



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

**(ERSAPS)**



***Taller de Capacitación***  
**ATM y TRC**

**Modelo de Reglamento de Servicios de  
Agua Potable y Saneamiento**

# Ley Marco del Sector

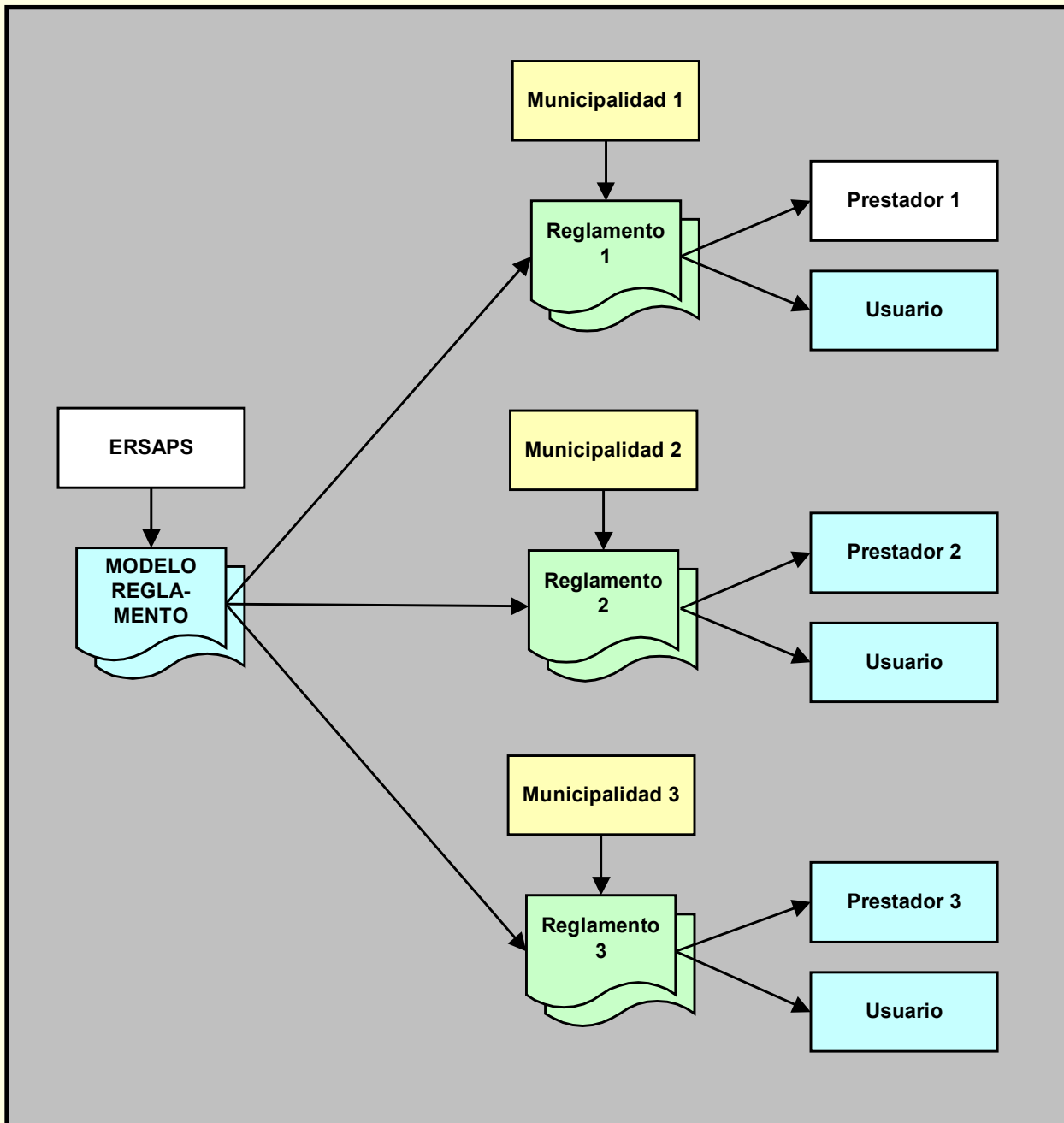
- La Ley otorga atribución al ERSAPS de elaborar el formato Modelo de Reglamento de Servicio que **regule las relaciones entre los prestadores y los usuarios**. (Art. 13).
- Corresponde a las **municipalidades en su carácter de titulares, disponer la forma y condiciones de prestación** de los servicios de agua potable y saneamiento en sus respectivas jurisdicciones. (Art. 16).
- **Las municipalidades**, como titulares del servicio, aprobarán los **reglamentos de prestación del servicio**... (Art. 29).

