

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

- I.** Aprobar el reglamento técnico denominado “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”, presentado según oficios 0643-2014 y 0648-IA-2014, tal y como se detalla a continuación:

**Reglamento Técnico:
“Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado
Sanitario e Hidrantes
(AR-PSAyA-2013)”**

**CAPÍTULO I
OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE**

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 1.- Objetivo

Reglamentar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes y las relaciones entre los prestadores regulados por la ARESEP y los abonados de estos servicios, para lo cual específicamente se establecen:

- a. Las condiciones de prestación;
- b. La gestión de servicios;
- c. Las responsabilidades de los prestadores;
- d. Los derechos y deberes de los abonados; y
- e. Los procedimientos generales para los trámites relacionados con la prestación de los servicios.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Este reglamento es aplicable a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes en cuanto a: operación, mantenimiento, desarrollo y administración de estos servicios, en sus diferentes etapas:

- a. Acueducto: producción, distribución y comercialización;
- b. Alcantarillado sanitario: recolección, tratamiento, disposición y comercialización; e
- c. Hidrantes: al ser un servicio asociado y unido al servicio de acueducto, incluye todas las etapas de este servicio.

Artículo 3.- Alcance

Este reglamento es de aplicación a nivel nacional, para los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes regulados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Quedan excluidas de su aplicación las municipalidades.

**CAPÍTULO II
SIGLAS Y DEFINICIONES**

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 4.- Siglas

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

ARESEP	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o Autoridad Reguladora.
ASADA	Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes.
AyA	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
CFIA	Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.
CNE	Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.
CR-2010	Especificaciones Generales para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes.
CONAVI	Consejo Nacional de Vialidad.
DE-2010	Manual de Diseños Estándares para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes.
ECA	Ente Costarricense de Acreditación.
ESPH, S.A.	Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.
MINAE	Ministerio del Ambiente y Energía.
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
PMYES	Programa de Mejora y Expansión Continua del Servicio.
SIG	Sistema de Información Geográfica.

Artículo 5.- Definiciones

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

Abonado o cliente: Persona física o jurídica a cuyo nombre aparece registrado el servicio que le brinda el prestador.

Acceso universal: Derecho efectivo de acceso a un servicio público brindado por un prestador dentro de su jurisdicción territorial en condiciones de prestación óptima.

Acueducto o alcantarillado comunal: Sistema de acueducto o alcantarillado sanitario cuya titularidad corresponde al AyA, pero su administración es delegada a entes locales, conforme con la Ley Constitutiva del AyA N°2726.

Acueducto o sistema de acueducto: Sistema cuyo objetivo es captar, potabilizar, almacenar y distribuir agua potable con la finalidad de proporcionarla a un núcleo de población determinado. Incluye la fuente de recurso hídrico y las obras de infraestructura física. Consta de las siguientes etapas:

- Producción (gestión ambiental, captación y conducción y potabilización);
- Distribución (almacenamiento, redes de distribución, conexiones domiciliarias, hidrómetros); y
- Comercialización (medición de consumos, lectura de hidrómetros, facturación, cobro y actividades relacionadas con la atención del usuario).

Agua potable: Agua que al ser consumida por la población no causa daño a la salud y cumple con los estándares estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos y microbiológicos, establecidos en la reglamentación vigente.

Agua pluvial: Agua de lluvia que, en vez de ser infiltrada, fluye a través de la superficie de la tierra llegando finalmente a un cuerpo de agua.

Agua residual: Agua que ha recibido un uso y cuya calidad ha sido modificada por la incorporación de agentes contaminantes.

Agua residual de tipo ordinario: Agua residual generada por las actividades domésticas del hombre (uso de inodoros, duchas, lavatorios, fregaderos, lavado de ropa, etc.).

Agua residual de tipo especial: Agua residual de tipo diferente al ordinario.

Alcantarillado pluvial: Sistema formado por tuberías y estructuras cuyo objetivo es recolectar y conducir aguas pluviales.

Alcantarillado sanitario o sistema de alcantarillado sanitario: Sistema cuyo objetivo es recolectar, conducir y tratar aguas residuales; así como la disposición sanitaria de las aguas y lodos resultantes. Incluye el cuerpo receptor y las obras de infraestructura física. Consta de las siguientes etapas:

- a. Recolección;
- b. Tratamiento (Gestión ambiental, y disposición final de aguas y lodos residuales); y
- c. Comercialización (Medición de consumos, facturación, cobro y actividades relacionadas con la atención al abonado).

Alto consumo: Es aquel que supere en un 100% el consumo promedio normal de los últimos doce meses.

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales, ASADA: Organización legalmente constituida, para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes; y que cuenta con convenio de delegación por parte del AyA.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Autoridad Reguladora o ARESEP: Institución autónoma creada por la Ley N° 7593, encargada de fijar tarifas, emitir y velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de los servicios públicos.

Calidad: Conjunto de atributos que ostentan los servicios públicos que permite brindarlos de forma continua, oportuna, regular, celer, eficaz y eficiente; lo que les confiere aptitud para satisfacer necesidades humanas.

Calidad del agua: Conjunto de atributos físicos, químicos biológicos y organolépticos que se le asignan al agua en función de su uso y que son requeridas para la protección de la salud humana, tanto en el consumo humano como en usos recreativos y productivos.

Calidad del servicio: Efecto global de la prestación de un servicio que determina el grado de satisfacción de las necesidades del abonado o del usuario.

Calle Pública: Camino que forma parte del dominio público y es establecida su condición y características por el ente competente.

Caso fortuito: Lo que acontece casualmente sin premeditación ni previsión; o que aun previéndose no pudo ser evitado.

Caudal: Cociente entre el volumen de un líquido o fluido que pasa por una sección de un conducto y el tiempo transcurrido. Puede expresarse en metros cúbicos por segundo o en litros por segundo.

Ciclo de lectura: Periodo de tiempo que oscila entre 28 y 33 días, definido entre dos lecturas consecutivas de un hidrómetro.

Cobertura: Disponibilidad de los servicios dentro de la jurisdicción territorial del prestador.

Colector: Tubería principal destinada a recolectar y conducir aguas residuales como parte de una red de alcantarillado. No cuenta con conexiones directas de los abonados.

Comercialización: Etapa final del abastecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario e hidrantes que comprende la medición de los consumos, lectura de hidrómetros, facturación, cobro y las actividades relacionadas con la atención al usuario.

Conexión. Unión del sistema público de abastecimiento de agua o de alcantarillado sanitario (recolección de aguas servidas), con el sistema privado.

Conexión ilícita de acueducto. Una conexión de acueducto se considera ilícita, cuando:

- a. Esté conectada a la red pública, sin autorización del prestador;
- b. El servicio sea suspendido y se reconecte sin autorización del prestador;
- c. El servicio haya sido autorizado por el prestador y:
 - i. la conexión se realice antes del hidrómetro;
 - ii. la conexión opere indebidamente por alteración del funcionamiento del hidrómetro,
- d. El servicio provenga de otra conexión.

Conexión ilícita de alcantarillado sanitario. Una conexión de alcantarillado sanitario se considera ilícita, cuando:

- a. Esté conectada a la red pública en uso, sin autorización del prestador;
- b. Esté conectado a una red pública que no esté en uso;
- c. Se interconecte con un sistema de alcantarillado de aguas pluviales; y
- d. Se interconecte el sistema pluvial al sistema sanitario.

Consumo estimado: Consumo supuesto, el cual es equivalente al consumo promedio normal.

Consumo normal: Consumo mensual del abonado libre de distorsiones.

Consumo promedio normal: Es el promedio de los consumos normales de un abonado registrados en los últimos doce meses. Si no existen registros para calcularlo, se supondrá igual al consumo promedio de la categoría respectiva del año anterior.

Continuidad del servicio: Atributo de la calidad de servicio que implica que el mismo se mantiene en forma continua sin interrupción las 24 horas del día los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor o por períodos programados de mantenimiento del sistema.

