

**Secretaría de Salud**  
**Acuerdo No. 006**

Tegucigalpa, M.D.C., 3 de febrero de 2004

**EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA**

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

**CONSIDERANDO:** Que la citada ley dentro del marco institucional, creó el Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento, como organismo superior y el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, 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 56 la Ley dispone que en un plazo no mayor de noventa (90) días contados desde la vigencia, deberá ser emitido el Reglamento General de Aplicación de la Ley, por conducto de la Secretaría de Estado en el Despacho de Salud;

**CONSIDERANDO:** Que en cumplimiento del artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la Procuraduría General de la República, ha

rendido dictamen recomendando sea aprobado el Reglamento General de aplicación de la ley Marco de Agua Potable y Saneamiento;

**CONSIDERANDO:** Que es potestad del Poder Ejecutivo emitir Acuerdos, Decretos y expedir los reglamentos y resoluciones de conformidad con la ley.

**POR TANTO:**

En uso de las facultades de que esta investido y en aplicación de los Artículos 245 atribuciones 1 y 11 de la Constitución de la República; 118 numeral 2 de la Ley General de la Administración Pública; 116, 118 numeral 2 y 122 de la Ley General de Administración Pública; y, 56 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

**ACUERDA**

Emitir el siguiente:

**REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objetivos.**

El presente Reglamento General complementa la aplicación de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, precisando sus alcances y estableciendo las disposiciones complementarias que correspondan. El Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento y el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, dictarán los reglamentos específicos, normas técnicas y demás disposiciones complementarias que sean del caso para la afectiva aplicación de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y del presente Reglamento General.

**Artículo 2.- Definiciones.**

Para los efectos del presente Reglamento General, se entenderá por:

- 1) **Agua Potable:** El agua apta para el consumo humano.
- 2) **Alcalde Auxiliar:** Delegado del Alcalde Municipal que funciona como su representante directo en la jurisdicción municipal que se le asigne.
- 3) **CONASA:** Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento.
- 4) **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. Consta de dos partes: la acometida o conexión externa, que va desde el punto de empalme con la red pública de distribución hasta la llave maestra o medidor; y la red interna de distribución que comprende el sistema para abastecer el consumo y/o utilización a través de todos los artefactos por parte de los usuarios y terceros comprendidos en el inmueble.
- 5) **Continuidad y Generalidad:** Cualidades de los servicios de agua potable y saneamiento suministrado en forma continua y accesible a todos los usuarios.
- 6) **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.
- 7) **Contrato de Servicio:** Documento contractual de suministro del servicio en cuestión, que suscriba el prestador con cada uno de los usuarios.
- 8) **Control:** Seguimiento y evaluación de la gestión de los prestadores en el mejoramiento de los servicios y el logro de las metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales, mediante indicadores objetivamente medibles de la gestión y sus resultados.
- 9) **Directores del Ente Regulador:** Los tres (3) miembros del Ente, nombrados por el Presidente de la República.
- 10) **Ente Regulador:** Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.
- 11) **Gestión Ambiental:** Desarrollo de planes sustentados en las políticas y estrategias sectoriales del Estado para proteger y preservar el ambiente.
- 12) **Gestión Integral:** La obligación inexcusable y asociada de los prestadores de servicio de realizar tareas de protección ambiental, en las secciones y recorrido de las cuencas de donde toman el recurso y realizan el vertido.
- 13) **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.
- 14) **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.
- 15) **Ley Marco:** Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

- 16) **Microcuenca:** La zona que alimenta las fuentes de agua, en donde después de las lluvias, el agua corre, formando así las aguas superficiales como quebradas y ríos, o penetra en el subsuelo, donde alimenta los acuíferos y de donde emanan vertientes o manantiales.
- 17) **Permiso:** Es un acto administrativo por medio del cual el titular del servicio encomienda a un prestador (permisionario) la prestación del servicio, en los términos y condiciones de la respectiva resolución administrativa que lo otorga.
- 18) **Prestador o Prestador de Servicio:** Persona natural o jurídica a la cual se le autoriza la responsabilidad de prestar servicios de agua potable y/o saneamiento.
- 19) **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 a los prestadores a mejorar los servicios mediante el logro progresivo de metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales.
- 20) **SANAA:** Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados.
- 21) **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.
- 22) **Servicio:** El sistema mediante el cual se hace entrega domiciliaria o inmediata de agua por medio de cañerías, así como el tratamiento de los afluentes y otras descargas contaminantes en cuerpos de agua.
- 23) **Tarifa:** Es la tabla de precios autorizados que debe pagar el usuario al prestador por el servicio recibido.
- 24) **Titular del Servicio:** Gobierno Municipal que es propietario de los sistemas de agua potable y alcantarillado, o que recibe aquellos transferidos por el Gobierno Central.
- 25) **Transparencia:** Principio de acuerdo al cual la prestación de los servicios, planes de inversión, resultados de gestión y las tarifas sean explícitos y públicos.
- 26) **Usuario o Abonado:** Son todas las personas individuales o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o poseedores de inmuebles receptores del suministro del servicio.
- 27) **Vecino:** Habitante de la comunidad, asentado en la zona de influencia del sistema.

## CAPITULO II

### CONSEJO NACIONAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (CONASA)

**Artículo 3.- El CONASA tiene las atribuciones siguientes:** 1) Formular y aprobar las políticas del sector de agua potable y saneamiento; 2) Desarrollar estrategias y planes nacionales de agua potable y saneamiento; 3) Definir los objetivos y metas sectoriales relacionados con los servicios de agua potable y saneamiento; 4) Elaborar el programa de inversiones para el sector, a nivel urbano y rural y coordinar con los organismos competentes, en especial las municipalidades, los mecanismos y actividades financieras relacionados con los proyectos de agua potable y saneamiento; 5) Servir como órgano de coordinación y concertación de las actividades de las distintas instituciones públicas o privadas, relacionadas con tecnología, capacitación, mejoramiento del servicio y la conservación de las fuentes de agua, así como canalizar sus aportaciones económicas; 6) Promover espacios de diálogo con la participación de los sectores de la sociedad; 7) Desarrollar la metodología para establecer la valorización económica del agua; y, 8) Las demás que establezca la Ley Marco.

**Artículo 4.- Mandato miembros no - gubernamentales.**

El CONASA en coordinación con la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación y Justicia y de la Fiscalía del Consumidor, conducirán el proceso de elección de los representantes de las Juntas de Agua y de los usuarios, así como de dos (2) suplentes para cada uno, el cual debe iniciarse a más tardar treinta (30) días después de aprobado este Reglamento General.

Los representantes de las Juntas de Agua y de los usuarios, ejercerán su función por tres (3) años a partir de su juramentación por parte del Presidente del CONASA. En caso de renuncia o cese de funciones por otra causa, el primer suplente asumirá la función después de su juramentación y el segundo suplente en su orden.

Las causas para cesar en sus funciones de los representantes indicados en este Artículo, estarán señalados en el Reglamento Interno del CONASA.

