

# **INDICE**

## **CONTENIDO**

	<b><u>PORTADA LIBRO</u></b>
	<b><u>PRESENTACIÓN</u></b>
	<b><u>RESOLUCION No. CD-RT-009-00</u></b>
<b>CAPITULO I</b>	<b><u>REGLAMENTO DE SERVICIOS AL USUARIO</u></b>
<b>CAPITULO II</b>	<b><u>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON RELACION A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN GENERAL</u></b>
<b>CAPITULO III</b>	<b><u>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN RELACION CON LOS PRESTADORES</u></b>
<b>CAPITULO IV</b>	<b><u>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON RELACION AL ENTE REGULADOR</u></b>
<b>CAPITULO V</b>	<b><u>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS RELACIONADOS AL PAGO DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS</u></b>
<b>CAPITULO VI</b>	<b><u>DE LOS MEDIDORES</u></b>
<b>CAPITULO VII</b>	<b><u>DE LAS TARIAS POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO</u></b>
<b>CAPITULO VIII</b>	<b><u>DE LA FACTURACIÓN</u></b>
<b>CAPITULO IX</b>	<b><u>DE LOS RECLAMOS, SUSPENSIÓN Y/O CORTE, SUPRESIÓN Y REINSTALACION DEL SERVICIO</u></b>
<b>CAPITULO X</b>	<b><u>DEL SERVICIO DE ALCATARILLADO SANITARIO</u></b>
<b>CAPITULO XI</b>	<b><u>CAUDALES DOMESTICOS E INSDUSTRIALES</u></b>
<b>CAPITULO XII</b>	<b><u>DE LOS SERVICIOS PARA DESARROLLO URBANÍSTICOS</u></b>
<b>CAPITULO XIII</b>	<b><u>DE LAS PROHIBICIONES, SANCIONES Y MULTAS.</u></b>
	<b><u>CONTRAPORTADA LIBRO</u></b>



**INSTITUTO NICARAGÜENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
ENTE REGULADOR**

## REGLAMENTO DE SERVICIOS AL USUARIO



**GOBIERNO DE LA REPUBLICA**

*Construyendo la Nueva Nicaragua*

## Presentación

El Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado, Ente Regulador de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, ha editado el presente Reglamento de Servicios al Usuario, para que los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario conozcan sus derechos y deberes, así como las obligaciones y derechos que tienen las Empresas Prestadoras de los Servicios.

Este Reglamento contempla las disposiciones generales de la legislación vigente para el sector de agua potable y alcantarillado, que corresponden a la prestación de estos servicios y que tienen relación directa con los usuarios que reciben y pagan por los mismos. Así mismo en esta edición se indica el procedimiento que deberá seguir el usuario para reclamar ante la Empresa Prestadora y en segunda instancia ante el Ente Regulador.

INAA considera necesario que este ejemplar llegue a los usuarios con la finalidad de facilitar el buen desarrollo de los procesos de reclamos y que conozcan cuándo, cómo, porqué y para qué reclamar; esta práctica apoyará el ejercicio de la incorporación paulatina del usuario en el proceso de mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

Esperamos que esta contribución beneficie tanto al Usuario como a las Empresas Prestadoras de los Servicios y lograr que INAA, como Ente Regulador pueda apoyar a ambos en mejorar la calidad de los servicios.

Muy Cordialmente,

**Consejo de Dirección**  
**INAA, Ente Regulador**  
Ing. Jorge Haÿn Vogl  
Ing. Luis Velázquez Molieri  
Dr. José Denis Maltez Rivas

## **RESOLUCION No. CD-RT-009-00**

**El Consejo de Dirección del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados** (INAA), en sesión del diecinueve de octubre del año 2000, en uso de las facultades que le confiere la Ley Orgánica del INAA y sus reformas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No.18 del 28 de enero de 1998; y en base a lo establecido en el artículo 60 de la Ley General de Servicios de agua potable y alcantarillado sanitario; y 87 de su Reglamento, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No.123 del 2 de julio de 1998 y No.138 del 24 de julio de 1998 respectivamente; y el Acuerdo Presidencial No.150-98 del 1 de junio de 1998.

### **CONSIDERANDO**

- I** Que la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ENACAL) ha sometido a la aprobación del INAA el Reglamento de Servicios al Usuario y el Contrato de Servicios, tal como lo establece la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y su reglamento.
- II** Que los documentos propuestos han sido revisados por las distintas áreas del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, para que los mismos estén acordes con lo que establece la legislación del sector agua potable y alcantarillado sanitario vigente.
- III** Que se considera necesario establecer en documentos de acceso a la población, cuales son los derechos y deberes tanto de los usuarios de la Empresa ENACAL como prestadora del servicio como de INAA Ente Regulador, en relación a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en general.

### **RESUELVE:**

Aprobar a la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ENACAL) el **Reglamento de Servicios al Usuario y el Contrato de Servicios**, los que regularán todos los aspectos relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, se aplicará también en todas las otras Empresas Operadoras de Servicios (AYAJIN, AYAMAT, QUILALI, etc.).

# REGLAMENTO DE SERVICIOS AL USUARIO

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

- Arto.1** El presente Reglamento tiene como objetivo establecer de manera uniforme los derechos, deberes y recursos con que cuenta el usuario del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en relación con los prestadores del servicio y el ente regulador, así como las regulaciones sobre medidores, tarifas, cobros y cualquier otra estipulación que se considere importante en la relación usuario - prestador y/o concesionario, todo de conformidad con la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y su Reglamento.
- Arto.2** Las normas aquí establecidas se darán a conocer a todos los usuarios y prestadores del servicio y a su vez acatadas por los mismos para el buen funcionamiento y eficiencia del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

### DEFINICIONES APLICABLES

- Arto.3** Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

**ENACAL:**

Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios.

**INAA:**

Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados - Ente Regulador.

- PGD:** Plan Gradual de Descontaminación

**CONCESIONARIA:**

Es la persona jurídica titular del derecho a explotar, ya sea un recurso natural o un servicio público, y responsable en su área de concesión, del cumplimiento de las normas que regulan la prestación del servicio.

**PRESTADOR DE SERVICIO:**

Es la persona jurídica titular o no del derecho de concesión que opera un servicio dentro de un área de concesión según las condiciones que establece la ley general de servicios de agua potable y alcantarillado.

**CONSUMO BÁSICO:**

Es el consumo mínimo de agua necesaria para la sobrevivencia de la familia equivalente a 10 m<sup>3</sup>.

**INSTALACIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO SANITARIO:**

Es la que comprende la instalación interior y la unión domiciliar a la red pública de alcantarillado sanitario.

**CONEXIONES DOMICILIARES DE AGUA POTABLE:**

Es el tramo de tubería de la instalación domiciliar, comprendida entre el punto de su conexión a la red de distribución hasta el medidor inclusive.

**UNIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO SANITARIO:**

Es el tramo de tubería de la instalación domiciliar de alcantarillado sanitario comprendido entre la última caja de inspección domiciliar y su punto de empalme a la red de recolección.

**INSTALACIÓN INTERIOR DE AGUA POTABLE:**

Son las obras necesarias para dotar de este servicio al inmueble, a partir de la salida del medidor.

**INSTALACIÓN INTERIOR DE ALCANTARILLADO SANITARIO:**

Son las obras necesarias para evacuar las aguas servidas del inmueble, hasta la última caja de inspección domiciliar.

**REDES DE DISTRIBUCIÓN:**

Son aquellas a las que se conectan las instalaciones domiciliarias de agua potable.

**REDES DE RECOLECCIÓN:**

Son aquellas a las que se empalman las instalaciones domiciliarias de alcantarillado sanitario.

**USUARIO O CLIENTE:**

Es la persona natural o jurídica domiciliada en el inmueble que recibe el servicio de un prestador de servicio de distribución de agua potable o de recolección de aguas servidas.

**SISTEMA:**

Es el conjunto de instalaciones y equipos interconectados entre sí para proveer un servicio público de agua potable o de alcantarillado sanitario.

**LECTURA:**

Registro de consumo en metros cúbicos o galones que indica el medidor.

**CONSUMO PROMEDIO:**

Consumo determinado con base en el histórico normal de consumo del usuario de los últimos seis períodos de facturación o como resultado de datos estadísticos.

**CAPITULO II****DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON  
RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN GENERAL**

**Arto.4** Se establecen los siguientes derechos y deberes de los usuarios en relación con la prestación de los servicios, correlativos a los deberes y derechos de los prestadores y/o concesionarios:

- a)** Recibir agua potable de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las normas técnicas, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, podrá afectarse la continuidad del servicio mediante interrupciones, restricciones y racionamientos, programados e imprescindibles para la prestación de este, las que deberán ser comunicadas con cuarenta y ocho horas de anticipación a los usuarios y al Ente Regulador, a excepción de los casos fortuitos o fuerza mayor.

- b)** Toda persona natural o jurídica tiene derecho a solicitar que se le suministre el servicio previo cumplimiento por parte del interesado de los siguientes requisitos:

b1) Pago por el derecho de servicio.

b2) Título donde acredite el uso, posesión o dominio del inmueble donde se instalará el servicio.

b3) Que se entere el valor del depósito en garantía correspondiente a un mes promedio de servicio.

b4) Que suscriba un contrato de servicio con el prestador.

b5) Si el solicitante del servicio no es propietario del inmueble, este último deberá constituirse en fiador solidario ante el prestador.

- c)** Es de exclusiva responsabilidad y a cargo del propietario u ocupante del inmueble, el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias de agua potable, así como el uso y cuidado del medidor instalado en su domicilio.

- d)** No realizar conexiones de agua potable a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo autorización del prestador.

- e)** El servicio de agua potable se suministrará a cada parcela, inmueble o local para uso exclusivo de éste, y no se podrá surtir de agua, ni interior ni exteriormente, con la misma conexión a otro inmueble, que esté contiguo o separado. Se exceptúa el caso en que los dos inmuebles se incorporen catastralmente y titularmente a una sola propiedad y que a ambas corresponda la misma clasificación del servicio de agua.

- f)** Cuando en un mismo edificio existan locales de usos distintos al predominante del inmueble en general, estos deberán tener su propia conexión de servicio que permita facturarlos independientemente siempre que sea técnicamente posible.

- g)** Solicitar ante el prestador el cambio de la razón social del servicio, para lo cual presentará cualquiera de los siguientes documentos según corresponda: Escritura de Constitución, Título de propiedad, Contrato de Arrendamiento, Cesión de Derechos o Constancia Domiciliar expedida por autoridad competente, además de estar solvente con el servicio de agua.
- h)** El prestador podrá exigirle al usuario el cambio de Razón Social cuando el prestador constate cambios en las instalaciones del usuario y que estos son para otros usos no domésticos o no establecidos en el Contrato y cuando éste no haga oportunamente su solicitud de cambio.

### **CAPITULO III**

#### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN RELACION CON LOS PRESTADORES**

**Arto.5** El Usuario tendrá los siguientes derechos y deberes en relación con los prestadores:

- a)** Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de los prestadores.
- b)** Recibir respuesta respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación con el mejoramiento del servicio.
- c)** Solicitar y obtener la verificación del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas.
- d)** Cuando el usuario reporte algún daño o avería en las tuberías de las redes y conexiones domiciliarias, el prestador deberá atenderlo de manera inmediata.
- e)** Solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro en las oficinas comerciales de los prestadores, cuando resultare necesario para los usuarios la obtención de un mayor volumen de agua en relación a sus necesidades, procesos industriales, domésticos y comerciales.
- f)** Si por causa imputable al prestador, se ocasionare daños a la propiedad del usuario, el afectado tendrá derecho a que el prestador le indemnice el daño causado, previa evaluación del mismo con la supervisión del Ente Regulador.
- g)** Permitir el acceso al personal de los prestadores para la realización de inspecciones. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horas

laborables y el personal deberá identificarse con las credenciales adecuadas y tener incluida la fotografía.

- h)** El usuario deberá solicitar por escrito al Prestador con un mes de anticipación la suspensión o cierre de su servicio al dejar de utilizarlo, cancelando sus facturas pendientes. De lo contrario, está obligado al pago de las facturas pendientes por el consumo, más el cargo fijo mensual establecido en la categoría tarifaria correspondiente a su servicio por un período máximo de tres meses.

## **CAPITULO IV**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON RELACION AL ENTE REGULADOR**

**Arto.6** El Usuario tendrá los siguientes derechos y deberes con relación al Ente Regulador:

- a)** Exigir el estricto cumplimiento de todas las normas aplicables del sector de agua potable y alcantarillado sanitario.
- b)** Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de los prestadores o agentes que pudiera afectar sus derechos o perjudicar la calidad del servicio y el ambiente.
- c)** Recurrir de queja cuando la resolución del prestador fuere denegatoria o hubiere silencio administrativo.

## **CAPITULO V**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS RELACIONADOS AL PAGO DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

**Arto.7** El Usuario tendrá los siguientes derechos y deberes relacionados al pago de los servicios recibidos:

- a)** Pagar oportunamente los consumos y demás cargos tarifarios que le facturen. No existirá gratuidad para la prestación de los servicios a ninguna persona natural o jurídica pública o privada.
- b)** Pagar por una sola vez el derecho de conexión al servicio del agua y alcantarillado, excepto lo establecido en el arto. 49 de este Reglamento. El precio que establezca el prestador, autorizado por el Ente Regulador podrá ser pagado al contado o a plazos fijados por el mismo prestador, de acuerdo a

criterios técnicos como el diámetro de la conexión entre otros.