Contrato de servicios: Acuerdo formal suscrito entre un prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes y un abonado, en donde se establecen las condiciones y requisitos

técnicos y comerciales que permiten brindar los servicios; así como las obligaciones, derechos y deberes a que se comprometen las partes, dentro del marco regulatorio y la legislación vigente.

Cuerpos de agua receptores: son las acequias, canales, arroyos, quebradas y ríos de dominio público y régimen de flujo permanente, así como las lagunas, lagos y mares, hacia los cuales descargan las aguas residuales tratadas.

Denuncia: Gestión presentada por cualquier persona, referente a una situación respecto a un servicio público que le afecta o afecta a un grupo de personas y sobre lo cual solicita una investigación y actuación general de la autoridad correspondiente.

Derrame o desborde del alcantarillado sanitario: vertido de efluentes del sistema de alcantarillado sanitario que se manifiesta en la vía pública.

Desarrollador, fraccionador, urbanizador: Persona física o jurídica, interesada en habilitar por cuenta propia, un terreno para fines urbanos, lo cual incluye las instalaciones para la provisión de servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, incluido el tratamiento y disposición de las aguas y lodos residuales, en caso de no existir sistema público.

Dictamen de disponibilidad de servicios: Estudio técnico mediante el cual un prestador de servicio define la capacidad de sus sistemas (acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes) para abastecer a nuevos abonados.

Error de lectura: Diferencia entre el valor medido o calculado y el real.

Estudio de disponibilidad de servicios: Análisis técnico que debe realizar y mantener actualizado el prestador del servicio sobre la capacidad hídrica e hidráulica de los sistemas que opera.

Extensiones de los sistemas: Infraestructura requerida para la interconexión de redes de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes de proyectos de consumo masivo con la red pública de un prestador de servicio. Esta infraestructura es adicional a la propia de cada proyecto, la cual debe ser financiada por el interesado.

Factura: Documento o archivo mercantil emitido periódicamente por el prestador, que muestra el detalle de los conceptos y los montos por cobrar por los servicios prestados.

Facturación: Proceso mediante el cual se determina los conceptos y montos que debe cancelar el abonado.

Facturación errónea: proceso que contiene valores diferentes a los reales.

Fuente pública de ornato: Estructura ornamental que utiliza agua y está ubicada en sitios públicos.

Fuerza mayor: Acontecimiento que no puede preverse o que, previsto, no puede evitarse, por ejemplo, los fenómenos atmosféricos y naturales como terremotos, tempestades, inundaciones, crecidas, lluvias, rayos, incendios y otros.

Fuga interna: Escape de agua o derrame de aguas residuales en las instalaciones internas del abonado.

Fuga interna no visible: Escape de agua o derrame de aguas residuales en las instalaciones internas ocultas del abonado.

Gestión Ambiental: Estrategia que debe utilizar el prestador para lograr la sostenibilidad del servicio, así como la protección, conservación, recuperación y preservación del recurso hídrico y su entorno.

Hidrómetro: Dispositivo o instrumento para la medición del volumen de agua que lo atraviesa.

Instalaciones internas o red interna: Conjunto de tuberías, accesorios y piezas sanitarias que se ubican a partir del límite físico de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario; destinados al abastecimiento y distribución del agua potable o a la evacuación de aguas residuales, dentro de un inmueble.

Instalaciones temporales: Instalaciones construidas para realizar circos, ferias, turnos, conciertos, actividades religiosas, entre otros; que no requieren un servicio permanente.

Interrupción temporal del servicio: Suspensión programada o no programada del servicio de agua potable, que involucra un periodo de tiempo en el que prestador atiende obras de mantenimiento; imprevistos por daños en sus sistemas o acciones de contingencia.

Jurisdicción: Es el área geográfica autorizada por ley, concesión, permiso o contrato de delegación, administración o alianza para la operación de un prestador.

KPa, Kilopascal: Unidad de medida de la presión atmosférica, equivalente a mil Pascales (1000 Pascales).

Ley N° 7593 o Ley de la Autoridad Reguladora: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 y sus reformas.

m. c. a: Unidad de presión equivalente a la presión ejercida por una columna de agua de un metro de altura. 1mca equivale a 9,80 KPa. (1 mca = 9,80KPa)

Modelo de fijación de precios y tarifas: Abstracción y simulación de la realidad económica-financiera en la que se desenvuelve una industria de servicio público, incluyendo formulaciones matemáticas, indicadores y criterios que permitan establecer un precio o tarifa sostenible por sectores que reciben el servicio.

Metodología tarifaria: Secuencia ordenada de los procedimientos que se utilizan para determinar las tarifas de los servicios públicos; comprende la definición del modelo de fijación de precios y tarifas.

Niple: Sección de tubería de tamaño variable con rosca macho en al menos uno de sus extremos, y que sirve para unir cañerías.

Nivel de servicio: Condiciones en que se brindan los servicios, considerando aspectos de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad y oportunidad.

Norma Técnica de Hidrómetros: Se refiere a la Norma Técnica de Hidrómetros para el Servicio de Acueducto AR-HSA-2008 publicada en La Gaceta N°198 del 14 de octubre de 2008 o la vigente a la fecha.

Obras para nuevos desarrollos: Obras necesarias para la ampliación, mejoras y modificaciones de los servicios, de tal manera que la incorporación del nuevo desarrollo no afecte la gestión del servicio programada por el prestador.

Programa de Mejora y Expansión Continua del Servicio (PMYES): Programa integral que establece las necesidades de desarrollo para un sistema de acueducto, alcantarillado sanitario o hidrantes en el corto, mediano y largo plazo.

Poseedor: Persona física o jurídica que realice actos de posesión estables y efectivos como dueño en forma pacífica, pública e ininterrumpida, por más de un año, en inmuebles no inscritos en el Registro Público o bien, estando inscritos cuenten con el aval o autorización del propietario registral.

Prestación óptima: Servicio que cumple las condiciones establecidas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad, acceso universal, eficiencia, sostenibilidad e igualdad.

P. s. i: Siglas en inglés de libra – fuerza por pulgada cuadrada. Unidad de presión del sistema anglosajón. 1psi equivale a 6,69 KPa o 0,703 mca (1psi=6,89 KPa).

Prestador de servicio público, prestador u operador: Sujeto público o privado que presta servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora por ley, concesión o permiso (Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593); contrato de delegación (Ley Constitutiva del AyA, N°2726); o alianza (Ley de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, SA, N°7789).

Prevista: Tubería y accesorios, conectados a la red de abastecimiento de agua o a la red de recolección de aguas servidas, que no ha sido conectada a las instalaciones de los abonados. Para el servicio de acueducto incluye el sistema de medición, una válvula de retención y una válvula de paso. Para el servicio de alcantarillado sanitario incluye el niple de salida de la caja de registro.

Propietario: Persona física o jurídica que demuestre mediante certificación notarial o registral que ostenta la titularidad del inmueble.

Proyecto de consumo masivo: Son los desarrollos urbanísticos, comerciales, industriales, turísticos o de otra índole, que demanden una porción significativa de la capacidad instalada de un sistema de servicio público.

Queja: Gestión presentada por un abonado o un usuario debidamente autorizado por el abonado, por situaciones o problemas derivados de la actividad de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario o hidrantes.

Red pública: Red del sistema público de distribución de agua o de recolección de aguas residuales, propiedad del prestador.

Refacturación: Emisión de una nueva factura en sustitución de una anterior para efectos de corregir errores identificados por parte del abonado o del prestador.

Reglamento para la Calidad: Se refiere al Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto Ejecutivo 32327-S o el vigente a la fecha.

Reglamento de Vertido: Se refiere al Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales, Decreto Ejecutivo 33601-MINAET-S publicado en La Gaceta N°55 del lunes 19 de marzo del 2007 o el vigente a la fecha, el cual regula los parámetros y sus valores máximos permisibles permitidos para la descarga de agua residuales aun receptor.