**Artículo 5.- Competencias de CONASA.**

El CONASA es el representante oficial del Gobierno de Honduras en materia de agua potable y saneamiento, nacional e internacionalmente. Es el interlocutor gubernamental por medio de su Secretaría Ejecutiva, con alcaldías y ciudadanos para planes y estrategias de desarrollo sectorial y sirve como órgano de coordinación y concertación de las actividades de las instituciones públicas o privadas, nacionales e internacionales, relacionadas con tecnología, capacitación, mejoramiento del servicio y conservación de las fuentes de agua, así como canalizar sus aportaciones como cooperantes. El CONASA está facultado para solicitar y disponer oportunamente de las propuestas de inversión de los organismos e instituciones sectoriales ejecutoras o promotoras de proyectos y obras, a fin de validar su concordancia con las políticas sectoriales y con el programa de inversión del sector. Estas instituciones están obligadas a acatar las recomendaciones del CONASA e informar periódicamente de su ejecución.

**Artículo 6.- Organismos No – Institucionales del Estado.**

A fin de concertar políticas, estrategias y planes nacionales de agua y saneamiento, el CONASA deberá promover y utilizar espacios de coordinación y consulta con organizaciones no gubernamentales, organizaciones privadas de desarrollo, agencias cooperantes, instancias académicas, asociaciones profesionales, prestadores de servicio y otros interesados en el mejoramiento del sector.

**Artículo 7.- Espacios de diálogo con la sociedad.**

El CONASA por medio de las instancias correspondientes, establecerá un sistema de difusión y diálogo permanente en relación con los resultados de los análisis sectoriales, políticas acordadas, programas de inversión y otros temas de importancia nacional, que aseguren la participación genuina de los sectores de la sociedad.

**Artículo 8.-Valoración económica del agua.**

Con el fin de establecer las tasas a incluir en las tarifas de agua que permitan a las municipalidades ejecutar acciones de manejo ambiental y protección de las cuencas hidrográficas productoras del agua Potable, el CONASA realizará los estudios correspondientes de valoración del recurso y propondrá la magnitud de las tasas a aplicar y las metodologías para su implementación. En este proceso tendrán prioridad aquellas cuencas, cuya producción sea aprovechada por localidades poblacionalmente mayores o donde la calidad y cantidad del recurso estén más deterioradas o bajo amenaza de deterioro.

**Artículo 9.- Designación Miembros Ente Regulador.**

- a) Miembros Ente Regulador: Estará integrado por tres (3) miembros nombrados por el Presidente de la República a propuesta consensuada del CONASA, con experiencia mínima de cinco (5) años en el ramo, durarán en sus funciones cinco años y solo podrán ser removidos por causa justificada. En su integración inicial los miembros del Ente Regulador, durarán en sus cargos tres (3), cuatro (4), y cinco (5) años, respectivamente, según el orden de nombramiento, a fin de que la renovación de los miembros se haga en lo sucesivo en forma escalonada.
- b) Requisitos de los miembros: Para ser miembro del Ente Regulador debe acreditarse la reunión de los siguientes requisitos: 1) Poseer suficiente capacidad e idoneidad técnica en materias afines o conexas a las funciones del Ente Regulador, o al desenvolvimiento de servicios de provisión de agua potable y/o saneamiento, demostrable a través de antecedentes académicos, profesionales o laborales; y, 2) disponer de experiencia profesional mínima de cinco (5) años en desempeños laborales, ejecutivo o académicos referidos a las temáticas indicadas en el numeral anterior.

- c) Incompatibilidades. No podrán ser miembros del Ente Regulador, quienes desarrollen actividades en conflicto de intereses incompatibles con sus funciones, ni los parientes entre sí dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o de los miembros del CONASA en los mismos grados antes referidos.
- d) Duración del Mandato de los Miembros del Ente Regulador. Los miembros del Ente Regulador cesarán en sus funciones, por las siguientes causas:
  - 1) Vencimiento del plazo. El cese por finalización del plazo del mandato será automático, y ni aún en caso de acefalía del Ente Regulador, será admisible una prórroga no amparada a través de una nueva designación. No obstante, el miembro saliente deberá permanecer atendiendo el despacho del organismo, durante un plazo máximo de sesenta (60) días adicionales en espera del sustituto;
  - 2) Renuncia. La sola presentación por escrito al Presidente de la República de la renuncia al cargo, causará la terminación del mandato respectivo, a partir del día de la recepción, y sin que resulte necesario, a tal efecto, la emisión de un instrumento formal de aceptación;
  - 3) Inhabilidad sobreviniente, incapacidad o fallecimiento. En caso de acreditación formal de algunas de las contingencias indicadas, el Presidente de la República dispondrá sin más trámite, la finalización del mandato respectivo, con efecto al momento declarado o configurada la inhabilidad, la incapacidad o el fallecimiento. En caso de fallecimiento se acreditará con el correspondiente certificado de defunción, expedido por el Registro Nacional de las Personas. En caso de vacancia por cualquier causa, el miembro sustituto tendrá la misma función y atribuciones del miembro que dejó vacante su cargo y completará el periodo del mandato del miembro cesado; y,
  - 4) Causales de Remoción. Las causales de remoción de los miembros del Ente Regulador se tipifican de la siguiente manera: 1) Inhabilidad e incompatibilidad; 2) Incapacidad cuando la persona, por cualquier razón, no estuviere en aptitud física o mental, para el desempeño de las funciones o hubiere superado dentro del año, ciento ochenta (180) días continuos o alternos, con permiso o licencia por enfermedad; y, 3) gestión inadecuada a juicio de la autoridad respectiva.
- e) Funcionamiento del Ente Regulador. Para asegurar un esquema administrativo funcional, uno de los miembros del ente actuará como Director Coordinador, el que será designado por el Presidente de la República y tendrá las atribuciones de convocar a reuniones de trabajo a los demás Miembros Directores, conducir las sesiones y coordinar e integrar las labores. Y,
- f) Cuando uno de los Miembros del Ente Regulador cesa en sus funciones sin haber cumplido el periodo para lo cual fue nombrado, por renuncia,

ausencia prolongada injustificada e incumplimiento de sus obligaciones, el Presidente de la República nombrará su sustituto por el resto del periodo incumplido de su antecesor.

### **CAPITULO III**

#### **SECRETARÍA EJECUTIVA Y TÉCNICA DEL CONASA**

**Artículo 10.- Secretario Ejecutivo.** El Secretario Ejecutivo del CONASA tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias del CONASA con instrucciones del Presidente;
- b) Participar en las sesiones del CONASA, con voz pero sin voto y preparar las actas oficiales de las reuniones, las cuales serán suscritas por la Presidencia y la Secretaría Ejecutiva;
- c) Planear, organizar, coordinar, supervisar y ordenar la ejecución de las actividades del SANAA en su carácter de Secretaría Técnica del CONASA;
- d) Coordinar la oportuna atención de la documentación destinada o proveniente del CONASA y de sus miembros, así como registrar, clasificar, tramitar y efectuar el seguimiento de la documentación y organizar el archivo institucional, conforme a las disposiciones legales vigentes sobre la materia;
- e) Dar fe, transcribir, autenticar, expedir, llevar la numeración, registro, distribución, custodia y en su caso la publicación de las resoluciones legales, convenios y documentos oficiales;
- f) Dirigir y coordinar con los órganos competentes, el procesamiento de la documentación e información que requiera de conocimiento y decisión del CONASA; y ,
- g) Las demás que le asigne el CONASA.