# Propósito del Reglamento

- Establecer las normas que rigen las relaciones entre el prestador del servicio y los Usuarios, el otorgamiento y el mantenimiento de la prestación de servicios, acorde con el fomento de la salud, el mejoramiento del bienestar humano y a una justa retribución que cubra los costos de los servicios.
- Debiendo tomar en cuenta en cada comunidad las características de: infraestructura, calidad del agua, capacidad administrativa, los recursos humanos y los recursos financieros.

# ¿Qué contiene el Modelo de Reglamento de Servicio?

- **Normas Generales** que rigen las relaciones entre el Prestador y el Usuario en el Otorgamiento y el mantenimiento de la prestación.
- **Derechos y Obligaciones de las partes**, donde se detallan los derechos y obligaciones de las partes (Prestador y Usuario).
- **Tipo y condiciones de Servicio**. Se definen los servicios domiciliarios y no domiciliarios y se fijan las condiciones en que se prestan los servicios
- **Instalaciones**. Se definen los requisitos previos al otorgamiento de conexiones, cambios o modificaciones de la conexión, las condiciones que debe cumplir el inmueble, instalaciones interiores.
- **Comercialización**. Aspectos sobre medición del suministro de agua, inspecciones de instalaciones, solicitud de servicio, factibilidad del servicio, contrato de servicio, tarifa facturación y cobranza, etc.
- **Infracciones, Sanciones**, y reclamos. tipo de infracciones y las sanciones aplicable en esta relación, el aspecto de reclamos y suspensión del servicio.



El modelo de Reglamento de Servicio **está dirigido a regular la prestación de servicios urbanos.** Por lo tanto, no es de aplicación en servicios de tipo comunitario (juntas de agua rurales ni periurbanas).

El suministro de agua **es carácter publico y tiene derecho a su utilización cuanta persona natural o jurídica lo requieran,** sin otras limitaciones que las que en su caso, pueda exigir el derecho publico; la disponibilidad del servicio y las derivadas de las previsiones de este reglamento, la reglamentación municipal.....

# Obligatoriedad del Servicio

- El Prestador está obligado a proporcionar los servicios contratados por los usuarios dentro de la demarcación de su área de servicio, con la obligatoriedad, regularidad y alcance que dicho servicio público implica.
- Se entenderá como **área de servicio**, toda la zona de ubicación de predios donde exista factibilidad técnica para proporcionar conexiones de agua potable y/o alcantarillado a los inmuebles, así también, que sea posible la prestación de los servicios en condiciones adecuadas.

# Derecho y Obligaciones de las partes

---

- **Derechos y Obligaciones del Prestador** de Servicios:  
El artículo 13, detalla los derechos y el artículo 14 las obligaciones del prestador.
- **Derechos y Obligaciones del Usuario** de los Servicios:  
El artículo 15, detalla los derechos y el artículo 15 las obligaciones del Usuario.



# Tipos de Servicio

Los servicios se clasifican de acuerdo al uso que se haga del agua suministrada y al uso que el usuario haga del inmuebles en ***Domestico y No Domestico:***

- ***Domestico:*** Es aquel donde el agua **se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida.** Se aplicará esta modalidad exclusivamente a locales destinados a vivienda con conexión domiciliaria, siempre que en ellos no se realice ninguna actividad de tipo industrial, comercial o profesional de ningún tipo.
- ***Servicio No Doméstico:*** Es aquel donde el agua no es utilizada para los fines doméstico.

**Comercial, Industrial, Gubernamental, y Especial**

- ***Servicios especiales:*** son aquellos que poseen una o más de las siguientes características: a) se proporcionan **ocasionalmente** o existe una temporalidad establecida, b) implican condiciones de **calidad distintas a las generales** del servicio y c) servicios que **no son proporcionados directamente** a través de los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado.