- c)** El Prestador podrá negarse a suministrar el servicio de agua potable y alcantarillado, a cualquier persona que le adeude cantidad alguna por facturas pendientes o que viole en alguna forma las disposiciones del prestador o del Ente Regulador.
- d)** Pagar los servicios prestados de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Tarifario aprobado por el Ente Regulador.
- e)** Cuando el usuario pague por el servicio de Alcantarillado Sanitario y éste no es prestado en la zona del domicilio del usuario, el prestador deberá reembolsar los montos pagados por el servicio no prestado a través de notas de crédito hasta por un máximo de veinticuatro meses más un interés del 1% mensual.
- f)** Conocer el régimen tarifario vigente aprobado por el Ente Regulador y sus sucesivas modificaciones con una anticipación no menor de treinta días calendarios.
- g)** Recibir la factura en el domicilio señalado en el contrato de servicio, sin costo alguno y con antelación suficiente a la fecha de corte no menor de quince días calendarios. En caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago y deberá ser cancelada en las oficinas comerciales o en cualquier lugar autorizado, o cobrador habilitado por el prestador.
- h)** Conocer a través de la factura, todos los elementos constitutivos de la misma.
- i)** Pagar los cargos de corte y reconexión del servicio cuando éste haya sido cortado por falta de pago, según el monto establecido por el prestador y aprobado por el Ente Regulador.

## **CAPITULO VI**

### **DE LOS MEDIDORES**

**Arto.8** Todas las conexiones de servicio deberán tener un medidor para el control del consumo, salvo que existan razones técnicas o económicas que impidan su instalación pudiendo acordarse consideraciones especiales en estos casos. El prestador suministrará el medidor de sus propias expensas y continuará siendo de su propiedad.

**Arto.9** El prestador está obligado a retirar el medidor cuando presuma que no está funcionando eficientemente y podrá someterlo a revisión de rutina,

garantizando siempre el suministro de agua.

- Arto.10** La reparación o mantenimiento del medidor o su reposición, se harán por cuenta del prestador, siempre y cuando el daño no haya sido causado por culpa manifiesta del usuario, en caso contrario, se cobrará a éste, el valor de la reparación o reposición de acuerdo a los precios vigentes calculados por el prestador y aprobado por el Ente Regulador.
- Arto.11** Cuando el usuario solicite el cambio de localización del medidor, el prestador lo hará a costa del solicitante, previa inspección técnica que determine factible tal cambio.
- Arto.12** El usuario tendrá derecho de solicitar al prestador, la revisión y ajuste del medidor, así como la inspección de las conexiones a fin de comprobar la exactitud del consumo.
- Arto.13** Cuando se realice inspección en las instalaciones del servicio del usuario y se determine la existencia de fuga, ya sea visible o no visible, el prestador hará saber al usuario que debe iniciar la reparación dentro de tres días después de notificado, de no hacerlo, quedarán fuera de reclamo las subsiguientes facturas mientras dure la omisión.

## **CAPITULO VII**

### **DE LAS TARIFAS POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

- Arto.14** El Prestador está obligado a facturar a todos los usuarios de los servicios de acuerdo a las tarifas y categorías vigentes aprobadas por el Ente Regulador.
- Arto.15** El prestador no podrá exigir ningún pago que no haya sido acordado en el Contrato de Servicio y no se haya dado a conocer al usuario con la debida anticipación no menor a treinta días calendarios.
- Arto.16** Los usuarios de los servicios de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas están obligados a pagar la facturación presentada por el prestador por esos conceptos.
- Arto.17** La facturación se realizará de acuerdo a la clasificación de los servicios, a los volúmenes consumidos y conforme a las tarifas vigentes aprobadas por el Ente Regulador.
- Arto.18** El usuario está obligado a notificar al prestador por escrito cualquier cambio de uso del inmueble, por lo menos con quince días de anticipación a la realización

de dicho cambio. Si se comprueba el cambio sin haberlo notificado, se le cobrará la diferencia de tarifa que corresponda por todo el tiempo que se benefició del servicio, y se procederá a la modificación de uso y a solicitar el pago de los derechos que puedan corresponder.

**Arto.19** El Prestador facturará basándose en el consumo promedio en los siguientes casos:

- a) Cuando no haya medidor
- b) Cuando desperfectos en el medidor impidan el registro del consumo de Agua.
- c) Obstáculos físicos para la toma de lectura del medidor.

**Arto.20** Los usuarios del servicio de alcantarillado sanitario deberán pagar una tarifa mensual por transporte, bombeo, tratamiento y disposición de las aguas residuales por medio del sistema de alcantarillado, y los costos de reemplazo de la infraestructura que le pertenece.

**Arto.21** La tarifa por el servicio de alcantarillado sanitario será aplicada a todos los usuarios comerciales, gubernamentales, industriales, residenciales y otros usuarios que hagan uso del sistema de alcantarillado sanitario. Dicha tarifa tendrá tres componentes, según se describe a continuación:

- 1) Un componente de tasa fija, el cual estará basado en la clase de usuario y la capacidad requerida por el usuario en el sistema, a como lo indica su diámetro del medidor de agua potable, y el cual generalmente estará orientado, en su agregado, a recuperar los costos fijos en que incurre el operador al prestar el servicio a ese tipo de usuarios en particular.
- 2) Un componente de tasa variable, el cual será basado en el volumen estimado de descarga de aguas residuales, según es determinado por el consumo de agua potable registrado y el factor de descarga de aguas residuales medida, y el cual generalmente estará orientado, en su agregado, a recuperar los costos variables o relacionados al flujo del servicio prestado por el Operador.
- 3) Un componente de concentración contaminante, el cual será aplicado a todos los usuarios comerciales e industriales, que están obligados por Ley a obtener el Permiso de Aguas Residuales Industriales. Este cargo estará basado en la concentración actual o estimada de las aguas residuales, y generalmente estará orientado, en su agregado, a recuperar los costos variables del Operador por la recolección, transporte, tratamiento y disposición de las aguas residuales que excedan la concentración de las aguas residuales domésticas. Este componente también puede ser aplicado a otros usuarios cuando, a

juicio del Operador, la concentración de la descarga de dichos usuarios exceda la concentración de las aguas residuales domésticas.

**Arto.22** En la facturación del servicio de alcantarillado sanitario de usuarios que no requieran el permiso de aguas residuales industriales, el prestador aplicará las tarifas autorizadas por el Ente Regulador para este servicio.

**Arto.23** En el caso de los usuarios del sistema de alcantarillado sanitario que requieran el permiso de aguas residuales industriales o que se provean parcial o totalmente de agua potable por sus propios medios o por terceros para su consumo interno o sus procesos industriales, la facturación por el servicio de alcantarillado sanitario estará determinada por los volúmenes estimados o medidos para lo cual el usuario deberá instalar el correspondiente artefacto de medición de sus aguas residuales descargadas en el sistema de alcantarillado sanitario.