Servicios: Para efectos de la presente normativa, entiéndase referido a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, así como los servicios especiales y conexos asociados a ellos.

Servicios conexos: Son los complementarios a los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.

Servicio de acueducto: Aquel que utiliza un sistema de acueducto para abastecer de agua potable a un núcleo de población.

Servicio de alcantarillado sanitario: Aquel que utiliza un sistema de alcantarillado sanitario para evacuar y tratar aguas y los lodos residuales de un núcleo de población.

Servicio de desconexión por solicitud del abonado: Consiste en la suspensión del servicio de acueducto por petición expresa del abonado.

Servicio de hidrantes: Es el referido a la instalación, desarrollo, operación y mantenimiento de los hidrantes, para las labores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Servicio de instalación de fuentes públicas domiciliarias: Consiste en instalar un dispositivo en una prevista existente cuando se corte o suspenda un servicio domiciliario.

Servicios especiales: Son los prestados en condiciones atípicas, ya sea por su condición de abastecimiento, titularidad del inmueble o temporalidad del servicio.

Servicio público: El que por su importancia para el desarrollo sostenible del país sea calificado como tal por la Asamblea Legislativa, con el fin de sujetarlo a las regulaciones de la Ley N° 7593. Para efectos del presente reglamento, entiéndase esta definición referida a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.

Servicio de revisión del sistema de medición: Consiste en realizar la prueba volumétrica, ya sea en laboratorio o en sitio, para determinar la exactitud del consumo registrado por un hidrómetro.

Servicio de traslado de prevista: Consiste en el traslado de la prevista, para brindar el servicio en un punto de entrega diferente para una misma propiedad y por petición expresa del abonado.

Servicio de tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individualizados: Consiste en el tratamiento de aguas y lodos provenientes de tanques sépticos, plantas de tratamiento privadas o sistemas de otros prestador.

Servidumbre de paso y acueducto/alcantarillado: Derecho a transitar por propiedad ajena para tener salida desde esa propiedad a vía pública, y para conectar infraestructura de acueducto y

alcantarillado sanitario, a fin de proveer agua potable o descargar aguas residuales del predio que carezca de salida a vía pública.

Suspensiones programadas: Suspensión del servicio con el fin de dar mantenimiento a la infraestructura del servicio, programada y comunicada a los usuarios con al menos 48 horas de antelación.

Tarifa: Lista o catálogo de precios que deben pagarse por la prestación de un servicio.

Técnicamente factible de ser brindado: Se considera que un servicio es técnicamente factible de ser brindado cuando cumple las siguientes condiciones:

- a. Las redes de distribución y de recolección pasan frente a linderos del inmueble o tenga acceso directo por vía pública o servidumbre de paso del inmueble para el cual se solicita un servicio,
- b. Los sistemas cuenten con capacidad hídrica, hidráulica, de potabilización y de tratamiento, suficientes para aceptar nuevos abonados,
- c. El sistema cumple con los atributos de calidad establecidos,
- d. Es legal y ambientalmente posible y
- e. Los solicitantes cumplen con los requisitos administrativos establecidos.

Unidad de consumo: Cada una de las unidades de vivienda, comercio, industria u otras, incluidos condominios, que cuenta con instalaciones propias de agua potable y alcantarillado sanitario, y que reciben los servicios brindados por el prestador del servicio. Todas las unidades de consumo con que cuente un condominio, podrán tener servicios independizados hasta la calle pública.

Usuario: Persona física o jurídica que recibe el servicio brindado por un prestador.

Venta de agua potable en bloque: Abastecimiento de agua en grandes cantidades de un prestador de servicio a otro, o a empresa privada para su posterior comercialización a terceros. Excepto que sea un prestador de servicio autorizado, no se permite el abastecimiento en forma individual.

La tarifa para este servicio será la fijada por ARESEP.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN PRIMERA: GENERALIDADES

Artículo 6.- Obligatoriedad de acatamiento.

Los prestadores de los servicios están obligados a cumplir con lo establecido en este Reglamento y en toda la normativa técnica vigente que regula esta materia.

Artículo 7.- Límite físico de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

El límite físico entre estos servicios y las instalaciones internas, está dado por el límite entre la propiedad privada y la propiedad pública.

Artículo 8.- Punto de entrega.

Los servicios serán suministrados hasta el límite físico del servicio establecido en este Reglamento.

Artículo 9.- Dictamen de disponibilidad de servicios.

El prestador deberá emitir dictamen de la disponibilidad de los servicios contra toda solicitud de un interesado de obtener un nuevo servicio de acueducto y alcantarillado. El dictamen debe estar basado en un estudio de disponibilidad del servicio y deberá indicar las obras que, para proveer tales servicios e interconectarlos a los sistemas, debe el interesado financiar y construir.

En ningún caso se autorizarán expansiones que comprometan el recurso hídrico existente o la capacidad del sistema de alcantarillado y su tratamiento, en perjuicio de la comunidad servida o de los habitantes de los eventuales nuevos desarrollos.

Artículo 10.- Vigencia del dictamen de disponibilidad.

El dictamen de disponibilidad tendrá un plazo mínimo de 12 meses a partir de la fecha de su emisión, el cual podrá ser prorrogado, bajo justificación técnica por una única vez, por un plazo máximo igual al inicial.

Artículo 11.- Plazo para emitir dictamen de disponibilidad.

El prestador tendrá un plazo de cinco días para emitir el dictamen de disponibilidad, posterior al recibido a satisfacción de los requisitos establecidos.

Artículo 12.- Balance entre los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.

En las áreas urbanas, es obligación de los prestadores lograr el balance en la cobertura entre los servicios de acueducto y de alcantarillado sanitario, de tal manera que conforme se amplíe el primero, se provea paralelamente el segundo.

Artículo 13.- Participación de los operadores de servicio.

Un operador puede participar en la prestación de los servicios de acueducto o alcantarillado sanitario, en todas o alguna de las etapas de dichos servicios definidas en el artículo 5 de este reglamento.

Artículo 14.- Consulta a las comunidades indígenas.

Los prestadores están obligados a consultar a las comunidades indígenas sobre cualquier proyecto relacionado con los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes por realizarse en las zonas indígenas. Los resultados de la consulta serán de obligatorio cumplimiento.

Artículo 15.- Proyectos en zonas de protección indígena.

Para realizar proyectos relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes en zonas de protección indígena, los prestadores en cooperación con los representantes de las comunidades indígenas, con el fin de evaluar y considerar en el proyecto el impacto social, cultural y ambiental, están obligados a realizar todos los estudios técnicos y jurídicos requeridos. Los resultados de estos estudios deberán ser considerados como criterios vinculantes en la toma de decisión, ejecución y operación de dichos proyectos.

SECCIÓN SEGUNDA: DE LA INFORMACIÓN

Artículo 16.- Información para la Autoridad Reguladora.

Los prestadores deberán proveer a la Autoridad Reguladora información completa, fidedigna, actualizada, precisa, suficiente y clara sobre los servicios a que se refiere este Reglamento.

La información se utilizará para:

- a. Establecer si los servicios se operan y mantienen de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento y otras normas técnicas vigentes,
- b. Comprobar que la gestión es realizada en forma eficiente,
- c. El trámite de quejas y denuncias,
- d. La resolución de gestiones tarifarias y
- e. Cualquier otra función que la Ley establezca.

Artículo 17.- Sistemas de información.