## Los servicios especiales comprenden Art. 22:

1. **Llaves públicas** o pilas públicas.
2. Abastecimiento de Agua con **carros cisterna a barrios** o colonias de bajos ingresos que no cuentan con redes de abastecimiento de agua. Que puede ser con carros privados o municipales.
3. Suministro de agua en bloque a colonias o barrios o colonias de bajos ingresos
4. **Servicio temporal de abastecimiento de agua potable** con conexión a la red de abastecimiento municipal para actividades no industriales (incluye eventos como **espectáculos, ferias, exposiciones, conciertos y otros**). para **construcción de edificaciones** o la construcción de obras privadas o públicas.
5. **Eliminación de excretas de tanques sépticos y/o su disposición final**, excepto cuando se trate de materiales tóxicos o peligrosos.
6. Otros casos determinados por el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento

# Condiciones en las que se otorga el servicio de agua potable

Las condiciones en las que se otorga el servicio son:

- (1) **Servicio Continuo.**
- (1) **Servicio con Racionamiento Estacional.**
- (2) **Servicio con racionamiento permanente.**
- El Prestador **informará a cada nuevo usuario** sobre las condiciones de servicio que recibirá en su propiedad.
- El agua que el Prestador abastece en el punto de entrega, debe **cumplir con los estándares de calidad** establecidos por las normas.
- En caso de producirse **una falla** en la calidad del agua, el prestador **deberá informar a los usuarios de inmediato.**
- **Los usuarios podrán denuncia al prestador**, cualquier falla en la calidad del agua, y este deberá investigarla de inmediato en el mismo día.

# Condiciones en las que se otorga el servicio Alcantarillado Sanitario

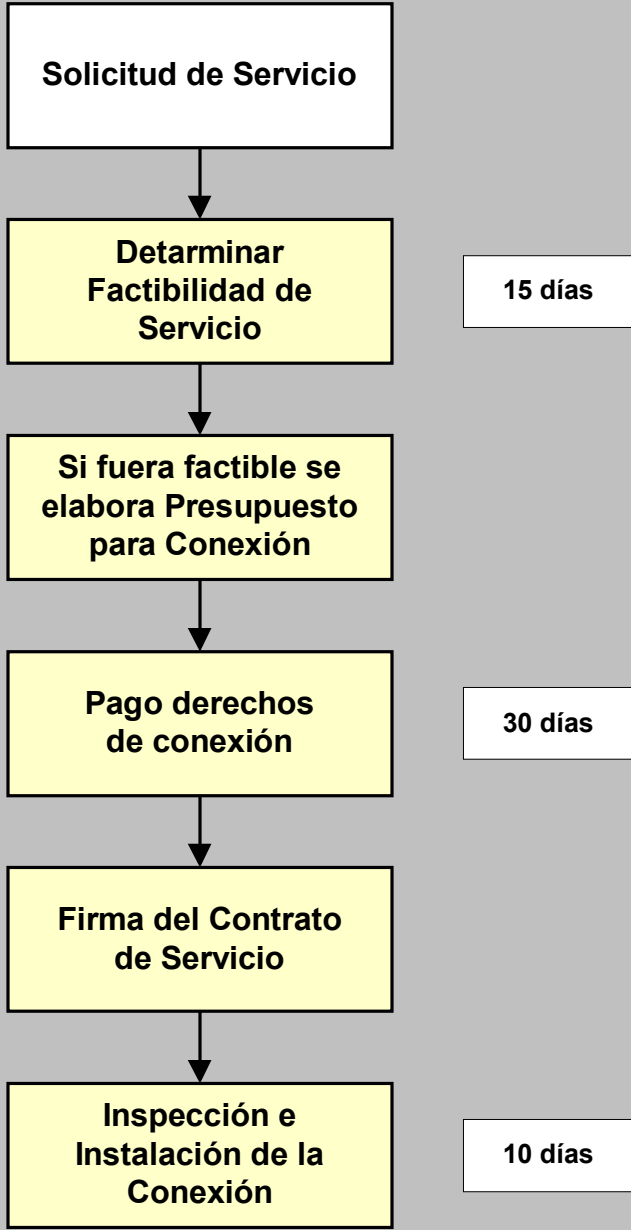
- En las zonas donde existan redes de alcantarillado, el Prestador podrá proporcionar el servicio de recolección de agua residual proveniente de los inmuebles de los usuarios, cuando disponga de la capacidad para recibir las descargas sanitarias.
- Los desechos industriales deberán satisfacer las Normas Técnicas de las Descargas de Agua Residuales a CUERPOS Receptores y Alcantarillado Sanitario. Se requerirá un estudio de factibilidad para otorgar el permiso de descarga.
- El Prestador ejecutará un programa permanente de monitoreo de vertidos de residuos líquidos industriales, con cargo al usuario generador.
- Si existiesen descargas no autorizadas en el alcantarillado sanitario municipal, se ordenará al Usuario el cese de tales acciones, aplicando las sanciones correspondientes, incluyendo la desconexión del sistema de alcantarillado sanitario municipal, si se comprueba reincidencia del usuario o si la gravedad de caso así lo indica.