**Arto.24** Cualquier entidad pública o privada que suministre agua a terceros o para su propio uso está obligada a proporcionar mensualmente al prestador los datos de consumo de agua medida con el objeto de estimar el volumen de descarga de aguas residuales y así poder aplicar la tarifa correspondiente.

## **CAPITULO VIII**

### **DE LA FACTURACIÓN**

**Arto.25** El pago de los servicios se hará mediante una factura que emitirá el prestador. El período de facturación deberá ser de un mes, estableciéndose un rango no menor a veintiocho días, ni mayor de treinta y dos.

**Arto.26** El prestador facturará los consumos de conformidad a la lectura mensual que presente el medidor. Cualquier incremento del período de lectura superior a los 32 días del artículo anterior, requerirá la autorización del Ente Regulador. La diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior determinará el consumo que servirá de base para la liquidación de la factura, siempre y cuando el medidor esté funcionando en condiciones normales, en caso contrario, se liquidará por el consumo promedio.

**Arto.27** Cuando se produzca error por parte del prestador en la lectura del consumo del usuario, se deberá fallar inmediatamente a favor del mismo, determinándose el valor de la factura en base al histórico de consumo.

**Arto.28** En la factura no se podrá incluir pagos que no estén directamente relacionados con la prestación del servicio, salvo otros servicios que hubiesen sido autorizados por INAA, de común acuerdo con el prestador.

**Arto.29** La factura deberá ser cancelada en el plazo indicado en la misma, el que no

podrá ser menor de quince días contados a partir de la recepción en el domicilio del usuario. La factura no cancelada en el plazo indicado se considerará vencida.

**Arto.30** El prestador podrá efectuar transferencias de cualquier deuda por servicio suministrado a otra cuenta del mismo abonado. Asimismo podrá cargar a la cuenta del abonado cualquiera deuda contraída por persona que estuviere utilizando ese servicio.

## **CAPITULO IX**

### **DE LOS RECLAMOS, SUSPENSIÓN O CORTE, SUPRESIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO**

**Arto.31** Los reclamos por presuntos errores de facturación podrán presentarse en la oficina de reclamos del prestador.

**Arto.32** El usuario tiene derecho a interponer su reclamo solamente por la última factura de su servicio, siempre y cuando tenga todas las anteriores totalmente canceladas.

**Arto.33** El prestador podrá exigir para atender el reclamo del usuario un valor como adelanto sobre la factura objeto de reclamo.

**Arto.34** El Prestador no podrá exigir como adelanto el valor total de la factura sobre la cual el usuario está presentando reclamo relacionado con un consumo anormal. Solo podrá exigir como máximo, el pago de una suma equivalente al consumo promedio de los últimos seis meses, más cualquier otro concepto incluido en la factura.

**Arto.35** Al producirse el reclamo, debe efectuarse inspección lo más pronto posible y notificar por escrito al usuario de los resultados de la inspección quien tendrá 15 días para realizar el pago correspondiente.

**Arto.36** El prestador procederá a suspender el servicio al usuario que adeude dos o más facturas, notificándole con quince días de anticipación que procederá al corte.

**Arto.37** El Prestador atenderá los reclamos presentados por los usuarios en un plazo no mayor de quince días hábiles contados a partir de la fecha de interposición del reclamo.

**Arto.38** El prestador no podrá suspender el servicio días sábados, feriados y día anterior a un feriado, cuando el personal del prestador no se encuentre

disponible para recibir pagos o reconectar el servicio.

- Arto.39** El concesionario y/o prestador tiene la obligación de informarle al usuario por escrito, la resolución de su reclamo, quien podrá recurrir al INAA para la revisión de su caso si no estuviere conforme, para lo cual tiene diez días calendarios a partir de la resolución del prestador.
- Arto.40** El usuario puede solicitar por escrito la suspensión del servicio. Esta gestión deberá ser efectuada solamente por el usuario o un representante autorizado.
- Arto.41** En caso de suspensión del servicio y superada la causa que originó el corte, el prestador deberá reconectar el servicio en un término máximo de veinticuatro horas.
- Arto.42** El prestador se reserva el derecho a no tramitar ningún reclamo de usuarios, cuyos servicios presenten las condiciones siguientes:
- a) Que el usuario esté haciendo uso del servicio en forma distinta al establecido en el contrato de servicio.
  - b) Cuando el usuario no esté solvente con las facturas anteriores a la del reclamo.
  - c) Cuando el usuario incumpla con las obligaciones de las presentes normas.
- Arto.43** Todo reclamo por pago duplicado de la factura por servicio, deberá ser presentado en un período máximo de 60 días calendarios a partir del último pago objeto del reclamo, para lo cual deberá presentar la documentación respectiva.
- Arto.44** Los reclamos de usuarios que relacionen problemas de confiscación de propiedad, arrendamiento o adeudos de compra venta de inmueble en donde se presta servicio de agua y alcantarillado, éstos no son responsabilidad del prestador.
- Arto.45** El prestador no puede suspender el servicio si el usuario tiene reclamos interpuestos sin resolver sobre la factura objeto de suspensión, ya sea ante él mismo o ante el INAA. En este último caso, el usuario debe presentar constancia al prestador de que su reclamo está pendiente.
- Arto.46** El prestador deberá dar seguimiento a los usuarios que tengan suspendido el servicio, mandando a personal técnico a su cargo al menos cada quince días para verificar el estado de las conexiones.
- Arto.47** El Prestador podrá ordenar, sin previo aviso, la suspensión del servicio de agua potable al inmueble por razones de sanidad o peligro en la estabilidad de las construcciones, y cuando el usuario incurra en cualquiera de las

siguientes conductas:

- a) Dar al agua un uso distinto al declarado o convenido en el contrato de servicio.
- b) Interconectar las tuberías internas con cualquier otra fuente de agua.
- c) Aumentar el diámetro de la conexión del servicio o cualquier otra modificación sin autorización del prestador.
- d) Modificar la conexión de las aguas servidas sin autorización del prestador.
- e) No permitir a los empleados del prestador, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas o lectura de los medidores, de manera reincidente.
- f) Después de treinta días de haber sido notificado el usuario de que sus instalaciones internas de agua potable y/o recolección de aguas servidas se encuentran defectuosas y aún continúa sin efectuar las debidas reparaciones.
- g) Conectar equipos sin autorización del prestador a los sistemas de agua potable y/o recolección de aguas servidas o a las instalaciones internas que puedan afectar el funcionamiento de los sistemas.
- h) No permitir el traslado del medidor o el cambio de medidores.
- i) Efectuar, por si mismo o por medio de terceros, la reinstalación del servicio cuando ha sido suspendido.
- j) Cuando el usuario libre cheques para el pago de facturas por consumo de agua potable y/o alcantarillado sanitario a favor del prestador y éstos sean rechazados por el banco.