Con el fin de aportar la información requerida por la ARESEP, cada prestador deberá mantener sistemas de información que contengan como mínimo:

- a. Registros actualizados de los niveles de servicio,
- b. Copias de los análisis de laboratorio sobre calidad del agua brindada,
- c. Mapas que muestren los elementos principales de los sistemas que operan,
- d. Registros de los sistemas que operan con detalle de costos y fecha de instalación,
- e. Catastro actualizado de las conexiones, geográfico y en base de datos en la que consten, entre otros, todos los datos necesarios para ubicar la propiedad beneficiada con las previstas de servicios, identificar el abonado, caracterizar el tipo de servicio y realizar las labores de facturación y cobro,
- f. Censo actualizado de las poblaciones ocupantes de terrenos en precario y de la condición en que se encuentran con respecto al uso de los servicios,
- g. Plan de gestión ambiental para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico,
- h. Programas anuales de mantenimiento de sus sistemas,
- i. Registros de las quejas y denuncias que reciba, así como la información respectiva sobre el trámite, investigación, acciones tomadas al respecto y sus resultados,
- j. Resultados de encuestas sobre la percepción de la calidad de los servicios,
- k. Registro detallado de todas las fuentes del recurso hídrico que se utilizan para brindar el servicio de acueducto,
- l. Los planes y programas especificados en el presente reglamento: plan de mantenimiento de la infraestructura, plan de mantenimiento de hidrómetros, plan de control de hidrantes, plan de gestión ambiental, plan de control de la calidad del agua,
- m. Plan de mantenimiento de la infraestructura,
- n. Plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo de los hidrómetros de acuerdo con la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008 o la vigente a la fecha, y
- o. Catastro actualizado de los hidrómetros, tal y como lo especifica la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008 vigente a la fecha.

Artículo 18.- Formato de la información aportada.

La información de los prestadores deberá ser almacenada en bases de datos con formato electrónico y la geográfica será preferiblemente instalada en un sistema de información geográfico electrónico.

SECCIÓN TERCERA: INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN

Artículo 19.- Diseño y construcción de instalaciones.

Toda infraestructura debe ser diseñada y construida de acuerdo con los requerimientos vigentes de diseño y construcción establecidos por el CFIA, el AyA y la legislación vigente aplicable.

Artículo 20.- Mantenimiento de la infraestructura.

Los prestadores deben dar mantenimiento a la infraestructura, para asegurarse que la prestación de los servicios sea acorde con las exigencias de este Reglamento y la legislación vigente aplicable. El mantenimiento se dará hasta el límite físico del servicio público.

Artículo 21.- Reparación de vías públicas.

Los prestadores, independientemente del estado en que se hallen las vías públicas en las que se requiera realizar obras de mejoramiento, reposición o construcción, relacionadas con la infraestructura de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, deberán devolver la superficie rodante de la vía pública y las aceras al menos a su estado anterior, en un plazo máximo de quince días hábiles.

Para realizar estas labores deben utilizar:

- a. Las mejores tecnologías disponibles,
- b. Procedimientos los menos invasivos posibles y que aseguren la menor afectación a las vías, de conformidad con la tecnología disponible.
- c. Materiales de alta tecnología que permitan brindar una calidad igual o superior de la original, y
- d. Cumplir con lo establecido en las Especificaciones Generales y Diseños Estándares del MOPT para vías públicas (Manuales CR-2010 y DE-2010), adicional a lo establecido en cuanto a la operación del tránsito, mantenimiento de la vía y control de la erosión del suelo; así como con el control de calidad de los procesos constructivos.

Se considera la obra concluida, cuando se han terminado los trabajos programados y reparado la vía pública, debiendo el operador dejar constancia de recibido y finiquito de la misma.

Los prestadores deben garantizar la calidad del trabajo realizado, si éste presenta problemas de operación están obligados hasta por un plazo de dos años, a rehacerlos especialmente cuando muestren fallas como: desprendimientos, abultamientos, grietas o hundimientos. También debe asegurarse que el nivel de la superficie de rodamiento y la altura de las tapas de los pozos sean coincidentes, asimismo debe reponerse de inmediato las tapas que se dañen o sean hurtadas.

Debe el prestador realizar una programación de renovación de su infraestructura según su antigüedad y vida útil. En el caso que la renovación de esa infraestructura afecte el libre tránsito por las vías, debe coordinar con el CONAVI, el MOPT o la municipalidad respectiva, con la finalidad de garantizar la menor afectación a los usuarios de esas vías. Los prestadores deben coordinar la ejecución de planes instalación, modificación o cambio de infraestructura con esas entidades afecto de hacerlo coincidir sus programas de mantenimiento de vías, evitando la afectación posterior de las vías públicas por la realización de esas actividades.

Artículo 22.- Instalación de equipos de medición.

Para la instalación de hidrómetros y su mantenimiento se aplicarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros.

Artículo 23.- Verificación de los sistemas de medición o conteo.

Los laboratorios de verificación de los sistemas de medición o conteo deberán estar debidamente acreditados ante el ECA o la autoridad correspondiente; personas responsables, ensayos y pruebas deberán estar debidamente certificados y los instrumentos, sistemas de medición o conteo utilizados para llevar a cabo pruebas para evaluar la calidad del servicio, deberán estar calibrados

y poseer un plan de verificación, calibración y mantenimiento de acuerdo con las especificaciones establecidas por el fabricante y de conformidad con la normativa vigente.

Artículo 24.- Seguridad.

Los prestadores asegurarán en sus funciones la protección de sus trabajadores, equipo, instalaciones, infraestructura y público en general.

**CAPÍTULO IV
CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

SECCIÓN PRIMERA: DE LA PRESTACIÓN

Artículo 25.- Condiciones de prestación.

Los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes serán brindados considerando la eficiencia y la eficacia en la gestión y el uso de los recursos, la universalidad, continuidad y regularidad del servicio; el uso de tecnologías limpias y eficientes; así como la protección a la salud humana y de los recursos hídricos

Artículo 26.- Obligatoriedad de la prestación de los servicios.

Siempre que sea técnicamente factible, los prestadores dentro de su jurisdicción deben brindar en condiciones de prestación óptima, los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.

Artículo 27.- Prestación de los servicios de forma continua.

Los prestadores deberán garantizar la continuidad del servicio. Se exceptúan aquellas situaciones de suspensión de servicio por incumplimiento del abonado.

Artículo 28.- Instalación de fuente pública domiciliaria.

Cuando se corte o suspenda un servicio domiciliario exclusivamente por morosidad en el pago, con la finalidad de que los usuarios recolecten agua para su subsistencia, los prestadores deberán colocar una fuente pública y notificar su ubicación al abonado.

Artículo 29.- Requisitos para la Instalación de fuente pública domiciliaria.

La fuente pública domiciliaria no tiene costo de instalación para el abonado y debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Instalarse inmediatamente se suspenda el servicio;
- b. Ubicarse a una distancia máxima de 200 metros e incluso cruzando la calle, excepto cuando la fuente abastezca un usuario discapacitado o adulto mayor, en cuyo caso debe instalarse al frente del inmueble;
- c. De una misma fuente se pueden abastecer varios abonados;
- d. La instalación debe realizarse de tal manera que evite la conexión de mangueras u otra conexión ilícita;
- e. Cuando exista una conexión ilegal desde la fuente pública, la fuente se debe desconectar y se puede trasladar su ubicación.

Una vez que se cancelen los montos pendientes de pago, así como los costos por desconexión y reconexión y se reactive el servicio, la fuente pública deberá ser eliminada sin previo aviso.

SECCIÓN SEGUNDA: DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Artículo 30.- Calidad del agua suministrada.

La calidad del agua suministrada a los abonados deberá cumplir con las condiciones establecidas en el Reglamento para la Calidad o disposiciones que establezca el Ministerio de Salud.

Cuando el control de calidad demuestre que uno o varios parámetros sean disconformes con los valores establecidos en este Reglamento, el prestador deberá tomar las medidas correctivas necesarias para ajustar el servicio conforme con los valores admisibles de ese Reglamento.

Artículo 31.- responsabilidad sobre el control de la calidad del agua.