**Artículo 11.- Secretaría Técnica de CONASA.**

El SANAA actuará como Secretaría Técnica del CONASA y tendrá las siguientes funciones:

- a) Formular propuestas de los objetivos y las políticas del sector de agua potable y saneamiento que regirán su funcionamiento, principalmente las políticas de cobertura del servicio en el país, incluyendo los acueductos y alcantarillados rurales y las políticas y estrategias de financiamiento e inversiones del sector;
- b) Elaborar los perfiles, estudios de prefactibilidad y factibilidad, si es necesario, y los análisis sectoriales requeridos para la formulación del Plan Nacional de Agua y Saneamiento. Revisar y evaluar periódicamente el Plan Nacional de Agua y Saneamiento;
- c) Formular la propuesta del programa de inversiones para el sector a nivel urbano y rural y coordinar con los organismos competentes, en especial con las municipalidades, los mecanismos y actividades financieras y



- recomendar a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas los sujetos de crédito por su factibilidad técnica y económica;
- d) Emitir opinión sobre la conveniencia y oportunidad de inversión en proyectos de construcción o ampliación de acueductos y alcantarillados, tomando como referencia el Plan Nacional de Agua y Saneamiento y el impacto ambiental del proyecto;
  - e) Promover relaciones con las entidades financieras y el sector privado para evaluar las fuentes de financiamiento accesibles y proponer estrategias de financiamiento en el sector, tanto en las inversiones públicas como privadas. En consulta con los gobiernos municipales y prestadores de servicio proponer el programa de inversiones del sector, tanto urbano como rural;
  - f) Fomentar la innovación y la transferencia tecnológica en la mejora de la prestación de los servicios de agua y saneamiento urbano y rural;
  - g) Fomentar los mecanismos de coordinación intra-sectorial y los mecanismos de consulta sectoriales no-institucionales;
  - h) Formular, ejecutar y evaluar su plan operativo anual; y,
  - i) Las demás que le asigne CONASA.

**Artículo 12.- Régimen Laboral de la Secretaría Ejecutiva.**

El personal del SANAA transferido a la Secretaria Ejecutiva, tiene derecho a recibir sus prestaciones laborales e iniciar una nueva relación de trabajo bajo las condiciones del Régimen del Servicio Civil, su Ley y Reglamento. Lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderá sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones generales del Presupuesto General de la República.

**Artículo 13.- Régimen Presupuestario Secretaría Técnica.**

Para los efectos de la aplicación de la Ley Marco, el Poder Ejecutivo por medio de la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas, hará la transferencia de los fondos necesarios al SANAA de acuerdo a los requerimientos plenamente justificados.

**CAPITULO IV**

**ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

**Artículo 14.- Régimen Laboral.** Compete al Ente Regulador determinar:

- a) La estructura orgánica, privilegiando los cometidos regulatorios y de control, respecto de las tareas de apoyo administrativo;
- b) La distribución funcional de las posiciones de trabajo que correspondan a la estructura aprobada;
- c) El régimen retributivo del personal, proporcionado en función jerárquica y de las previsiones generales que resulten aplicables;

- d) El reglamento interno de trabajo donde se identificarán las condiciones específicas de la relación laboral respectiva; y ,
- e) El procedimiento selectivo de acceso a las posiciones de trabajo, el que se hará a través de un mecanismo transparente, igualitario y competitivo.

**Artículo 15.- Régimen Presupuestario.** Los ingresos relacionados con el Ente Regulador, estarán sujetos a las prescripciones que siguen:

- a) Costos de supervisión, vigilancia y asesoramiento. Serán enterados en la Tesorería General de la República;
- b) Multas. El producto de las multas que aplique el Ente Regulador, será ingresado en la Tesorería General de la República;
- c) Donaciones y legados. El Ente Regulador no aceptará donaciones o legados de los prestadores, sus empresas vinculadas, o sus Directores y/o Gerentes;
- d) Créditos y Subsidios. Sin perjuicio de las regulaciones generales de administración financiera a que esta sujeto, el Ente Regulador no podrá afectar recursos provenientes de créditos y subsidios para solventar sus gastos corrientes; y,
- e) Los fondos para el funcionamiento del Ente Regulador serán consignados anualmente en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República.

**Artículo 16.- Administración Financiera.** La administración contable, patrimonial y financiera del Ente Regulador, se regirá por las normas generales aplicables a la Administración Pública. El Reglamento Interno determinará otros aspectos relacionados con el tema.

**Artículo 17.- Cobros por Servicios del Ente Regulador.** El cobro por los servicios de supervisión, vigilancia y asesoramiento creado en el Art.34, literal 3), de la Ley Marco, se aplicará en adición a la facturación individual de los servicios prestados a los usuarios, reflejándose en la misma factura, claramente identificable.

El cobro en referencia se aplicará a toda facturación por servicios de provisión de agua potable y saneamiento, que tuvieren tarifas en sistemas que cuenten con 5,000 o más usuarios.

Para estos efectos el Ente Regulador establecerá porcentajes diferenciados de tasa retributiva, según categorías de prestadores.

El cobro de los servicios del Ente Regulador, será un porcentaje de la facturación individual de los servicios tarifados, incluyendo los consumos presuntos que se determinen, así como los intereses y recargos moratorios. No quedarán sujetos por este concepto, los cobros ocasionales facturados, conexos al servicio de abastecimiento de agua potable o saneamiento, tales como:

derechos de conexión, desconexión o reconexión, cargos por medidores y sus accesorios, así como los impuestos, tasas y contribuciones a que estén sujetos.

**Artículo 18.-** El Ente Regulador fijará una vez por año calendario, el porcentaje aplicable, en función de las previsiones presupuestales que resulten aprobadas y difundirá dicha determinación, así como las reglas de implementación y pago que deben observar los prestadores, a través de La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras.

Los prestadores depositarán antes del día 10 (diez) de cada mes, en la Tesorería General de la República, el monto de las sumas facturadas por el concepto, hasta el último día hábil del mes inmediato anterior.

La no facturación del cobro por los servicios del Ente Regulador, constituye una violación grave de las obligaciones del prestador y no lo exime del pago en el plazo establecido en el párrafo anterior.

El incumplimiento en el pago, en el término establecido, dará automáticamente lugar a imponer la obligación adicional de pago de los intereses, a una tasa equivalente a la que se regule para la mora de los usuarios en el pago de las facturas de servicios.

## **CAPITULO V**

### **PROCEDIMIENTOS PARA CONCILIAR Y ARBITRAR CONFLICTOS**

**Artículo 19.-** Es atribución del Ente Regulador, conciliar y en su caso arbitrar, los conflictos que se susciten entre municipalidades, entre éstas y los prestadores de servicio, entre estos mismos y entre los prestadores y los usuarios por medio de los procedimientos que se establecen en el presente Reglamento General, reglamentos específicos que se emitan posteriormente o de los que existan en leyes relacionadas.

**Artículo 20.-** Se entenderá como conflicto administrativo, toda controversia o disputa planteada con relación a la actuación del Titular, los prestadores, los usuarios y terceros vinculados, en el ejercicio de sus respectivas atribuciones u obligaciones. Los procedimientos aplicables para conciliar o arbitrar serán los establecidos en la Ley de Conciliación y Arbitraje o un Reglamento específico que emita el Ente Regulador.