**Arto.48** El Prestador podrá efectuar la supresión del servicio por las causas señaladas a continuación:

- a) Por servicio suspendido por un período superior a seis meses.
- b) Reconexión por si mismo o por medio de terceros al servicio por tres veces consecutivas.
- c) Utilización del servicio a través de una conexión fraudulenta.

**Arto.49** Para poder restablecer un servicio suprimido, el interesado deberá cumplir con todos los requisitos exigidos para las nuevas instalaciones, incluyendo el

pago de los derechos de instalación.

## **CAPITULO X**

### **DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO**

- Arto.50** El Prestador podrá instalar el servicio de alcantarillado sanitario a todas aquellas personas naturales o jurídicas que lo soliciten, siempre y cuando se cumpla con lo establecido en el art.4 inciso b) del presente Reglamento y además que la vivienda o cualquier tipo de establecimiento que lo requieran pueda ser servida por lo menos por uno de los lados y por una tubería pública de recolección de aguas servidas, para lo cual el Prestador podrá hacer uso de las medidas que estime conveniente, incluso hasta suspender el suministro de agua potable al usuario, mientras se hace la conexión de alcantarillado sanitario.
- Arto.51** En casos especiales y a juicio exclusivo del Prestador, se podrá permitir que dos viviendas sean servidas por una sola conexión, quedando prohibido la conexión de derivaciones de servicios a propiedades contiguas.
- Arto.52** Todo propietario de un inmueble cuya propiedad esté situada frente a una tubería de recolección de aguas servidas, o que la propiedad colinde con la tubería de Alcantarillado Sanitario, estará obligado a conectarse a este sistema, formalizando la correspondiente solicitud, y cumpliendo los requisitos señalados en el presente Reglamento.
- Arto.53** El prestador podrá cobrar al propietario del inmueble, el derecho a incorporarse a los sistemas de recolección y disposición de aguas servidas conforme los costos reales en que debe incurrir el prestador, los que deberán ser aprobados por INAA conforme se establece en el Arto. No. 50 de la Resolución 001, Decreto para la Fijación de las Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 148 del 07-08-98.
- Arto.54** Habiendo cumplido el usuario con todos los requisitos establecidos en el presente reglamento para la instalación del servicio de Alcantarillado Sanitario, el Prestador o Concesionario procederá a efectuar la conexión domiciliar, considerándose como tal a la tubería comprendida entre el tubo colector que pasa frente a la propiedad o inmueble hasta la caja de registro, asumiendo el cliente el costo de ésta última y las instalaciones interiores.

También se podrán utilizar otras opciones para la instalación de conexiones mayores de 10 metros de longitud o que atraviesen calles o avenidas de alta

frecuencia vehicular, tal como la contratación directa por parte del solicitante, pero supervisados por el personal técnico del Prestador, previa autorización y pago a este último por los gastos que la inspección ocasione.

- Arto.55** Cuando no exista la red de recolección de aguas servidas o las existentes no tengan capacidad, el solicitante podrá instalar a su propia expensa y responsabilidad un sistema de recolección y disposición de aguas servidas alterno, independiente del sistema general, para lo cual deberá contar con la aprobación del Prestador y la autorización del INAA.
- Arto.56** La instalación de la conexión deberá ser siempre ejecutada de acuerdo con niveles de calidad aceptados por el Prestador o por recomendación de Ingenieros Constructores debidamente autorizados, quienes estarán bajo la supervisión del Prestador. Los materiales y métodos que se empleen deberán cumplir con las normas y especificaciones técnicas vigentes.
- Arto.57** El Prestador o Concesionario es responsable de las tuberías de evacuación y recolección de aguas de desecho, de las obras de tratamiento y accesorias del sistema, así como también de las conexiones domiciliarias hasta la caja de registro, la cual deberá quedar en la acera y ser instalada obligatoriamente por el dueño del inmueble o solicitante.
- Arto.58** El propietario del inmueble es dueño de las instalaciones que sirve dentro del domicilio a partir e incluyendo la caja de registro, corriendo por su cuenta y riesgo las instalaciones sanitarias internas en las cuales deberán drenar todas las aguas servidas.
- Arto.59** Todas las tuberías de aguas servidas, que hayan sido o en el futuro sean instaladas por participación comunitaria o Entidades Gubernamentales en calles públicas, o que pasen por terrenos particulares, siempre que se obtenga la correspondiente servidumbre de paso, pasarán a ser parte de la concesión del Prestador cuando la instalación esté terminada a satisfacción del mismo.
- Arto.60** En caso de que estas tuberías pasen por predios particulares, el dueño de estos no podrá conectarse por si mismo, ni autorizar ninguna conexión a terceros en el tramo de la tubería que atraviesa su propiedad.
- Arto.61** El Prestador está en la obligación de operar y mantener toda unión domiciliar o acometida, la cual no tendrá costo alguno para el usuario.
- Arto.62** Solamente los empleados y agentes autorizados por el Prestador, podrán efectuar las uniones domiciliarias sanitarias al inmueble del usuario. Ni estos últimos ni terceras personas podrán efectuar las labores indicadas, así como tampoco podrán interferir, manipular, alertar, obstruir, desfigurar, mutilar o destruir cualquier instalación, porción o partes de dichas instalaciones, aún

cuando las tuberías colectoras pasen por predios particulares, de acuerdo al artículo anterior.

**Arto.63** Los usuarios o dueños de los predios por donde pasen las tuberías de recolección de aguas servidas deberán permitir a los agentes autorizados por el Prestador, debidamente identificados, el acceso a su propiedad para ejecutar las labores de mantenimiento de las referidas tuberías y para la inspección de los sistemas sanitarios internos y de los procesos de fabricación o elaboración, si se tratase de industrias, debiendo en este caso suministrar cualquier información adicional que sea necesaria.

## **CAPÍTULO XI**

### **CAUDALES DOMESTICOS E INDUSTRIALES**

**Arto.64** El Prestador controlará el tipo de descarga que aceptará en sus tuberías pudiéndola rechazar total o parcialmente, por su naturaleza o interacción con otras sustancias que puedan causar:

- a) Alteración de la capacidad hidráulica de las tuberías
- b) Fuego o explosión en las tuberías o en cualquier parte de las instalaciones sanitarias del sistema.
- c) Peligro para el personal que labora en la operación y mantenimiento del alcantarillado.
- d) Corrosión de las tuberías o daños a las juntas.
- e) Inhibición parcial o total de los procesos de tratamiento.