La calidad del agua suministrada y su respectivo control son responsabilidad del prestador, quien deberá cumplir con los lineamientos establecidos en el Reglamento para la Calidad o disposiciones que establezca el Ministerio de Salud. La Autoridad Reguladora podrá requerir que el prestador suministre análisis adicionales a los solicitados en la reglamentación vigente.

Los laboratorios que realicen pruebas de control de calidad del agua deberán cumplir con los lineamientos establecidos por el ECA.

Artículo 32.- Presiones de servicio.

Los prestadores deben mantener una presión mínima dinámica de servicio en el punto de entrega de 98,1 kPa (10 m.c.a., 14,2psi). A la vez, debe restringir la presión estática máxima hasta 490,5 kPa (50 m.c.a, 71 psi), en el punto más bajo de la red y en áreas de servicio muy quebradas hasta 686,4 kPa (70 m.c.a., 99,6 psi).

Artículo 33.- Interrupción temporal del servicio de agua potable.

En caso de interrupción de la continuidad del servicio, los prestadores deberán comunicar a los abonados y usuarios a través de los medios de comunicación colectiva, al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y a la Autoridad Reguladora, lo siguiente:

- a. Área y población afectadas;
- b. Tipo de afectación al abonado;
- c. Duración estimada de la suspensión;
- d. Precauciones especiales que deberán adoptar los usuarios;
- e. Razones de la suspensión del servicio; y
- f. Medidas de contingencia en caso de ser necesarias.

La comunicación deberá realizarse:

- a. Para suspensiones programadas, con al menos cuarenta y ocho horas de antelación;
- b. Para suspensiones no programadas, dentro de las cuatro horas después de producido el reporte de la avería; y
- c. Para suspensiones por fuerza mayor o caso fortuito, dentro de las cuatro horas después de localizada la afectación.

En todos los casos, si la suspensión del servicio se prolonga por más de ocho horas, el prestador está obligado a brindar un servicio alternativo de suministro de agua potable a los abonados, que cubra las necesidades de hospitales, clínicas y centros de salud; y necesidades básicas de los abonados domiciliarios y comunicar mediante medios de comunicación colectiva, la ubicación y condiciones del servicio alternativo de agua potable.

Para un mismo usuario, se podrán realizar como máximo cinco suspensiones programadas en un año, siendo que de ellas, no podrán producirse más de dos en un mes.

SECCIÓN TERCERA: DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Artículo 34.- Tratamiento de aguas residuales.

Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán verificar que todas las aguas residuales evacuadas por sus sistemas reciban tratamiento y cumplan con lo establecido en el Reglamento de Vertidos.

Artículo 35.- Catastro de descargas de aguas residuales especiales.

Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán mantener un catastro actualizado de las descargas de aguas residuales de tipo especial a su sistema, según la normativa vigente.

Artículo 36.- Control de contaminación.

Los prestadores deben efectuar las acciones de control necesarias, para prevenir los riesgos de contaminación que provengan de la provisión de servicios que brinda, salvo aquellos que no sean de su exclusiva competencia.

Artículo 37.- Prohibición de recepción de aguas pluviales.

Los sistemas de alcantarillado sanitario solo recibirán aguas residuales, siendo terminantemente prohibida la descarga de aguas pluviales.

Los prestadores deberán gestionar y coordinar de manera periódica con los operadores de sistemas pluviales, medidas correctivas para el control y vigilancia de sus sistemas de alcantarillado sanitario, con la finalidad de que las aguas pluviales estén separadas de dicho sistema.

Artículo 38.- Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individualizados.

Los prestadores podrán brindar el servicio de tratamiento de lodos y aguas residuales a efluentes provenientes de sistemas individualizados, como tanques sépticos o plantas de tratamiento privadas o de otros prestadores, y aplicarán la tarifa fijada por la Autoridad Reguladora. Asimismo, establecerán las condiciones de prestación de este servicio.

Artículo 39.- Derrames del alcantarillado sanitario.

Los prestadores deben evitar la ocurrencia de derrames del sistema de alcantarillado sanitario. Para estos efectos debe:

- a. Dimensionar y adecuar las redes y otros elementos del alcantarillado de acuerdo con las exigencias crecientes sobre el servicio;
- b. Dar mantenimiento para rehabilitar redes en mal estado y eliminar obstrucciones; y
- c. Eliminar ingresos ilícitos de aguas pluviales.

Artículo 40.- Acciones para la prevención de derrames del alcantarillado sanitario.

En relación con el control de los derrames, el prestador debe:

- a. Mensualmente cuantificar, clasificar y proyectar los caudales de:
 - i. Aguas residuales de tipo ordinario y
 - ii. Aguas de tipo especial.
- b. Investigar y registrar cualquier ingreso ilícito de agua al sistema y su afectación al sistema,

- c. Identificar puntos o sectores críticos de la red, donde ocurran derrames o exista mayor probabilidad de generación de derrames,
- d. Identificar y clasificar mensualmente, los derrames detectados en la red de alcantarillado, según su origen, por:
 - i. Obstrucciones debido a taponamientos o uso indebido del sistema,
 - ii. Falta de capacidad hidráulica del sistema, por defectos de diseño, obsolescencia de la red o descarga de aguas pluviales,
 - iii. Falla energética y
 - iv. Otros.
- e. En relación con la descarga de aguas pluviales a la red de alcantarillado sanitario, gestionar con las entidades responsables, las soluciones y medidas correctivas.

Artículo 41.- Descarga de aguas especiales.

Los prestadores velarán porque las aguas residuales de tipo especial para ser vertidas en el sistema público de alcantarillado sanitario, reciban tratamiento previo por parte del ente generador y cumplan con lo dispuesto en el Reglamento de Vertidos.

SECCIÓN CUARTA: DEL SERVICIO DE HIDRANTES

Artículo 42.- Condiciones del servicio de hidrantes.

La instalación, operación y ubicación de hidrantes y de previstas para este servicio, se regirán por lo establecido en la Ley Declaratoria del Servicio de Hidrantes como Servicio Público y Reforma de Leyes Conexas N° 8641 y su Reglamento o legislación vigente.

Artículo 43.- Responsabilidad sobre la red de hidrantes.

La red de hidrantes para el combate de incendios forma parte integral del servicio de acueducto, por tanto debe ser operada, mantenida, ampliada e instalada por el respectivo prestador, quien deberá cumplir con las condiciones técnicas necesarias para su instalación y operación, con base en la normativa vigente.

SECCIÓN QUINTA: DE LOS SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 44.- Prestación de servicios especiales.

Los operadores podrán prestar servicios especiales en los sistemas operados, siempre y cuando no afecten la calidad, continuidad y prestación óptima del servicio brindado a sus abonados.

La prestación de estos servicios debe ajustarse a lo establecido en este reglamento.

Artículo 45.- Tipos de servicios especiales de acueducto o alcantarillado.

Se consideran servicios especiales de acueducto y alcantarillado:

- a. La venta de agua potable en bloque,
- b. Los otorgados a poseedores y ocupantes de terrenos en precario y campamentos de damnificados y
- c. Los autorizados para las actividades e instalaciones temporales.

Artículo 46.- Servicios en terrenos declarados precarios y campamentos de damnificados.

Los prestadores están en la obligación de suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes siempre que sea técnicamente factible a terrenos en precario declarados como tales, y a campamentos de damnificados.

Artículo 47.- Servicios para actividades e instalaciones temporales.

Los prestadores siempre que sea técnicamente factible, están obligados a suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes para actividades e instalaciones temporales, siempre y cuando no afecten la calidad, continuidad y prestación óptima de los servicios brindados a sus abonados. Estos servicios deben ajustarse a lo establecido en este reglamento.

Artículo 48.- Venta de agua potable en bloque.

Los prestadores, siempre y cuando no afecten la calidad, continuidad y prestación óptima de los servicios brindados a sus abonados, podrán vender agua potable en bloque a:

- a. Otro prestador,
- b. Empresas navieras que operen legalmente en Costa Rica, y
- c. Vendedores de agua a terceros a través de camiones cisternas, que operen legalmente.