**Artículo 21.-** El Ente Regulador está facultado para conciliar o arbitrar las cuestiones controversiales que se susciten entre prestadores, particularmente, aquellas de delimitación de zonas efectivamente servidas. El costo será por cuenta de quien lo solicite.

## **CAPITULO VI**

## **SERVICIO AUTONÓMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (SANAA)**

### **Artículo 22.- Atribuciones del SANAA como Ente Técnico de Apoyo al Sector Agua Potable y Saneamiento.**

- a) **Apoyo al Ente Regulador.** Realizar los cometidos que se le asignen en el presente Reglamento General y aquellos que el Ente Regulador disponga como consecuencia de sus funciones regulatorias y de supervisión. Para tal efecto celebrarán convenios de cooperación en los cuales se determinen la materia y ámbito de aplicación. El Ente Regulador podrá delegar mediante un convenio con el SANAA, la supervisión de las Juntas de Agua.
  
- b) **Apoyo a Municipalidades.** Contribuir al fortalecimiento de los gobiernos municipales como titulares de los sistemas urbanos en lo siguiente:
  - 1) Actuando como prestador durante el periodo de transición requerido para efectuar la transferencia del servicio a la municipalidad respectiva;
  - 2) Asistiendo técnicamente a los prestadores municipales en aspectos de contratación de bienes y servicios, fase de planeación, diseño y supervisión, construcción de obras de infraestructura y operación y mantenimiento, para lo cual elaborará los documentos tipo y proveerá la capacitación y apoyo correspondiente;
  - 3) Diseñando sistemas operativos estándar en aspectos administrativos, contables, financieros, operativos, comerciales y otros apropiados a las características de los prestadores municipales y capacitación en su aplicación por parte de estos;
  - 4) Proponiendo la adopción por los titulares, de las normas, criterios y especificaciones para el diseño y construcción de la infraestructura de agua y saneamiento urbano y rural; y ,
  - 5) Propiciando la documentación de experiencias exitosas de los prestadores municipales y el intercambio entre ellos de estas experiencias.
  
- c) **Apoyo a Juntas de Agua.** El SANAA es el organismo ejecutor de las políticas sectoriales, referidas a la constitución, organización y funcionamiento de las Juntas de Agua, en ámbitos urbanos y rurales. A efecto de cumplimentar los objetivos citados, tendrá las atribuciones y obligaciones siguientes:
  - 1) Administrar los recursos y efectuar las contrataciones para lo cual estuviere habilitado;
  - 2) Promover la conformación de Juntas de Agua en ámbitos carentes de servicios, a través del apoyo a la organización comunitaria del lugar;
  - 3) Apoyar el trámite de la personalidad jurídica de las Juntas de Agua;

- 4) Brindar apoyo técnico con relación al diseño de los proyectos destinados a las Juntas de Agua;
- 5) Establecer las servidumbres administrativas que fueren necesarias, para el desarrollo de los proyectos;
- 6) Conceder, en nombre del Estado de Honduras, financiamientos reembolsables o no reembolsables a las Juntas de Agua, en función de proyectos que reúnan las condiciones técnicas, ambientales, jurídicas, institucionales y económico-financieros;
- 7) Celebrar contrataciones de obras y/o servicios con las Juntas de Agua, ejecutando el desenvolvimiento financiero pertinente;
- 8) Aprobar instalaciones especiales y extensiones del servicio de las Juntas de Agua, de acuerdo con las normas del Marco Regulatorio;
- 9) Supervisar el funcionamiento administrativo y operativo de las Juntas de Agua;
- 10) Arbitrar en todas las cuestiones referidas al funcionamiento administrativo de las Juntas de Agua;
- 11) Intervenir con el apoyo de las municipalidades los órganos administrativos de las Juntas de Agua, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias correspondientes y aplicando análogamente lo establecido en los Artículos 99 al 102 de la Ley General de la Administración Pública;
- 12) Mantener vigilancia sobre la calidad de las aguas superficiales y subterráneas correspondientes al servicio; y,
- 13) Adoptar decisiones que resulten conexas o derivadas de las funciones indicadas en este artículo.

**Artículo 23.-Instalaciones Regionales.** El SANAA realizará obras que por razones de conveniencia o necesidad presten servicios a más de una municipalidad, tales como: acueductos, plantas potabilizadoras o plantas depuradoras pudiendo, en su caso, asumir la responsabilidad de operación y mantenimiento de las mismas y la facturación y cobranza de los servicios prestados a los diferentes prestadores o municipalidades.

**Artículo 24.- Reorganización de SANAA.** El SANAA en un plazo no mayor de dos (2) años contados a partir de la vigencia del presente Reglamento General, efectuará una reestructuración interna para suprimir las funciones de prestación de servicios que serán transferidas a los gobiernos municipales y a crear o fortalecer aquellas funciones, que debe desempeñar en sus papeles de Secretaría Técnica de CONASA y de Ente Técnico de Apoyo al sector de conformidad con la Ley Marco; el SANAA está autorizado para cancelar, otorgando el pago de prestaciones a todo el personal que con este motivo sea innecesario, para lo cual será dotado de los fondos requeridos por la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas.

## CAPITULO VII

### PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

**Artículo 25.- Ejercicio de la Titularidad.** La municipalidad ejerce la Titularidad de los servicios agua y saneamiento y será su atribución proponer el diseño de las políticas aplicables a la prestación de los servicios, decidir mediante las ordenanzas correspondientes sobre la gradualidad en la aplicación de las normas a los prestadores de servicio, decidir sobre el modelo de gestión más adecuado, acordar contratos de prestación y fijar las tarifas correspondientes. Es asimismo responsable de establecer el mecanismo de vigilancia sobre el cumplimiento de los prestadores y ejercer las acciones correspondientes para sancionar a los prestadores, cuando se produzcan infracciones al contrato de prestación. Las municipalidades como titulares de los servicios de agua potable y saneamiento son responsables solidarios con el prestador por el logro de las metas obligatorias de la gestión.

**Artículo 26.- Gradualidad en la aplicación de normas.** El Ente Regulador llevará a cabo la inscripción y registro de todos los prestadores de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento dentro de cada municipio a cargo de prestadores municipales y comunitarios, a fin de establecer la participación del municipio, las características físicas de los sistemas, las condiciones institucionales y la capacidad financiera de los prestadores con el propósito de establecer, conjuntamente con el municipio respectivo los criterios diferenciales para la aplicación de las normas regulatorias, así como la emisión de resoluciones debidamente fundamentadas, en donde se establezcan plazos razonables para gradualmente alcanzar los niveles posibles con base en las capacidades de los prestadores.