**Arto.65** De conformidad con el artículo anterior, queda estrictamente prohibido descargar a las tuberías:

- a) Aguas provenientes de drenajes superficiales (aguas de lluvias provenientes de techos y patios), sub-superficiales y subterráneas.
- b) En caso de que el Prestador detecte instalaciones sanitarias intradomiciliares que permitan el ingreso de agua de lluvia, otorgará al usuario un plazo de tres meses para que realice los ajustes que el Prestador señale, a su costa. En caso contrario, el prestador hará los

trabajos de supresión de las conexiones indebidas, así como también podrá suspender el servicio y siempre a cuenta del usuario.

- c) Sólidos o sustancias viscosas capaces de obstruir el flujo en las tuberías o causar cualquier interferencia a la adecuada operación del sistema, tal como: arena, cenizas, vidrios, aserrín, lodo, metales, fibras de industria textil, plumas, cerdas, fibras de madera, aceites, plásticos, madera, basura y grasas.
- d) Gasolina, benceno, aceite, combustible o cualquier líquido o gas inflamable o explosivo.
- e) Aguas conteniendo sólidos, líquidos o gases tóxicos, venenosos o corrosivos que en cantidades suficientes puedan por sí mismo o por interacción con otras sustancias, resultar perjudiciales o dañinas a los procesos de tratamiento, a las instalaciones, al personal que labora en éstas, o a los cuerpos de aguas receptoras.
- f) Aguas residuales cuyos contenidos de metales pesados o características físicas-químicas puedan alterar el sistema público inmediato.
- g) Cualquier otra sustancia que se considere perjudicial y que esté considerada como tal en las disposiciones legales nacionales.
- h) Se prohíbe también el uso de agua potable para diluir las descargas antes de su disposición en el sistema de alcantarillado, debido a que se recargará la capacidad de las instalaciones del sistema.

La contravención a las disposiciones de este artículo, será motivo suficiente para que el Prestador impida el pase de las aguas residuales o haga uso de las medidas legales pertinentes.

**Arto.66** Cualquier conexión realizada por un usuario o propietario de un inmueble, donde exista tubería de recolección de aguas servidas administradas por el prestador, conectando las aguas servidas al sistema de drenaje de aguas pluviales, deberá ser eliminada por el Prestador, el que realizará por cuenta del usuario del servicio, todos los trabajos que sean necesarios para la adecuada conexión a las tuberías de aguas negras obligándose el usuario a reembolsar los gastos incurridos al prestador.

El Prestador podrá hacer uso del recurso de la suspensión del suministro de agua, a aquellos usuarios que se negasen a permitir corrección de anomalías en las instalaciones de su domicilio, así como a aquellos que se negasen al pago de los gastos ocasionados por la nueva conexión.

- Arto.67** El derecho al uso del alcantarillado sanitario que otorga el Prestador a las industrias, sólo podrá ser concedido cuando se compruebe que éstas han cumplido con las leyes y normas de vertidos de efluentes de conformidad con el Decreto 33-95. En caso de negativa, ésta deberá ser razonada y podrá ser recurrida ante el INAA.
- Arto.68** Las industrias y establecimientos conectados a la red de alcantarillado que realicen modificaciones a sus instalaciones o procesos que varíen la cantidad o calidad de sus descargas, deberán informar inmediatamente al Prestador o Concesionario con el fin de que se tomen las previsiones necesarias.
- Arto.69** El Prestador exigirá a los usuarios contaminantes, el tratamiento de sus residuos, de acuerdo a las normas vigentes.
- Arto.70** Los domicilios o establecimientos, usuarios del sistema de alcantarillado sanitario, que comercialicen, operen o almacenen hidrocarburos o sustancias que puedan causar grave deterioro al alcantarillado, deberán tomar medidas de precaución para evitar descargas accidentales. Las instalaciones diseñadas con tal propósito deberán ser construidas por dichos usuarios. Estos deberán presentar ante el Prestador sus planes de Contingencia frente a descargas accidentales.
- Arto.71** El Prestador exigirá a los usuarios actuales comerciales e industriales actuales la presentación del Plan Gradual de Descontaminación en un plazo máximo de noventa días, contados a partir de la fecha del requerimiento del Prestador.  
El Plan Gradual de Descontaminación se hará de acuerdo a cada caso particular de la Empresa usuaria.
- Arto.72** Ningún nuevo usuario del servicio de alcantarillado sanitario podrá descargar sus aguas residuales a la red de alcantarillado, mientras no haya adecuado las instalaciones e implantado los procedimientos para la prevención de las descargas accidentales.
- Arto.73** El Prestador exigirá a toda industria o establecimiento que requiera obras de control para cumplir con las normas de descarga, la instalación de alcantarillado separado del de aguas residuales domésticas, aguas residuales industriales y aguas de lluvia, con sus respectivas cajas de inspección localizadas y construidas de acuerdo con las normas de construcción vigentes. Las cajas de inspección deberán conservarse en condiciones óptimas de seguridad y funcionamiento por parte del usuario.

**Arto.74** La revisión y aprobación por parte del Prestador, de los planos de las instalaciones y procedimientos diseñados para la prevención de descargas accidentales, en cumplimiento del plan gradual de descontaminación, no exonera al usuario de la responsabilidad en caso de ocurrencia de tal evento, ni lo exime de realizar las obras y de emprender las acciones que fueren necesarias para entregar sus aguas residuales con la calidad exigida por el Prestador.

**Arto.75** En el evento que se presente accidentalmente una descarga contaminante a la red de alcantarillado, el usuario deberá informar de su ocurrencia al Prestador y al Ente Regulador, indicando la localización de la descarga, el tipo de desecho descargado, la concentración de los contaminantes, el volumen de la descarga y las acciones correctivas adoptadas por el suscriptor.

Adicionalmente, el usuario deberá presentar al Prestador, en un plazo no mayor de tres meses, contados a partir de la fecha de ocurrencia de la descarga, un informe técnico en el que se describan las causas y las medidas correctivas adoptadas para prevenir eventos accidentales futuros.

**Arto.76** El Prestador cobrará a los usuarios, el pago de los gastos y costos en que hubiere incurrido como resultado de descargas no controladas en el sistema de alcantarillado, sin perjuicio de las sanciones pecuniarias que pueda imponer el INAA conforme a la ley de la materia .

**Arto.77** En el evento de descargas accidentales o prohibidas, el Prestador, si lo considera necesario, podrá suspender el servicio de acueducto o alcantarillado al usuario causante de la descarga y podrá exigir el pago de los gastos y costos que se haya ocasionado.

## **CAPITULO XII**

### **DE LOS SERVICIOS PARA DESARROLLO URBANISTICO**

**Arto.78** Para obtener servicios de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas en parcelamientos o urbanizaciones y en calles que no tengan instalado alguno de estos servicios, los propietarios deberán presentar a la operadora una solicitud por escrito, acompañada por un plano en escala 1:100 con la siguiente información: Tipo de urbanización (industrial, comercial o residencial), parcelamiento, vialidad y curvas de nivel en metros sobre el nivel del mar (msnm) y un plano de ubicación de escala 1:2000 que cubra la urbanización y una zona perimetral de por lo menos 100 metros de anchura e incluya parte de las urbanizaciones adyacentes, si existen. El plano de la urbanización deberá estar aprobado por la entidad oficial competente.