En todos los casos, la tarifa por cobrar será la aprobada por la Autoridad Reguladora.

SECCIÓN SEXTA: DE LOS SERVICIOS CONEXOS

Artículo 49.- Prestación de servicios conexos.

Los operadores prestarán servicios conexos en los sistemas operados. Estos servicios se deben ajustar a lo establecido en este reglamento.

Artículo 50.- Tipos de servicios conexos.

Se consideran servicios conexos, entre otros:

- a. Conexión de los servicios;
- b. Reconexión de los servicios;
- c. Desconexión del servicio por solicitud del abonado;
- d. Instalación de fuentes públicas domiciliarias;
- e. Revisión del sistema de medición;
- f. Traslado de prevista; y
- g. Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individuales.

Las inspecciones de las instalaciones internas no son parte del servicio público, por tanto, no es un servicio regulado por la Autoridad Reguladora.

Artículo 51.- Servicio de conexión.

Este servicio permite la interconexión del sistema interno de un interesado a la red pública, puede ser:

- a. **Servicio de conexión con prevista.** Cuando está instalada la tubería y demás accesorios desde la tubería principal hasta el límite físico de los servicios; y
- b. **Servicio de conexión sin prevista.** Cuando no existe ningún tipo de instalación que permita la interconexión del servicio.

Artículo 52.- Servicio de reconexión.

Es el servicio que permite restituir el abastecimiento de agua potable cuando ha sido suspendido y el abonado se ha puesto a derecho con las obligaciones establecidas por el prestador. En los casos en los que el servicio haya sido suspendido a solicitud del abonado, solo este puede tramitar la reconexión.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los abonados, tales como:

- a. Suspensión del servicio por error del prestador;

- b. Conexión fraudulenta ilícita realizada por un tercero sin conocimiento del abonado

Artículo 53.- Plazos para la atención de los servicios especiales.

Para los servicios especiales definidos en este reglamento se establecen los siguientes plazos para su ejecución:

- a. Conexión de los servicios: ocho días hábiles;
- b. Desconexión del servicio por solicitud del abonado: cinco días hábiles;
- c. Instalación de fuentes públicas domiciliarias: en el momento que se retira el hidrómetro;
- d. Revisión del sistema de medición: ocho días hábiles;
- e. Traslado de prevista: 10 días hábiles; y
- f. Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individuales: en el momento en que se recibe el residuo, previa fecha de recibo establecida por el operador del sistema.

Se inicia el cómputo de los plazos a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.

CAPÍTULO V GESTIÓN DE SERVICIOS

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 54.- Gestión de los servicios.

Para cumplir con las condiciones de prestación de los servicios de este reglamento, los prestadores deberán establecer compromisos anuales de gestión, que serán incorporados en el Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios (PMYES).

Artículo 55.- Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios.

Los prestadores deberán elaborar quinquenalmente y mantener actualizado cada año, un programa en materia de expansión, mantenimiento y mejora de los servicios, que deberá ser presentado ante la Autoridad Reguladora para la revisión conjunta, aprobación y posterior control. A excepción del primer programa, la remisión a la ARESEP es en esos mismos plazos.

El programa deberá elaborarse con base en proyecciones razonables de las necesidades del servicio; incluir metas cualitativas y cuantitativas, en aspectos relevantes para la calidad, eficiencia y expansión de los servicios que se prestan; y contener como mínimo:

- a. Condiciones de funcionamiento de la infraestructura actual y futura;
- b. Áreas servidas y sus planes de expansión;
- c. Demandas futuras;
- d. Futuras fuentes de abastecimiento;
- e. Niveles de servicio, actuales y futuros,
- f. Niveles de eficiencia actuales y la mejora propuesta en productividad, incluyendo el control y reducción de pérdidas de agua;
- g. Gestión ambiental;
- h. Ampliaciones y mejoras de la infraestructura y el respectivo plan de financiamiento; y,
- i. Nivel de servicio al abonado.

CAPÍTULO VI PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CONDICIONES INFERIORES A LA PRESTACIÓN ÓPTIMA

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 56.- Prestación del servicio en condiciones inferiores a la prestación óptima.

Solo en situaciones excepcionales: caso fortuito, fuerza mayor o suspensiones programadas, se permitirá brindar los servicios en condiciones inferiores a la prestación óptima.

Artículo 57.- Escasez del suministro de agua.

En condiciones de escasez de agua, el prestador podrá restringir su uso, para ello deberá notificar a sus abonados mediante los medios de comunicación colectiva y dar aviso por escrito a la Autoridad Reguladora y al Benemérito Cuerpo de Bomberos, al menos veinticuatro horas antes de que tal restricción se haga efectiva. Las notificaciones especificarán:

- a. Justificación, naturaleza y magnitud de la restricción;
- b. Fecha de inicio y fecha probable de finalización;
- c. Zonas afectadas;
- d. Horarios especiales de suministro; y
- e. Medios alternativos de suministro.

Durante el periodo de escasez, el prestador deberá racionar con criterios de equidad el suministro del agua disponible, con la debida atención hacia la salud. Para asegurar la equidad en el suministro podrá establecer restricciones de uso.

Artículo 58.- Medios alternativos de suministro de agua potable.

Los medios alternativos de provisión del servicio de acueducto podrán ser camiones cisternas, tuberías temporales u otro medio, siempre que éstos garanticen que el agua distribuida reúna la característica de calidad potable y asegure una dotación mínima de subsistencia a la población afectada por la interrupción.

Artículo 59.- Preparación para la atención de emergencias y desastres.

Todo sistema de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, debe contar con un plan para la atención de emergencias y desastres aprobado por la CNE que deberá remitirse a la Autoridad Reguladora, así como sus posteriores modificaciones en el momento que se realicen.

Artículo 60.- Emergencia sanitaria.

En caso que se detecte algún problema en la calidad del agua que pueda afectar la salud pública, los prestadores deberán:

- a. Aplicar el protocolo definido en el plan para la atención de emergencias y desastres;
- b. Informar a la población afectada y autoridades competentes a través de los medios de comunicación colectiva, en un plazo máximo de cuatro horas después de producido el reporte del evento ocurrido y las medidas que deba adoptar;
- c. Adoptar las medidas correctivas correspondientes para habilitar el sistema; y
- d. En todos los casos en que la suspensión del servicio se prolongue más de ocho horas, el prestador deberá brindar un servicio alternativo de suministro.

Artículo 61.- Prioridad del abastecimiento en caso de escasez.

En caso de que el servicio de acueducto deba ser restringido, éste se brindará de acuerdo con el siguiente orden de prioridades:

- a. Hospitales, centros penitenciarios y para personas en riesgo social;
- b. Clínicas, centros educativos y de salud, albergues para niños y para adultos mayores;
- c. Viviendas, para atender las necesidades básicas de las familias y de los campamentos de damnificados;
- d. Instalaciones comerciales, industriales y agroindustriales;

- e. Instalaciones municipales, gubernamentales, religiosas, organizaciones internacionales, diplomáticas y no gubernamentales, y similares; y
- f. Actividades e instalaciones temporales.

CAPÍTULO VII

RELACIÓN DEL PRESTADOR CON EL ABONADO

SECCIÓN PRIMERA: TRÁMITES E INFORMACIÓN AL ABONADO

Artículo 62.- Trámites, procedimientos e información sobre los servicios.

Los prestadores deben establecer los trámites necesarios para las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios y adoptar los reglamentos, contratos de suscripción, procedimientos y regulaciones adicionales que establezcan las relaciones con sus abonados, en armonía con la normativa vigente.

Artículo 63.- Publicidad de la información.

Los prestadores deben publicar en el diario oficial La Gaceta y en los medios que consideren oportunos, todo procedimiento o requisito referido a la prestación de los servicios y sus trámites cuando estos modifiquen o crean obligaciones o derechos, junto con los instructivos, reglamentos, manuales, formularios, protocolos y demás documentos complementarios. Estos documentos deben estar ubicados en los lugares de atención al público, así como en su sitio web, si contara con uno.