**Artículo 27.- Política sectorial municipal.** Es responsabilidad de las municipalidades establecer las políticas locales de los servicios de provisión de agua potable y saneamiento, lo que implica, la ejecución de las siguientes acciones:

- a) Conducir el planeamiento estratégico, determinando metas de expansión y mejoras de calidad de los servicios, que involucren especialmente a la población del medio rural, y los que se encuentren en mayores condiciones de vulnerabilidad social y sanitaria;
- b) Formular e implementar en coordinación con los organismos administrativos competentes, las políticas financieras y de inversión públicas destinadas al desarrollo de los servicios, pudiendo delegar la ejecución de las acciones emergentes en instituciones públicas o privadas;
- c) Promover políticas y acciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios y a la participación de la sociedad civil;
- d) Promover el desarrollo empresarial y la optimización de las capacidades de las entidades prestadoras de servicios, fomentando la conformación de

- unidades de gestión basadas en criterios de eficiencia técnica, económica y viabilidad financiera;
- e) Fomentar la participación privada y la organización comunitaria, como formas para la gestión y expansión de los servicios;
  - f) Dirigir cuando sea procedente la gestión de financiamiento interno e internacional, con destino al desarrollo y sostenibilidad de los servicios locales;
  - g) Desarrollar y mantener actualizado un completo sistema de información municipal, que comprenda, principalmente, el mapa prestacional del municipio con el respectivo estado de situación de los servicios y cobertura, el inventario de los programas y acciones recomendadas y en ejecución;
  - h) Apoyar en la orientación y promoción de actividades de asistencia técnica, capacitación, investigación científica, tecnológica y de educación sanitaria;
  - i) Coordinar la actuación de los organismos públicos de todo nivel, en relación con las temáticas relativas a los servicios de agua potable y saneamiento, promoviendo la articulación de sus respectivas actividades;
  - j) Diseñar la política general de subsidios locales, priorizando la focalización del beneficio a favor de familias y personas que carecen de posibilidades de solventar los costos de acceso a la cobertura y al íntegro sostenimiento de las prestaciones;
  - k) Los prestadores deben realizar una gestión integral de los servicios de agua potable y saneamiento que por definición en la Ley Marco, es la obligación inexcusable y asociada de los prestadores de servicios, de realizar tareas de protección ambiental en las secciones y recorrido de las cuencas de donde toman el recurso y el lugar donde realizan el vertido;
  - l) Las demás que le atribuya la Ley Marco y sus Reglamentos.

**Artículo 28.- Gestión de acueductos urbanos.** Las municipalidades, para la prestación de los servicios de agua y saneamiento, deberán: a) Establecer uno o mas prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento que tengan autonomía administrativa y financiera; b) Sujetarse a las condiciones del Reglamento de Calidad del Servicio y Reglamentos de Tarifas, dispuestos por el Ente Regulador, a fin de asegurar la sostenibilidad financiera, operativa y ambiental; c) Independizar los registros contables, financieros, administrativos y de información del servicio respectivo, de toda otra gestión pública que se lleve a cabo; y, d) Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones.

**Artículo 29.- Contrato de Prestación.** Las condiciones de la prestación de servicios cuando corresponda, se legalizarán mediante contrato entre el titular y el prestador. El Ente Regulador asesorará al titular en la formulación de la contratación. Las condiciones mínimas a incluir en el contrato de prestación, comprenderán:

- 1) Descripción de los servicios objeto de la prestación;

- 2) Delimitación de la zona de servicio;
- 3) Requerimientos en materia de calidad de los servicios, con identificación de indicadores de desempeño;
- 4) Fijación de las metas de desempeño a alcanzar en los primeros cinco (5) años;
- 5) Fijación desagregada de metas de expansión de las coberturas de servicio para los primeros cinco (5) años;
- 6) Identificación precisa de las obligaciones que se traspasan del prestador anterior, incluyendo el detalle del pasivo laboral;
- 7) Régimen tarifario, cuadros y tarifas aplicables;
- 8) Detalle de las reglas en materia de sanciones;
- 9) Detalle de activos que se encomiendan al prestador, incluyendo los derechos de servidumbre y de uso de bienes públicos; y ,
- 10) Otras normas o reglamentaciones que resulten aplicables.

**Artículo 30.- Plan de inversión del prestador.** El contrato de prestación del servicio contendrá, con el alcance geográfico que se determine, objetivos mínimos que deben alcanzarse en materia de cobertura y calidad de los servicios, a su vez expresados en indicadores específicos. Los planes de inversión de los prestadores deberán reflejar dichas metas. Al incorporar dichas obligaciones, incluirán, como mínimo, reglas relativas a: cronogramas de ejecución; incentivos y penalidades; trato para situaciones de excepción; mecanismos de control de cumplimiento; régimen de compensación de metas y/o justificación de desvíos que se registren, con sus respectivos procedimientos, en todos los casos, respetando los lineamientos del presente Reglamento General y demás normas aplicables.

El plan de inversiones, estará subdividido en tramos de ejecución anuales y debe contener al menos:

- 1) Descripción del catastro de infraestructura existente;
- 2) Diagnóstico físico y operativo de la infraestructura;
- 3) Catastro de clientes y estudio de demanda en el horizonte del contrato de prestación;
- 4) Balance oferta - demanda de agua cruda;
- 5) Requerimiento de recursos hídricos;
- 6) Plan de inversión de reposición, mantenimiento y reparación de la infraestructura existente;
- 7) Plan de inversión en obras de refuerzos y extensión; y,
- 8) Diseño a nivel de perfil de cada obra.

El plan de inversiones será indicativo de la eficiencia comprometida por el prestador, para cumplir con las obligaciones acordadas para el periodo previsto, por lo que los beneficios que resulten producto de incrementos de dicha eficiencia, en tanto dichos objetivos se hubieran alcanzado, serán de libre apropiación del prestador.



Cuando el contrato de prestación contemple subsidios públicos, a los fines del diseño y ejecución del Plan de Inversiones, aquellos tendrán afectación específica, aun cuando las previsiones normativas de la asignación no contemplen una asignación particular.

**Artículo 31.- Tarifas.** Compete a las municipalidades y las Juntas de Agua establecer los valores tarifarios de los servicios, con estricta sujeción al reglamento tarifario establecido por el Ente Regulador.

En todos los casos, será obligación del Ente Regulador formular la recomendación respectiva. La propuesta del titular del servicio, se evaluará desde el punto de vista técnico, jurídico y fundamentos de la misma.

La tarifa deberá aplicarse dentro de los quince (15) días de haber recibido la recomendación del Ente Regulador. El plazo podrá extenderse por cinco (5) días calendario, en caso de demandarse aclaraciones o información adicional. Si no se cuestiona en el plazo fijado, se considerará que se acepta la recomendación del Ente Regulador, en cuyo caso el titular dispondrá la publicación y entrada en vigencia. Al formular el titular del servicio, observaciones, el Ente Regulador reexaminará la propuesta, ratificándola o modificándola, dentro del plazo de diez (10) días de recibidas dichas observaciones. En el caso de inconformidad, el titular podrá hacer uso de los recursos legales.

**Artículo 32.- Infracciones y Sanciones al Prestador.** Las infracciones en que incurra el Prestador, como las sanciones que se deriven de ellas y su procedimiento de aplicación, se definirán en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de los Servicios de Provisión de Agua Potable y Saneamiento.

**Artículo 33.- Infracciones y Sanciones a los Usuarios.** Las sanciones por infracciones cometidas por los usuarios, el procedimiento de aplicación de sanciones y los derechos y obligaciones tanto del prestador como de los usuarios en cada caso, estarán definidos en el Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

## CAPITULO VIII

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS JUNTAS DE AGUA

**Artículo 34.-** Las Juntas de Agua y Saneamiento tienen los órganos siguientes:

- a) Asamblea de Usuarios;
- b) Junta Directiva; y,
- c) Comités de Apoyo;

**Artículo 35.-** La Asamblea de usuarios es la máxima autoridad de la Juntas de Agua y Saneamiento, expresa la voluntad de sus miembros y tendrá las atribuciones y funciones indicadas en el Reglamento de Juntas de Agua.