Todos los documentos requeridos por la Operadora deberán ser presentados por el Urbanizador al Ente Regulador en dos juegos para su Visto Bueno, de

acuerdo a lo establecido en el arto. 73 del Reglamento de la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Un juego de documentos deberá quedar en poder del Ente Regulador.

- Arto.79** La colocación de las tuberías de acueductos y redes de alcantarillados se hará por vías o terrenos públicos. Si las vías o terrenos públicos no existen en el momento de hacer la instalación de las tuberías, el urbanizador debe ceder al Estado, por documento debidamente registrado, el derecho correspondiente sobre la superficie de terreno requerida.
- Arto.80** Los hidrantes públicos contra incendio en las urbanizaciones se consideran parte integrante de la red de distribución de las mismas y, en consecuencia, deben ser costeados por los urbanizadores, en la misma forma que los demás elementos que integran las redes locales de las urbanizaciones.
- Arto.81** Las especificaciones de los hidrantes y su ubicación en la red deberán estar de acuerdo a las normas vigentes de diseños y construcción de los sistemas de abastecimiento de agua de urbanizaciones.
- Arto.82** Los proyectos de acueductos y alcantarillados sanitarios deberán ser elaborados por los interesados de acuerdo a normas vigentes dictadas por el Ente Regulador, de conformidad con el Art.1 incisos f), g), y h) de la Ley # 275, Ley de Reforma a la Ley Orgánica de INAA, y Artos. 43, 44, y 45 del Reglamento de la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. A los fines de la prestación del servicio deberá ser presentado para su revisión por parte de la operadora. Si posteriormente se hacen cambios en la distribución de las calles o de las parcelas, será necesario presentar un nuevo proyecto para estudios por parte de la operadora y aprobado por el Ente Regulador.
- Arto.83** El urbanizador deberá instalar una tubería de distribución de agua potable para cada calle, a la cual den su frente las parcelas, a objeto de instalar las tomas de servicio correspondiente, debiendo evitar en lo posible las servidumbres interdomiciliarias.
- Arto.84** El urbanizador deberá instalar un colector de servicio de aguas servidas para cada calle, a la cual den su frente las parcelas, a objeto de realizar las conexiones domiciliarias correspondientes, debiendo evitar en lo posible las servidumbres interdomiciliarias.
- Arto.85** Todas las obras contempladas en los proyectos de acueductos y alcantarillados sanitarios aprobadas y verificadas por el Ente Regulador, las construirá el urbanizador bajo la supervisión de la operadora, de acuerdo a los reglamentos.

- Arto.86** El urbanizador deberá pagar a la operadora los gastos de inspección ocasionados, de acuerdo a los términos que apruebe el INAA.
- Arto.87** De las tuberías matrices de 300mm de diámetro y mayores no se harán tomas de servicios. En estos casos será necesario instalar tuberías de servicio paralelas.
- Arto.88** Todos los permisos, licencias, derechos, autorizaciones y otros, que sean necesarios para poder prestar servicios a una urbanización deben ser obtenidos por el urbanizador o un representante debidamente autorizado por las instancias correspondientes.
- Arto.89** El urbanizador deberá pagar a la operadora los derechos de incorporación de acueductos, recolección y disposición de las aguas servidas a las redes existentes, calculados de acuerdo a la tarifa vigente.
- Arto.90** El urbanizador pagará a la operadora los gastos ocasionados por la conexión a las redes de acueductos y alcantarillados de acuerdo a los presupuestos elaborados por la operadora.
- Arto.91** Una vez concluidas las obras del sistema de agua potable el urbanizador deberá solicitar a la operadora la desinfección de las tuberías y pagar los gastos ocasionados por este concepto.
- Arto.92** Una vez construidos los sistemas de agua y alcantarillados de la urbanización, cumplidos los requisitos previos, pagada y realizada la desinfección de las tuberías de acueducto, pagados los derechos de incorporación e instalación, la operadora realizará la conexión a las redes de distribución de agua potable y de recolección de aguas servidas y se procederá a la tramitación para recibir la instalación de la urbanización, en nombre del Estado.
- Arto.93** La autorización del suministro de agua para cualquier parcela de urbanización o parcelamiento, superior a la respectiva dotación pactada en el Contrato de Incorporación, queda condicionada a la capacidad de la red y las condiciones que el sistema permita.
- Si fuera aumentada la dotación, el interesado deberá pagar previamente el monto del derecho de incorporación que corresponda.
- Arto.94** A los propietarios de parcelamiento o industrias que para su abastecimiento soliciten extensión de ramales de tuberías de distribución de agua, se les exigirá la celebración del respectivo Contrato de Incorporación y se cobrará el valor correspondiente de acuerdo al número de parcelas a servir y a la dotación fijada para cada una de ellas. Igual procedimiento se adoptará cuando el parcelamiento esté ubicado en la zona donde ya existe tubería de distribución, sin tomar en cuenta para el cálculo del monto de la incorporación, aquellas parcelas o viviendas que tengan establecido de antemano su servicio de acueducto.

**Arto.95** El prestador dará servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a los urbanizadores siempre y cuando:

- a) El urbanizador haya llenado los requisitos establecidos por la Ventanilla Unica de la Construcción.
- b) En caso de solicitud de servicios de agua para construcción, la cuenta del servicio de agua potable estará a nombre del constructor siendo fiador solidario el urbanizador; ésta cuenta estará activa mientras dure el proceso constructivo. El constructor estará en la obligación de informar al prestador sobre la entrega de viviendas terminadas a sus respectivos dueños para efectos de su balance de consumo.
- c) Al terminar el proyecto de urbanización, el constructor y urbanizador, deberán presentarse a las oficinas de la Empresa Operadora, para que el constructor desactive su cuenta y se elabore nuevo Contrato con el urbanizador, previo a que éste a través de Escritura Pública, haya donado la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario y su respectiva servidumbre.

## **CAPITULO XIII**

### **DE LAS PROHIBICIONES, SANCIONES Y MULTAS**

**Arto.96** El agua que la operadora suministra a una casa o local es para el servicio exclusivo del inmueble y de las personas que lo habitan; por lo tanto, está prohibido revenderla o regalarla para uso de otros inmuebles o pasarla por tuberías o canales a otra casa o local. A los contraventores se les sancionará como se establece en este reglamento y pagará los gastos que origine la supresión de las conexiones clandestinas.

**Arto.97** El usuario que divida un inmueble está en la obligación de informarlo a la operadora para los efectos de cumplir con este reglamento. Si el usuario no cumple con esta disposición, será sancionado y se le dará un plazo de cuarenta y ocho horas no prorrogables para solicitar las nuevas instalaciones; al vencerse el plazo se suspenderá el servicio sin previo aviso hasta cuando se dé cumplimiento a lo dispuesto.