Artículo 64.- Información sobre los servicios.

Los prestadores brindarán a sus abonados e interesados la información necesaria que les permita conocer las características de los servicios que reciben, las tarifas fijadas por la Autoridad Reguladora; los niveles de servicio exigidos y las acciones que implementará para alcanzarlos.

Artículo 65.- Información sobre lugares y medios para cancelación de facturas.

Es obligación del prestador informar oportunamente a los abonados los lugares y medios habilitados para la cancelación de las facturas.

SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS CONTRATOS POR SERVICIOS

Artículo 66.- Del contrato de prestación de servicios.

Para el acceso a los servicios, las partes deberán suscribir un contrato. Dicho contrato establecerá las reglas que regirán la prestación de los servicios.

Artículo 67.- Contenido de los contratos.

Además de la información establecida en la legislación vigente, los contratos por servicio contendrán como mínimo la siguiente información:

- a. Objeto y alcance;
- b. Identificación de la propiedad donde se brinda el servicio;
- c. Definición de los bienes propiedad del prestador para la prestación del servicio;
- d. Condiciones técnicas, financieras y jurídicas de suministro del servicio;
- e. Condiciones comerciales de prestación del servicio, así como de los servicios conexos;
- f. Obligaciones y responsabilidades del prestador;
- g. Obligaciones, responsabilidades y derechos del abonado;
- h. Vigencia del contrato; y
- i. Causales de modificación y cancelación.

El contrato debe propiciar el equilibrio entre los intereses del prestador y del abonado, elaborarse con letra clara y de un tamaño adecuado que facilite su lectura y comprensión y no contener cláusulas:

- a. Abusivas o que limiten el cumplimiento de los atributos de calidad establecidos o afecten económicamente al abonado;
- b. Que no estén relacionadas directamente con la prestación del servicio; y
- c. Que contengan expresiones técnicas, signos, abreviaturas o siglas incomprensibles para los usuarios.

SECCIÓN TERCERA: SOLICITUD DE CONEXIÓN, DESCONEXIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 68.- Solicitud de servicios.

Los prestadores deben admitir solicitudes de servicio, sin discriminación de acceso, a quien cumpla con los requisitos y obligaciones respectivas.

Artículo 69.- Competencia para solicitar servicios.

Los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario sólo podrán ser solicitados por el propietario o por quien ostente mediante las figuras de representación establecidas por el ordenamiento jurídico, la manifestación de voluntad del propietario.

Artículo 70.- Plazo para la instalación de un nuevo servicio.

Una vez cumplidos los requisitos y cancelada la tarifa respectiva, los prestadores contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para realizar la conexión de cada servicio aprobado. Para la instalación de hidrómetros, se observarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros.

Artículo 71.- Ubicación de la prevista o conexión.

La prevista o conexión para los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, se ubicarán en la acera, zona pública o estructura construida expresamente para ello, según corresponda.

Artículo 72.- Independización de servicios.

En todo inmueble en que haya más de una unidad de consumo, éstas deben tener, tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado sanitario, conexión independiente, y el servicio de acueducto debe tener su respectiva medición. Sólo se permitirá una conexión de cada servicio con varias unidades de consumo en los casos donde no sea técnicamente factible instalar conexiones independientes.

Artículo 73.- Varias conexiones en una misma propiedad.

Se podrá solicitar para una misma propiedad varias conexiones y los prestadores las aprobarán si es técnicamente factible.

Artículo 74.- Solicitud de desconexión del servicio por parte del abonado.

Los prestadores están obligados a atender toda solicitud de desconexión del servicio, siempre y cuando no haya pendientes de pago ni afectación a terceros de manera directa. Esta solicitud debe atenderse en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.

Artículo 75.- Causales de rechazo de las solicitudes de los servicios.

Los prestadores podrán negar un servicio cuando se presente cualquiera de las siguientes causales:

- a. Incumplimiento a las leyes o regulaciones del servicio;
- b. Problemas en la red interna que pongan en peligro de contaminación el sistema público de acueducto;
- c. Peligro o emergencia debidamente identificada, que afecte a personas o propiedades privadas o públicas;
- d. Incapacidad o negativa para corregir cualquier deficiencia o defecto en el sistema interno que haya sido reportado por el prestador;
- e. La solicitud corresponda a un área declarada como zona de protección;
- f. El inmueble por servir se encuentre fuera del área de cobertura del prestador; y
- g. Que no sea técnicamente factible.

El prestador en un plazo de diez días hábiles, debe emitir en forma escrita la decisión y justificar las razones del rechazo.

Artículo 76.- Causales de suspensión del servicio de acueducto.

Los prestadores podrán suspender el servicio de acueducto cuando se presente alguna de las siguientes causales:

- a. Incumplimiento a las leyes o regulaciones del servicio;
- b. Problemas en la red interna que pongan en peligro de contaminación el sistema público de acueducto;
- c. En caso de peligro o emergencia debidamente identificados, que afecten a personas o propiedades privadas o públicas;
- d. Incapacidad o negativa para corregir cualquier deficiencia o defecto en el sistema interno que haya sido reportado por el prestador;
- e. Falta de pago del servicio previa notificación y otorgamiento del plazo de cancelación, siempre y cuando en la facturación entregada se indique la fecha de vencimiento;
- f. Ceder el agua a un tercero;
- g. Utilizar el agua para usos no autorizados en el contrato de servicios;
- h. Manipulación indebida comprobada de los accesorios de la conexión (hidrómetro, válvulas, tubería);
- i. Por conexiones ilícitas; y
- j. Incumplimiento de las restricciones de uso establecidas en condiciones de escasez.

Cuando se incurra en alguna de estas causales de suspensión del servicio y así se haya determinado siguiendo el debido proceso; el prestador deberá realizar recordatorio al abonado sobre la fecha de suspensión, en el medio señalado y con 48 horas de anticipación.

Artículo 77.- Improcedencia de la suspensión del servicio de acueducto.

El servicio de acueducto no podrá ser suspendido por la falta de pago de servicios de otra naturaleza diferente a un servicio público regulado por la Autoridad Reguladora que brinde el prestador.

Artículo 78.- Condiciones para no suspender el servicio de acueducto por falta de pago.

La suspensión del servicio no procede cuando:

- a. El abonado esté al día con la última facturación;
- b. El abonado tenga facturaciones anteriores pendientes de pago;
- c. El abonado demuestre a la cuadrilla de corta que ha cancelado la factura, aún en fecha posterior al vencimiento; y

- d. Sea viernes, sábado, domingo o día anterior a un feriado, si ese día corresponde al prestador cerrar la recepción de los respectivos pagos. En este caso la suspensión se ejecutará al día hábil siguiente.

El prestador debe notificar al abonado su condición de moroso a través de resolución; asimismo, pondrá a disposición de sus abonados medios electrónicos para consultar su estado de cuenta.

Artículo 79.- Plazo para reconexión del servicio de acueducto.

El prestador del servicio restaurará la conexión del servicio en un plazo no mayor a las 24 horas naturales, cuando la causa por la suspensión se haya corregido y comunicado satisfactoriamente.

Artículo 80.- Improcedencia de suspensión del servicio de alcantarillado sanitario.

El servicio de alcantarillado sanitario no puede ser suspendido por facturación no cancelada.

SECCIÓN CUARTA: ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 81.- Tramitación de quejas y denuncias.

El prestador deberá tramitar, investigar y resolver las quejas y denuncias presentadas por la prestación del servicio, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos en la Ley General de la Administración Pública N°6227.

En el caso de quejas referidas a la calidad del agua, el prestador está obligado a tramitarla en menos de 24 horas, especialmente si la situación pueda crear riesgo sanitario, y ésta atente contra la salud pública o el ambiente.