**Artículo 36.-** La Junta Directiva está integrada por hombres y mujeres mayores de dieciocho (18) años designados a través del voto mayoritario de la Asamblea; las siguientes Juntas Directivas serán electas por la Asamblea de usuarios convocada por la Junta Directiva saliente. La composición de la Junta Directiva debe considerar el aspecto de género. La Junta Directiva deberá estar constituida de la siguiente forma:

- a) Presidente
- b) Vicepresidente
- c) Secretario
- d) Tesorero
- e) Fiscal
- f) Vocal I, y,
- g) Vocal II

El Alcalde Auxiliar, será miembro ex officio de la Junta Directiva y tendrá derecho a voz, pero no a voto.

**Artículo 37.-** El mandato de los miembros de la Junta Directiva será de dos (2) años y podrán ser reelectos por una sola vez y desempeñarán sus cargos adhonorem. Para ser miembro de la Junta Directiva se requiere:

- a) Ser hondureño (a), en el pleno goce de sus derechos;
- b) Ser residente en la comunidad, usuario (a) de los servicios y estar al día con sus pagos;
- c) Saber leer y escribir;
- d) Ser de reconocida solvencia moral; y,
- e) Estar físicamente presente en la elección.

**Artículo 38.-** El presidente de la Junta Directiva tiene la representación legal de la Junta ante las autoridades centrales, locales y entidades privadas, con las atribuciones estipuladas en el Reglamento de Juntas de Agua.

**Artículo 39.-** Las Juntas de Agua y Saneamiento tendrán los siguientes Comités de Apoyo:

- a) Comité de Operación y Mantenimiento;
- b) Comité de Saneamiento; y,
- c) Comité de Micro cuencas.

El Alcalde Auxiliar ex officio es miembro del Comité de Operación y Mantenimiento y de Microcuencas y, el Promotor de Salud es miembro del Comité de Saneamiento. Los Comités de Apoyo están integrados a la estructura de la Junta Directiva, su función específica, estructura y reglamentos internos, serán establecidos por la Asamblea de Usuarios.

## **CAPITULO IX**

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

### **Artículo 40.-** Derechos y obligaciones de los usuarios

a) Todo usuario localizado dentro de los límites del área servida de agua potable y saneamiento, tiene derecho a:

- 1) La conexión para el suministro de agua potable y para la evacuación de las aguas residuales en la vivienda, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin;
- 2) Suscribir el contrato de prestación de servicios y hacer uso de ellos en las condiciones previstas en el Contrato de Servicios y reglamentaciones aplicables;
- 3) Elevar peticiones o iniciativas que beneficien la adecuada gestión de los servicios;
- 4) Presentar reclamos ante el Prestador por deficiencias en la calidad del servicio;
- 5) Efectuar reclamos e interponer recursos, en la forma prevista en el Reglamento respectivo;
- 6) Reclamar ante las instancias correspondientes sobre deficiencias observadas en la construcción, ampliación o reparación de los sistemas, o por cobros injustificados o mala atención, por conducta abusiva, inapropiada o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas del Prestador; y,
- 7) Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte sus derechos o modifique la calidad del servicio que recibe.

b) Son obligaciones del Usuario las siguientes:

- 1) Conectarse al sistema de saneamiento;
- 2) Hacer uso adecuado de los servicios, sin dañar ni poner en riesgo la infraestructura de los sistemas;
- 3) Pagar oportunamente la factura de los servicios recibidos, conforme la tarifa aprobada y el valor asignado al uso;
- 4) Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación y facilitar su lectura, así como las labores de revisión y mantenimiento efectuadas por el prestador;
- 5) Aceptar el cambio de medidores cuando se verifique la incorrecta determinación de los consumos o cuando los desarrollos tecnológicos ofrezcan instrumentos de medida más precisos;
- 6) Cumplir con los requisitos de acceso a los servicios, con las especificaciones técnicas y demás requerimientos señalados para las conexiones, tanto de agua potable como saneamiento;
- 7) Acatar estrictamente las prohibiciones relacionadas con comportamientos, que contravengan el uso autorizado o el goce adecuado de los servicios de agua potable y saneamiento;

- 8) Utilizar el agua potable y las instalaciones de evacuación de aguas residuales para el destino exclusivamente autorizado;
- 9) Mantener en buenas condiciones las redes internas de agua potable y aguas residuales;
- 10) Cumplir con las disposiciones y condiciones de descargas de aguas residuales establecidas por el prestador, particularmente en cuanto a calidad; y,
- 11) Informar al prestador, dentro del plazo de seis (6) meses, desde la instalación de un tanque o cisterna para almacenamiento de agua potable.

## **CAPITULO X**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES**

#### **Artículo 41.-** Derechos y obligaciones de los prestadores

- a) El Prestador tiene derecho a:
  - 1) Cobrar de acuerdo a la modalidad del servicio prestado y a las tarifas establecidas;
  - 2) Cobrar por conexiones, reposiciones del servicio, instalación de medidores y otros servicios operativos similares, de acuerdo a las tarifas establecidas.
  - 3) Ejercer el control y custodia de las instalaciones y las redes externas destinadas a la prestación de los servicios;
  - 4) Inspeccionar los inmuebles ubicados en la prestación, a efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos;
  - 5) Suspender el servicio a usuarios morosos, con dos facturas consecutivas sin pago;
  - 6) Desactivar conexiones de servicio ilegales o fraudulentas y derecho a recibir compensación por perjuicios causados;
  - 7) Recibir apoyo de Municipalidad titular de los servicios, en las acciones necesarias para trámites legales y administrativos, la ejecución de obras y mejoras de servicio; y,
  - 8) Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones de los usuarios –previo descargo- las sanciones previstas en el Reglamento Servicios de Agua Potable y Saneamiento, 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.
- b) El prestador está obligado a:
  - 1) Garantizar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios;
  - 2) Cumplir con los niveles de calidad establecidos en el contrato de prestación;

- 3) Suscribir con cada nuevo usuario un contrato de servicio y cumplir con los compromisos allí pactados. El modelo de Contrato de Prestación se encontrará a disposición de la población en general, en las oficinas de atención al público del prestador;
- 4) Comunicar a los usuarios, toda modificación del régimen de facturación aprobado;
- 5) Organizar un sistema de atención al usuario, con una oficina con servicios accesibles de información y asistencia;
- 6) Establecer mecanismos eficientes para la solución de los conflictos que puedan surgir con los usuarios, quienes deberán recibir un trato respetuoso y sin discriminaciones;
- 7) Implementar un registro de peticiones, quejas y recursos presentados por el usuario o por sus representantes;
- 8) Disponer de un procedimiento claro y expedito para atender los casos de emergencia, el que será ampliamente divulgado para conocimiento de los usuarios. Dispondrá, cuando así lo estipule el contrato de prestación, de servicios permanentes de emergencia, con atención y respuesta las 24 horas del día;
- 9) 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 repararlos, pudiendo, previa aprobación del titular, efectuar el cobro del servicio brindado;
- 10) Informar, amplia y oportunamente a la ciudadanía, 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 que se aplicarán y las medidas a adoptar;
- 11) Llevar un registro de las anomalías del servicio e informar al titular, inmediatamente después de una situación anormal que afecte o pueda poner en riesgo la salud pública;
- 12) Suministrar a los usuarios la información relacionada con el manejo adecuado de las redes internas, además del uso y ventajas de los artefactos sanitarios de bajo consumo;
- 13) Realizar campañas de educación sanitaria para impulsar los hábitos higiénicos en la comunidad y el aprovechamiento racional del agua potable; las campañas deben incluir un componente de divulgación de los derechos de los usuarios, así como las obligaciones que les conciernen respecto de la prestación de servicios;
- 14) Garantizar la correcta ejecución de las obras, el cumplimiento de las normas de diseño y construcción, la calidad de los materiales y equipos, así como la adecuada operación y mantenimiento en todas las unidades de los sistemas. Responder por los daños y perjuicios que se deriven de fallas de diseño, errores constructivos, deficiencias de los materiales y equipos o de la insuficiente

