



SEGÚN LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

**CAPITULO VI
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

ARTICULO 25. 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 y cobro, planes de expansión y 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 fije el Reglamento de la presente Ley.

ARTICULO 26. Los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento estarán obligados a:

- 1) Pagar el cargo correspondiente que se establece por la conexión y por la prestación de los servicios;
- 2) Instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua potable y alcantarillado sanitario cumpliendo los requisitos técnicos establecidos;
- 3) Pagar puntualmente por la prestación de los servicios de acuerdo al régimen tarifario; y,
- 4) Cumplir con las demás obligaciones que se establezcan en el contrato y en el respectivo reglamento.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES

CAPITULO VII

ARTICULO 27. Corresponde a los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento, establecer mecanismos de facturación que resulten idóneos para asegurar la efectividad de cobro de los servicios prestados.

ARTÍCULO 28 Los prestadores de servicios están facultados para desactivar conexiones no autorizadas y para exigir las indemnizaciones que procedan por cualquier daño ocasionado a las instalaciones, sin perjuicio de las demás responsabilidades que correspondan.

ARTICULO 29. Las Municipalidades como titulares del servicio aprobarán los reglamentos de prestación del servicio y su régimen tarifario, deberán además, facilitar las actividades de los prestadores, realizando las acciones necesarias para apoyar las

tareas de prestación y la ejecución de obras y proyectos de gestión ambiental a cargo de éstos. Los operadores manejarán obligatoriamente programas promocionales sobre salud, de protección ambiental y de uso racional del agua.

ARTICULO 30. Los prestadores de servicios asumirán las obligaciones establecidas en las normas vigentes, relacionadas especialmente con la prestación eficiente de los servicios, su continuidad y generalidad, sostenibilidad, calidad, planes de emergencia, equidad e igualdad, relación con los usuarios y procedimientos de reclamos. También les corresponde la obligación de información a los organismos de control y el cumplimiento de los aspectos relativos a tarifas y obras, metas y compromisos de inversión en su caso.

ARTÍCULO 31. Los prestadores de servicios considerarán como una de sus actividades prioritarias las acciones de preservación de las fuentes de agua en cuencas, subcuencas y microcuencas, para lograr la existencia del recurso agua, sus sostenibilidad e incremento. Los mismos serán parte de los consejos de cuencas, subcuencas y microcuencas, a efecto de participar en los procesos de manejo de estas unidades de gestión.

ARTÍCULO 32. Los prestadores de servicio deberán observar estrictamente las obligaciones legales impuestas respecto de los bienes entregados, contruidos y operados para la prestación de los servicios, especialmente en lo relativo a la calidad de los mismos, su mantenimiento, renovación, restitución y obligaciones en relación a la comunidad de usuarios

ARTÍCULO 33. Los prestadores de servicio en el desarrollo de su gestión se sujetarán a las disposiciones de la presente Ley y a los criterios que aplique el Ente Regulador para reafirmar la prestación eficiente del servicio, así como la transparencia, la protección de los intereses de los usuarios y el patrimonio del Estad



**CAPITULO X
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

ARTICULO 44. 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 esta Ley;
- 6) Obstaculizar o impedir la práctica de verificaciones ordenadas por el Ente Regulador; y,
- 7) Incumplimiento de las obligaciones que les impone la presente Ley, leyes afines y normas complementarias.

ARTICULO 45. Las infracciones consignadas en la presente Ley 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 respectivas; en caso en que una municipalidad sea la infractora, el pago ingresará a la Tesorería General de la República.

ARTICULO 46. 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.

ARTICULO 47. 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.



**DEFINICION DE PRESTADORES
Y SUS RESPONSABILIDADES**



**LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
(artículo 7)**

Es un mecanismo de participación Ciudadana y de autogestión de los Servicios públicos en aldeas y caserío

“ Corresponde a la Junta la operación, mantenimiento y administración de los sistemas de abastecimiento de agua potable.

Objetivos de la Junta:

- “ Operar y administrar los sistemas de agua potable.
- “ Promover la participación de la comunidad en los procesos de operación, construcción y mantenimiento de los sistemas de agua.
- “ Vigilar la conservación y protección de las micro-cuencas.