**Arto.98** Está absolutamente prohibido a los propietarios o inquilinos, trasladar las cajas del medidor, el medidor y accesorios y violar en cualquier forma los sellos que la operadora coloque en los mismos.

**Arto.99** En caso de que el usuario ocasione daños al medidor o viole los sellos correspondientes, con el fin de falsear sus indicadores; proceda a la reconexión de un servicio; reventa de agua; o que por suministrar información incorrecta a la operadora logre estar clasificado en una categoría

que no le corresponde, se sancionará con el valor del consumo promedio durante los doce meses anteriores que se cometió el hecho. Si la violación se repite, la sanción se duplicará y si ocurre por tercera vez, se suprimirá el servicio y el suscriptor no podrá solicitar el mismo antes de un año, previo cumplimiento de lo exigido para nuevas instalaciones.

**Arto.100** Queda absolutamente prohibido a los particulares efectuar obras, remociones, obstrucciones, reparaciones, reformas, cambios o cualquier otro trabajo que pueda ocasionar roturas o desperfectos de cualquier clase que altere el estado de los sistemas de agua potable o que entorpezca el normal abastecimiento. La infracción de esta disposición da derecho a la operadora a exigir a los infractores el pago de las reparaciones y demoliciones a que haya lugar, así como a ejercer las acciones legales que fueren procedentes, de acuerdo con la gravedad del daño causado.

**Arto.101** Es obligación de cada usuario mantener libre de escombros u otros materiales, la tapa de la caja del medidor. Si es necesario la operadora hará limpieza o remoción del obstáculo y cargará a la cuenta respectiva el costo del trabajo ejecutado.

**Arto.102** Cuando se produzca la rotura de sellos o cualquier alteración de las instalaciones particulares contra incendios realizadas sin que se haya producido un siniestro o sin autorización de la operadora, ésta podría exigir el pago del valor del consumo promedio si lo hubiere y los costos de los daños ocasionados. Siempre que la operadora disponga la suspensión de una conexión de incendios deberá expresar las causas y comunicarlo inmediatamente al Cuerpo de Bomberos.

**Arto.103** Toda acción de los usuarios no prevista expresamente como infracción o contravención en este Reglamento que dañe o perjudique las instalaciones y aparatos bajo responsabilidad o propiedad de la operadora, o que entorpezca la normal prestación de los servicios, será objeto de las acciones judiciales pertinentes.

**Arto.104** La operadora hará efectivo el cobro de las sanciones que se apliquen por las infracciones cometidas a las disposiciones de este Reglamento durante los treinta días siguientes a la fecha en que la operadora notifique al infractor. Cuando la infracción se cometa dentro de una propiedad privada, se considerará infractor a la persona que figura como abonado en los registros de la operadora. En caso de resistencia al pago de las sanciones, se procederá a la suspensión del servicio de acuerdo a las disposiciones del Reglamento.

**Arto.105** En caso de que la operadora detecte instalaciones sanitarias intradomiciliares que permitan el ingreso de agua de lluvia, establecerá un plazo de tres meses para que el usuario realice los ajustes que la operadora señale, lo que será a costa del usuario. En caso de no realizar los ajustes, la operadora hará los trabajos de supresión de las conexiones indebidas y el usuario pagará por los gastos en que incurra la operadora.

**Arto.106** Se prohíbe el lanzamiento a las fuentes de abastecimiento de agua, de aguas negras o pluviales, desperdicios industriales, sustancias líquidas o materiales u objetos que puedan dañar la calidad de las aguas; lo mismo que la ubicación de letrinas, tanques sépticos, pozos filtrantes cerca de las mismas fuentes donde puedan afectarlas; arrojar o depositar en las riberas o márgenes de esas fuentes tales desperdicios, sustancias, líquidos, materias u objetos contaminantes que puedan perjudicar la calidad del agua.

Toda actividad o acto cerca de la fuente de abastecimiento, en sus márgenes y vertientes que puedan afectar la salud pública o modificar el estado físico-químico y bacteriológico de las aguas es estrictamente prohibido. Así mismo, se prohíbe la apertura de pozos en lugares que puedan perjudicar las fuentes de abastecimiento de agua. Cualquier infracción a esta disposición está penada por la Ley y de acuerdo con lo establecido en los artículos que siguen:

**Arto.107** Se prohíbe:

- a) La manipulación de los medidores instalados y sus accesorios por personas que no sean agentes autorizados de la empresa.
- b) Colocar sobre los medidores algunos obstáculos que dificulte la lectura o manejo.
- c) El establecimiento de derivaciones de servicio o propiedades contiguas a menos que sea estipulado en el contrato por servicio de agua.
- d) El uso o empleo del agua para fines distintos del que fue contratado el servicio.
- e) La cesión total o parcial del servicio en beneficio de un tercero salvo en los casos de incendio.
- f) Conectar un sistema de abastecimiento de agua privado con cualquier instalación del sistema de la empresa.
- g) También es expresamente prohibido conectar servicios de aguas pluviales directamente a alcantarillas, tanques conteniendo sustancias tóxicas o materiales contaminados, aditamentos de plomería potencialmente peligrosos.

- h) La utilización en forma fraudulenta o ilegal de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales correspondientes.

El incumplimiento de las normas vigentes en materia de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Arto.108** Las personas que contravinieren lo dispuesto en el artículo que antecede incurrirán en una multa de: C\$ 100.00 a C\$ 500.00 por la primera infracción; de C\$ 200.00 a C\$ 1,000.00 por la segunda; y de C\$ 500.00 a C\$ 2,000.00 por la tercera si continuare la misma persona cometiendo infracciones se aplicará la multa máxima aumentada en C\$ 500.00 por cada día que reincida. Además los contraventores cargarán con el monto de los daños causados.

**Arto.109** La presente normativa deja sin ningún valor ni efecto legal las disposiciones que supletoriamente se han venido aplicando de lo que fuera DENACAL y la Empresa Aguadora de Managua; de conformidad con lo establecido en el Arto. 60 de la Ley, y 87 del Reglamento de la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

**Arto.110** El Prestador se obliga a poner a la disposición de los usuarios para consulta el presente reglamento, el que permanecerá en las oficinas comerciales.

**Arto.111** ENACAL deberá publicar el presente Reglamento en el Diario Oficial La Gaceta, en un plazo no mayor de treinta días posteriores a su aprobación por INAA.

---

**JORGE HAYN VOGL**  
**PRESIDENTE EJECUTIVO**

---

**DENIS MALTEZ RIVAS**  
**MIEMBRO**

---

**LUIS VELASQUEZ MOLIERI**  
**MIEMBRO**

## Proceso para efectuar reclamos a INAA - Ente Regulador



\* Empresas Operadoras de Servicios