supervisión de las obras realizadas directamente por el prestador o contratadas con terceros;

- 15) Asegurar que las decisiones ejecutivas y operativas, así como las políticas y estrategias empresariales, no sean incompatibles u opuestas a las obligaciones contraídas para la prestación de servicios;
- 16) Facilitar las labores de evaluación y seguimiento que debe realizar el titular, relacionado con la calidad en la prestación de los servicios;
- 17) Cumplir con las demás obligaciones previstas en otros reglamentos y resoluciones que dicte el Ente Regulador; y,
- 18) El prestador para proteger el medio ambiente y preservar los recursos naturales debe:
  - i.- Disponer conforme a normas técnicas sanitarias y ambientales, los sólidos retenidos en rejillas, cribas y otros dispositivos de tratamiento preliminar, sedimentos y todos los generados en los procesos de tratamientos, así como las aguas de lavado de filtros y limpiezas en unidades, cumpliendo con la legislación vigente en la materia. En casos especiales, el titular determinará la necesidad de realizar labores de muestreo y evaluación de barro o lodos producidos en plantas de potabilización, como de aguas residuales, de acuerdo al contrato de prestación;
  - ii.- Cumplir las disposiciones sobre prevención y control de daños ambientales; y,
  - iii.- Implementar un sistema permanente de inspección y mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado, que minimice el riesgo de inundaciones por obstrucción o sobrecarga de los conductos, detecte oportunamente la presencia de sustancias tóxicas o peligrosas. En el programa de mantenimiento del alcantarillado, se incluirá la detección y eliminación de interconexiones entre colectores de aguas pluviales y los de aguas residuales, salvo en casos de sistemas combinados.

## **CAPITULO XI**

### **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN RECLAMOS DE USUARIOS**

**Artículo 42.-** Los usuarios de los servicios públicos de agua potable y saneamiento gozan entre otros, de los derechos siguientes:

- 1) Recibir los servicios en la forma y condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios otorgado por el prestador, el que deberá contemplar por lo menos:
  - a) Condiciones de la prestación de servicio; y,

- b) Procedimientos administrativos para presentar reclamos y otros trámites.
- 2) Recibir información sobre la prestación de los servicios, régimen tarifario, cobro, planes de expansión, mejoramiento de servicios y toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario;
  - 3) 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 incurrieren en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos; y,
  - 4) Recurrir en su caso a las instancias correspondientes en la forma y plazo que legalmente han sido establecidas.

**Artículo 43.-** El prestador debe constituir una oficina de atención al usuario, independiente 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.

**Artículo 44.-** 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; y,
- 5) Contra la negativa o el silencio del prestador, el usuario afectado podrá accionar ante el supervisor municipal del Prestador.

**Artículo 45.-** El Usuario, en caso de no ser satisfecha su demanda o queja por el Supervisor Municipal del Prestador, podrá acudir ante el Ente Regulador, en cuyo caso el procedimiento seguirá los siguientes pasos:

- 1) Presentación por parte del usuario, del reclamo en la oficina de atención al usuario;
- 2) Tramitación del reclamo;
- 3) Resolución; y,
- 4) Notificación al usuario.

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

**Artículo 46.-** 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 del 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 47.-** El Ente Regulador emitirá su Reglamento especial en el cual se detalle las condiciones específicas del procedimiento de atención a solicitudes y reclamos de los usuarios.

## **CAPITULO XII**

### **RÉGIMEN TARIFARIO**

**Artículo 48.-** Cumplimiento reglamento tarifario. Compete al titular del servicio, establecer los valores tarifarios de los servicios con estricta sujeción al reglamento tarifario emitido por el Ente Regulador.

**Artículo 49.-** Vigencia de las tarifas actuales. A partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento General y hasta la entrada en vigencia de la primera fijación de tarifas, de acuerdo al reglamento tarifario emitido por el Ente Regulador, las tarifas máximas que se podrán cobrar por los servicios de provisión de agua potable y saneamiento, costos por conexión y demás conceptos sujetos a fijación tarifarias, serán los vigentes.

**Artículo 50.-** Elementos para cálculo tarifario. El reglamento de tarifas preparado por el Ente Regulador, establecerá el procedimiento, metodología de cálculo y aplicación del régimen tarifario de conformidad con los principios y las normas establecidas en la Ley Marco. Las tarifas determinadas, tendrán carácter de precios máximos y serán calculadas según la metodología y procedimientos, establecidos en ese reglamento. La fijación de las tarifas se efectuarán mediante resolución dictada por el titular del servicio según corresponda.

Las tarifas reflejarán los costos reales de los servicios, incluyendo los costos de operación de toda la gestión integral y los márgenes de beneficio para el prestador y en los casos en que corresponda, se incorporarán los costos de inversión y gastos conexos de capital. Además de lo anterior, debe tomarse en consideración:



- a) En los sistemas que cuenten con más de 5,000 usuarios contendrá además los costos obligatorios de supervisión, vigilancia y asesoramiento del Ente Regulador;
- b) Tendrán por base los consumos reales como criterio equitativo;
- c) Costos por tareas de protección ambiental en las secciones y recorridos de las cuencas de donde toman el agua y realizan el vertido;
- d) Los costos de programas promocionales o de salud, protección ambiental y uso racional del agua; y,
- e) La tasa de valorización establecida por CONASA;

**Artículo 51.-**Actualizaciones de la tarifa.- El titular a solicitud del prestador y con sujeción al Reglamento Tarifario emitido por el Ente Regulador, podrá autorizar la actualización de la tarifa vigente, tomando en consideración las variaciones de factores económicos más sensitivos, inflación, devaluación, precio de insumos y planes de expansión.

### **CAPITULO XIII**

#### **INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 52.-** Son infracciones de los prestadores:

- 1) Incumplimiento en las condiciones del tratamiento de las aguas servidas;
- 2) Incumplimiento de normas de calidad de los servicios;
- 3) Interrupciones injustificadas en la prestación del servicio;
- 4) Incumplimiento del régimen tarifario establecido en el presente marco regulatorio;
- 5) Negativa a proporcionar información al Ente Regulador o a los usuarios en los términos de la Ley Marco;
- 6) Obstaculizar o impedir la práctica de verificaciones ordenadas por el Ente Regulador; y,
- 7) Incumplimiento de las obligaciones que les impone la Ley Marco, leyes afines y normas complementarias.