# Otorgamiento de Conexiones Domiciliarias

- Las conexiones no se harán hasta que las instalaciones internas sean inspeccionadas por el Prestador, se constate el cumplimiento de las normas técnicas.
- Es facultad del Prestador denegar o aplazar el otorgamiento de los servicios hasta que se cumplan las condiciones de orden técnico, económico y administrativo.
- Las instalaciones interiores son responsabilidad del usuario. El personal del Prestador no podrá realizar trabajos en las instalaciones interiores..

# Requisitos para el otorgamiento de conexiones

- Que el predio se encuentre dentro del área de servicio
- Haber presentado la Solicitud de servicio
- Demuestre la propiedad del predio y en el caso de barrios en desarrollo que presente copia de la resolución municipal para propietarios con títulos en regularización.
- Planos y documentos (según sea el caso).
- Pago de los cargos por conexión.



# Medición del Suministro de Agua

- Cuando las condiciones del servicio lo permitan, las conexiones para el abastecimiento de agua **contarán con medidores de agua**, para registrar el volumen de agua suministrado al inmueble receptor del servicio.
- Como titular del servicio, **la Municipalidad es la única propietaria de los medidores**. A partir de la entrada en vigencia de este Reglamento, todos los medidores que se instalen serán propiedad de la Municipalidad
- **El Prestador tendrá la responsabilidad de la adquisición de los medidores, su calibración, registro, almacenamiento, instalación, supervisión, mantenimiento y reemplazo.**
- **El Prestador previa autorización de la municipalidad podrá permitir que los usuarios compren los medidores certificados** según norma del ERSAPS, como contribución al costo de la conexión.



# Contrato de Servicio

- El contrato de servicio será el único documento que dará fe de la concesión del servicio, y junto a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, así como a las que se deriven de las normas y disposiciones reglamentarias municipales y las emanadas del Ente Regulador, regulará las relaciones entre el Prestador y el Usuario.
- Los contratos para servicios doméstico, comercial, industrial y gubernamental, tendrán una duración indefinida.
- Debido a la naturaleza temporal de los Servicios Especiales, los contratos de estos se suscriben por un período de vigencia definido o labor específica.
- Los modelos de contrato de servicio serán elaborados por el Prestador y aprobados por la Municipalidad.
- Los contratos se establecerán para cada tipo de servicio, por lo tanto, es obligatorio extender contratos separados para todos aquéllos casos que exijan aplicación de tarifas o condiciones diferentes.

## CONTRATO DE SERVICIO

Nº 32056-2005



Código Catastral: \_\_\_\_\_

Cuenta: \_\_\_\_\_

**Dato del Usuario:**

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

**Dirección de la conexión:**

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

**Dirección Postal e Información de Contacto:**

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

**Dato del Servicio:**

Categoría:	Código Categoría:	Contrato:	Código Servicio:
Doméstico		Agua y Alcantarillado	
Servicio Medido:	Código Medición:	Número de Locales / Apartamentos / Unidades de Uso:	
SI		4	
Observaciones:			

**Dato de la Conexión:**

Descripción	Tipo	Activada EV	Base	EV	Total
Agua Potable	(2)	SI			
Alcantarillado Sanitario	(1)	SI			
<b>Total a Pagar</b>					

Financiamiento:	Plazo: 0 Cuotas	Cuota Mensual: 0
Nota:		
Observaciones:		

En tanto de acuerdo con el presente documento y con la firma de pago de cada una, me someto a las disposiciones contempladas en el Reglamento de Servicio del Prestador.

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

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

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

Detalle del Anverso

## CONTRATO DE SERVICIO

Conste por el presente documento el Contrato de Servicio que celebran, de una parte (← nombre del Prestador →), a quienes adelante se le denominará El Prestador y de la otra parte el usuario que suscribe el presente, a quienes adelante se le denominará El Usuario, en los términos y condiciones siguientes:

**PRIMERO: ÁMBITO JURISDICCIONAL.** El Prestador proporciona servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado dentro de su ámbito de jurisdicción.

**SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto principal del contrato es regular las condiciones en las cuales el Prestador proporcionará los servicios de agua potable y alcantarillado (o agua potable solamente o alcantarillado solamente), así como de eliminar los derechos y obligaciones de ambas partes.

