTORIO: 27-2014

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

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

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

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

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

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

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

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

### A C U E R D A:

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

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

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

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

Resuelve:

### CAPÍTULO I FINES, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

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

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

### CAPÍTULO II DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### CAPÍTULO IV DEL CONSUMO Y LA FACTURACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ningún prestador podrá cambiar de manera unilateral el tipo de parámetro y su forma de medición sin haberlo notificado previamente al usuario, con la debida motivación y sustentación legal y haberle dado a éste la oportunidad de controvertir la decisión. Pasados cinco (5) días después de notificado el usuario del cambio en el parámetro para el cálculo de su consumo y éste no 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. En caso de un servicio discontinuo, el consumo presunto aplicable al usuario será proporcional al número de horas mensuales durante las cuales cuenta con el servicio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO V DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### CAPÍTULO VI DISPOSICIONES VARIAS

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

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

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

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

ING. IRMA ARACELY ESCOBAR  
DIRECTORA COORDINADORA

ING. HECTOR RAÚL CERNA NAVAS  
DIRECTOR ERSAPS

LUIS FERNANDO BONILLA ÁVILA  
DIRECTOR ERSAPS