**Artículo 53.-** Las infracciones consignadas en la Ley Marco, serán sancionadas con multas de Mil (L. 1,000.00) a Cincuenta Mil (L.50,000.00) Lempiras que impondrá el Ente Regulador de conformidad con el reglamento respectivo en consideración de la gravedad de la infracción, sin perjuicio de la deducción de la responsabilidad civil o criminal que corresponda. Los valores se enterarán en la Tesorería Municipal respectiva; en caso en que una municipalidad sea la infractora, el pago ingresará a la Tesorería General de la República.

**Artículo 54.-** Son infracciones de los usuarios las siguientes:

- 1) La conexión clandestina a los sistemas;
- 2) La rotura, daño o manipulación de los medidores;
- 3) El desperdicio de agua en actividades no autorizadas;
- 4) El vertido de aguas servidas industriales, sin previo tratamiento;

- 5) El vertido de desechos, efluentes u objetos, no permitidos en el sistema de alcantarillado sanitario;
- 6) La rotura de vías públicas sin el previo permiso municipal, salvo el caso de urgencia; el infractor deberá reparar la vía, al menos al estado en que se encontraba inicialmente; y,
- 7) 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 55.-** Para imponer una sanción se oirá previamente al infractor. La imposición de la multa no exime al infractor de la obligación de efectuar las reparaciones que corresponda por su cuenta o de restituir los perjuicios ocasionados.

**Artículo 56.-** Reglamento de infracciones y sanciones. Corresponde al Ente Regulador reglamentar el régimen de infracciones y sanciones vinculado a la prestación de los servicios de provisión de agua potable y saneamiento. El reglamento de infracciones y sanciones resulta aplicable con carácter obligatorio a todas aquellas personas a las cuales la Ley Marco atribuye derechos y obligaciones relativos a dichos servicios.

## **CAPITULO XIV**

### **TRANSFERENCIA DE SISTEMAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL SANAA A MUNICIPALIDADES**

**Artículo 57.-** Tareas de la Municipalidad previo a la transferencia de los servicios.

El traspaso de las instalaciones para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento a las Municipalidades, debe realizarse mediante un plan concertado entre el SANAA y la Municipalidad interesada mediante un proceso ordenado.

La Municipalidad, para ser elegible por el Ente Regulador para recibir los sistemas operados por SANAA, deberá:

- a) Contratar o designar un funcionario que actuará como enlace técnico con el SANAA, para acordar el plan de transferencia y coordinar las acciones que competen a la municipalidad; este funcionario actuará bajo la dirección de una comisión Municipal de traspaso;
- b) Establecer, difundir entre la ciudadanía y oficializar la política municipal de agua y saneamiento;
- c) Establecer un Ente Prestador de los Servicios de Agua y Saneamiento, dotado de autonomía administrativa y financiera, que involucre a la comunidad en la toma de decisiones y adoptar las tarifas por servicios que aseguren su sostenibilidad financiera, operativa y ambiental,

- incluyendo, en su caso, la recuperación de los costos de inversión y/o depreciación de la infraestructura en servicio;
- d) Establecer una unidad de supervisión del Ente Prestador Municipal con participación de la Sociedad Civil y los usuarios del Servicio. Esta unidad, será responsable de velar por la correcta prestación de los servicios según lo acordado en el contrato de prestación y mantendrá informado periódicamente al Ente Regulador del desempeño del prestador;
  - e) Acordar con SANAA el proceso de la transferencia y los servicios temporales que este prestará durante el periodo que dure este proceso;
  - f) El traspaso de los sistemas se harán mediante legalización en Acta Notarial; y,
  - g) La Municipalidad debe contar con los recursos financieros para ejecutar el plan de traspaso, incluyendo un fondo de contingencia para cubrir gastos operativos y de administración del acueducto para los primeros seis (6) meses después del retiro del SANAA.

**Artículo 58.- Tareas del SANAA previo a la transferencia de los sistemas.-**

El SANAA, para realizar el traspaso de los sistemas, deberá realizar entre otras tareas, las siguientes:

- a) Preparar el catastro técnico de los sistemas, consistente en planos y descripciones detalladas de las obras que comprenden los servicios, así como la valorización contable de las mismas;
- b) Preparar el catastro comercial de los usuarios de los servicios, consistente en planos de rutas de lectura, localización de los usuarios con número catastral y número de cuentas, listado de facturación y detalle de la cartera de cobros;
- c) Preparar el inventario de materiales, equipo y propiedades con que cuenta el servicio que serán transferidos, con indicación de sus valores en libros;
- d) Listado y cálculo de prestaciones laborales de los empleados que hayan acordado, pasar a prestar servicio en el Prestador Municipal;
- e) Contar con Estados Financieros auditados, en relación con el sistema a transferir;
- f) Realizar las reparaciones y trabajos de mejoramiento necesarios, para asegurar que la Municipalidad reciba las instalaciones en servicio, en condiciones adecuadas de funcionamiento y con insumos suficientes para operar por un plazo no menor de seis (6) meses; y,
- g) Proporcionar la documentación técnica, debidamente catalogada, que respalde los planes de inversión que SANAA haya preparado para el mejoramiento del servicio.- SANAA, en su papel de ente técnico de apoyo conservará copia de esta documentación para su custodia y eventual utilización.

**Artículo 59.- Transferencia de los sistemas.**

El Traspaso de los sistemas se deberá realizar dentro de un plazo de cinco años a partir de la vigencia de la Ley Marco.- La transferencia de los sistemas a las

municipalidades por parte de SANAA se hará libre de deudas, salvo acuerdo en contrario.- El SANAA deberá, dentro de los doce meses iniciales del plazo para la transferencia acordar con cada Municipalidad cuyo sistema de agua y/o saneamiento opere, la estrategia y el calendario para llevar a cabo la transferencia.- El Ente Regulador será informado de tales planes para su conocimiento y fines correspondientes .- El Poder Ejecutivo, por medio de la Secretaria de Estado en el Despacho de Finanzas, hará las transferencias de fondos al SANAA, para realizar las tareas que le correspondan.

**Artículo 60.- Pasivo laboral.**

Se autoriza al SANAA para que cancele, otorgando el pago de las prestaciones e indemnizaciones respectivas, al personal que con motivo de la aplicación de la Ley Marco sea innecesario. Todas esas plazas, serán canceladas permanentemente, no pudiendo el SANAA realizar más contrataciones en base a ellas. Quien viole esta disposición será personalmente responsable con el ciento por ciento (100%) de su sueldo como multa por el tiempo que dure la violación.

**CAPITULO XV**

**DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 61.-** Todo lo no previsto en el presente Reglamento General, será complementado con Reglamentos Especiales, manuales e instructivos aprobados por el Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento y el Ente Regulador en su caso.

**Artículo 62.-** El presente Reglamento General entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.- Comuníquese y Publíquese.

**Ricardo Maduro**  
**Presidente**

**Elías Lizardo**  
**Secretario de Estado en el Despacho de Salud**

Nota: Publicado en La Gaceta, Diario Oficial de la República de Honduras, el sábado 8 de Mayo de 2004, bajo el número 30384.