**TERCERO: CONDICIONES GENERALES Y VIGENCIA.** Este contrato se refiere a los servicios que proporciona el prestador que no son clasificados como Servicio Especial. El contrato entrará en vigencia desde la fecha de su firma o la fecha de pago del Usuario al Prestador del cargo por la instalación por la instalación de la conexión o conexiones domiciliarias y cualquier otro adeudo pendiente de pago. La vigencia del contrato se extinguirá cuando (a) ambas partes lo decidan de común acuerdo, (b) cuando el Usuario haya incurrido en una infracción grave comprobada o el Prestador indique la finalización de los servicios bajo este contrato, debido a deficiencia de la propiedad del inmueble servido, o un cambio de propiedad del inmueble, o cuando...

**CUARTO: PARTES QUE COMPOEN EL CONTRATO.** El contrato de servicio lo forman el presente documento, el Reglamento de Servicio del Prestador, el Reglamento de Atención de Solid Lites y Reclamos y, (otros)... a los cuales se sujeta en ambas partes para su cumplimiento.

**QUINTO: TARIFA APLICAR.** El precio de la tarifa que el Prestador cobrará por los servicios proporcionados se detallará en base al pliego tarifario aprobado por la Municipalidad. No se aplicarán cargos que no estén expresados o detallados en el pliego tarifario.

**SEXTO: RECLAMOS.** En la presentación de reclamos por parte del Usuario, ambas partes se sujetarán a las normas establecidas en el Reglamento de Atención de Solid Lites y Reclamos.

**SEPTIMO: SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.** El Usuario podrá solicitar la suspensión temporal de los servicios cuando se encuentre afuera en el pago de los servicios y que el inmueble se encuentre desocupado o inhabilitado.

**OCAVO: CAMBIO DE ACTIVIDAD O PROPIEDAD DEL INMUEBLE.** Si el Usuario cambia la actividad en las unidades de uso en la propiedad objeto del servicio por parte del Prestador, deberá comunicarlo al Prestador, mediante solid litu debidamente suscrita. La modificación o modificación de la categoría se realizará aparte de los 30 días de presentación del pedido. El prestador tiene derecho a comprobar la necesidad de modificar las tarifas de servicio, ante cualquier circunstancia se procederá a la recalcificación de la actividad en el inmueble y la clasificación del tipo de servicio correspondiente.

**NOVENO: DERECHOS DEL USUARIO.** El Usuario tiene los siguientes derechos: (a) Recibir información sobre las normas vigentes en la prestación de los servicios, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de los servicios y todo lo que concierne a los intereses, en forma suficiente y de manera oportuna para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario, (b) Presentar reclamos ante el Prestador por deficiencias en la calidad del servicio, (c) Reclamar ante las instancias correspondientes sobre deficiencias observadas en la reparación de los sistemas, o por otros motivos (Hacer o pedir atención, y por conductas o actos, impropios o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas del Prestador), (d) Solicitar la reunión del conyunto o el taller de trabajo, para el contrato de servicio, cuando a su juicio existiera un incumplimiento de una de las unidades, (e) Ser atendido por el Prestador ante cualquier problema que se presente, sin que se le imponga el pago de los servicios, (f) Reclamar cuando la calidad del agua y de los servicios se deteriora o se deteriora, o cuando ocurren en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos. Los montos reclamados deben ser cancelados, (g) Solicitar el cambio de nombre en el caso de pago o factura, presentando los documentos que acrediten la tenencia o la propiedad o disposición del predio. La inscripción del nuevo nombre no obliga derechos de propiedad, (h) Solicitar cambio en la categoría de servicio de su contrato, (i) Ser atendido dentro de las veinticuatro (24) horas, en la rehabilitación del servicio, cuando ocurra que la causal que originó la suspensión o clausura del servicio, (j) Recibir auto o copia de las Informaciones Programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte o modifique la calidad del servicio que recibe, (k) Solicitar al Prestador, conocimiento que los servicios de agua potable y alcantarillado en el predio no están en las condiciones de servicio y manifestaciones para el abastecimiento de agua y el alcantarillado, (l) Requirir en su caso a las instancias superiores correspondientes en la forma y plazo que fija el Reglamento de la Ley Marco y en Reglamento de Atención de Solid Lites y Reclamos del Prestador.

**DÉCIMO: OBLIGACIONES DEL USUARIO.** El Usuario tiene las siguientes obligaciones: (a) Hacer uso adecuado de los servicios, en la forma y en las condiciones que causen daño en la propiedad municipal o del Prestador, (b) Pagar el cargo correspondiente que se establece por la conexión y por la prestación de los servicios, (c) Instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua potable y alcantarillado sanitario, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos, (d) Pagar oportunamente la factura de los servicios recibidos, conforme la tarifa aprobada y el uso asignado al uso, (e) Permitir la instalación de medidores de agua y su conexión y facilitar al Prestador su lectura y las facturas y los recibos y mantenimiento, (f) Acoger el cambio de medidores cuando se verifique la inexactitud de la medición de los consumos o cuando el Prestador lo determine para hacer más exacto o por mantenimiento preventivo u correctivo, (g) Utilizar el agua potable y las instalaciones de alcantarillado de acuerdo a su destino para el destino exclusivamente autorizado. Cualquier cambio en el uso del agua y/o predio, debe ser comunicado inmediatamente al Prestador, (h) Mantener en buenas condiciones las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable y de drenaje de aguas residuales, (i) Cumplir con las disposiciones y requerimientos para la descarga de agua residual, (j) Informar al Prestador, dentro del plazo de seis (6) meses, desde la fecha de la instalación de un tanque o cisterna para almacenamiento de agua, (k) Cancelar todas las obligaciones pendientes con el Prestador antes de hacer la transferencia de propiedad del inmueble receptor del servicio. Los adeudos por concepto de servicios prestados en abastecimiento de agua potable y alcantarillado, en el predio, incluso aquellos que se encuentran en calidad de adeudo, serán de responsabilidad del propietario su sucesor, (l) Assumir las obligaciones de pago pendientes de cancelación del anterior propietario del predio, por servicios de suministro de agua potable y alcantarillado proporcionados por el Prestador al inmueble inapropiado, (m) Los propietarios de los predios que cuentan con fuente de agua propia, están obligados a inscribir las instalaciones que para el efecto le exige el Prestador.

**UNDÉCIMO: INFRACCIONES.** Son infracciones del Usuario: (a) la mora en el pago de los servicios o en los (2) pagos de los servicios o en los (2) pagos de los servicios municipales de agua potable y alcantarillado, (b) Manipular alentar o dañar la conexión o el medidor, (c) Impedir a los empleados del Prestador el acceso a la casa del medidor, (d) Acciones al interior de la propiedad que afecten a las instalaciones suministradas, (e) Desobedecer las indicaciones del Prestador para atender las instalaciones internas, (f) Utilizar el agua para usos no autorizados o para riego agrícola, (g) Hacer modificaciones o conexiones de tubería de un inmueble a otro aunque pertenezcan al mismo dueño, (h) Rehabilitar un servicio cobrado por el Prestador, (i) hacer conexiones desde líneas con cualquier propiedad, (j) Regar parques y jardines privados con agua potable en horarios no permitidos o cuando existe una prohibición expresa por racionamiento, (k) No informar oportunamente del cambio de uso del agua o de las actividades en el inmueble que signifique al teración en la clasificación del tipo de servicio y la tarifa, (l) Emplear cualquier mecanismo para evitar la medición de agua de la conexión con cualquier propósito, (m) Rescarga de fuentes prohibidas y de coches solidos en el alcantarillado, (n) Hacer uso irracional e ineficiente del servicio de agua potable y alcantarillado, (o) Inexactitud en la lectura de los medidores y servicios, (p) Inexactitud en la lectura de medidores de agua potable con una de agua no potable, (q) Utilizar servicios con los datos para el inmueble por el propietario anterior, sin informar al Prestador, (r) Obstrucir la lectura, medición o reparación de los medidores, sea por acción u omisión.

**DODÉCIMO: SANCIONES.** Son sanciones que el Prestador aplicará al Usuario, sin perjuicio de las reparaciones que correspondan por su o la responsabilidad de los perjuicios ocasionados y el pago de los adeudos en mora, multas, las acciones civiles o penales que el caso amerite y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción: (a) amonestación, (b) suspensión o corte temporal del servicio y (c) clausura del servicio.

En todo lo no previsto en este documento, se aplicarán las normas establecidas en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento (Decreto Legislativo 118-2003) y su Reglamento (Acuerdo Ejecutivo D05-2004) y demás normas específicas emanadas del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERAPS) y aprobadas por la Municipalidad.

Firma del Usuario  
Identidad No.

Por el Prestador  
Nombre del Ejecutivo



**Gracias**