Artículo 82.- Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo.

Ante la interposición de una queja por alto consumo:

- a. El prestador deberá retirar el hidrómetro en uso, realizársele las pruebas técnicas necesarias para conocer la precisión de su medición y colocar en la prevista uno nuevo;
- b. El cobro del monto en disputa, se realizará cuando se emita la resolución final del proceso;
- c. El cobro del monto del mes siguiente se realizará con base en el consumo real indicado por el nuevo hidrómetro;
- d. Tratándose de quejas presentadas ante la Autoridad Reguladora sin haber sido interpuestas previamente ante el operador, posterior a la notificación de la ARESEP del inicio del trámite de la queja, el prestador aplicará el procedimiento antes indicado.

Los prestadores cuando detecten un alto consumo deberán notificarlo al abonado en un máximo de 8 días hábiles posteriores.

Artículo 83- Cobro de facturaciones pendientes de pago.

Para el cobro de facturaciones pendientes de pago, el prestador podrá formalizar arreglos de pago o realizar el procedimiento correspondiente, ya sea en la vía administrativa o judicial.

Artículo 84.- Denuncias sobre la prestación de los servicios.

Las denuncias no estarán sujetas a formalidades, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación que el operador habilite para este fin, siendo suficiente que el denunciante especifique la irregularidad y su ubicación.

El prestador deberá tramitarlas de forma expedita, realizando los análisis técnicos y legales requeridos, especialmente si la situación puede crear riesgo sanitario, atentar contra a la salud

pública o el ambiente. Los resultados de la misma deben comunicarse al interesado, en caso de haber indicado medio para atender notificaciones.

Artículo 85.- Servicio permanente de atención al usuario.

Los prestadores están obligados a indicar los lugares o medios necesarios para recibir quejas y denuncias las veinticuatro horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco días del año. Estos serán indicados en las facturas de cobro del servicio o en los medios que consideren necesarios.

Artículo 86.- Quejas por facturación errónea.

Pueden presentarse quejas por facturación errónea en los siguientes casos:

- a. **Factura cancelada:** Si se identificara un error en una factura cancelada, tanto el prestador como el abonado, podrán gestionar la recuperación de la respectiva diferencia a su favor. La diferencia se debe recuperar o reintegrar de forma inmediata o en la siguiente facturación.
- b. **Factura no cancelada:** De presentarse una queja por una factura emitida pero no cancelada, el prestador deberá suspender la obligación de pago de esa factura, hasta tanto se emita la resolución final.

Si la queja se resuelve a favor del abonado, con base en la resolución final, el prestador ajustará el monto a pagar y le comunicará al abonado formalmente por medio de oficio.

Si la gestión es rechazada, con base en la resolución final, el prestador, comunicará al abonado formalmente por medio de un oficio, el nuevo plazo de vencimiento y el monto pendiente de pago. No cobrará recargos por mora desde el vencimiento hasta la fecha de notificación de la resolución final.

En todos los casos el nuevo plazo de vencimiento no será inferior a cinco días hábiles a partir de la fecha de notificación. En caso de morosidad se seguirá con el proceso de cobro establecido.

Artículo 87.- Interposición de quejas.

Si el abonado o usuario debidamente autorizado, interpone una queja ante el prestador, éste deberá responderle en forma escrita, dentro de los diez días hábiles siguientes al recibo de la gestión.

Si el prestador rechaza dicha gestión, deberá fundamentar por escrito su decisión.

SECCIÓN QUINTA: MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

Artículo 88.- Universalidad de la medición de los consumos

Todos los consumos del servicio de acueducto, incluyendo los de los servicios especiales, deben ser medidos, tal y como lo establece la Norma Técnica de Hidrómetros.

Artículo 89.- Periodicidad de las lecturas de los hidrómetros.

El sistema de lectura de los hidrómetros debe ser permanente, mensual o bimestral, de tal forma que los ciclos de lectura mantengan uniformidad en el período de consumo.

Artículo 90.- Plazo para la reparación o reemplazo de hidrómetros.

El prestador está obligado a reparar, corregir o reemplazar los hidrómetros dentro del plazo máximo de ocho días naturales después de detectada una anomalía.

La facturación del mes en el cual se presentó la anomalía se realizará con base en el consumo promedio normal.

Artículo 91.- Factura única.

El prestador emitirá y pondrá al cobro una única factura la cual será mensual e incluirá todos los servicios prestados a los que se refiere este reglamento.

Artículo 92.- Condiciones de la factura.

La factura puede ser física o electrónica. Si un abonado no tiene o no puede acceder los medios digitales, debe indicarlo al prestador, quien deberá realizar el cobro mediante factura física, la cual será remitida al lugar donde el abonado haya indicado.

Artículo 93.- Base para la facturación.

La facturación por los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes estará basada en los volúmenes de agua consumidos por el servicio de acueducto:

- a. Para el servicio de acueducto: en el valor reportado por la medición directa con hidrómetro;
- b. Para los servicios de alcantarillado sanitario e hidrantes: en el consumo del servicio de acueducto o en el consumo del abastecimiento de agua propio cuando se dé esta situación. En ambos casos, el operador deberá instalar un hidrómetro para medir el consumo de agua; y
- c. Cuando no sea técnicamente factible instalar el hidrómetro, en un consumo presunto establecido por la ARESEP en la estructura tarifaria.

Artículo 94.- Facturación con consumo estimado.

En caso de lectura bimestral o cuando no sea posible efectuar la lectura del hidrómetro, la facturación de los meses sin lectura, se hará con base en un consumo estimado, no se deberán realizar dos facturaciones estimadas consecutivas.

Artículo 95.- Ajuste del monto de la facturación de los servicios en caso de discontinuidad.

Los abonados que reciban un servicio discontinuo cuya causa no sea caso fortuito, fuerza mayor o suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento no se les cobrará el cargo fijo del servicio de acueducto. En el caso de que no exista cargo fijo, se aplicará una disminución del 50% del monto de la factura por esos servicios.

La eliminación del cobro será aplicable cuando la discontinuidad implique:

- a. Prestación del servicio menor a 16 horas diarias durante al menos 20 días al mes y
- b. Suspensión del servicio durante 24 horas por más de tres días consecutivos o más de 7 días no consecutivos, ambos en el mismo mes.

La provisión de agua mediante camiones cisterna no eximirá al prestador de aplicar la excepción al pago del cargo fijo.

Las consideraciones de caso fortuito y fuerza mayor deben ser determinadas mediante evaluación del área técnica del prestador.

La Autoridad Reguladora elaborará la metodología para la aplicación de este artículo.

Artículo 96.- Obligación de pagar el cargo fijo de acueducto.

Al abonado que se le suspenda el servicio de acueducto por causas no atribuibles al prestador, deberá cancelar el cargo fijo durante todo el periodo de suspensión.

El prestador debe comunicar al abonado esta situación.

Artículo 97.- Ajuste del monto de la facturación de los servicios por incumplimiento de la calidad del agua.

Los abonados que reciban agua que incumple las normas y principios de calidad establecidas, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea atribuible a, caso fortuito o fuerza mayor o suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento pagarán únicamente el monto correspondiente al cargo fijo, en el caso de que no exista cargo fijo, pagarán el 50% de la factura por esos servicios de acueducto.

La Autoridad Reguladora elaborará la metodología para la aplicación de este artículo.

Artículo 98.- Prestación de servicios compartidos por dos prestadores.

Cuando por razones técnicas un prestador debe brindar el servicio de acueducto y otro prestador el de alcantarillado sanitario, deberán firmar un convenio y comunicarlo en forma escrita a los abonados en esta condición. El prestador de acueducto deberá remitir mensualmente al de alcantarillado sanitario, la medición del consumo de agua potable para el cobro del servicio.

Artículo 99.- Registro del consumo de agua en hidrantes.

El agua que sea utilizada para el combate de incendios, prácticas, simulacros, emergencias y otras actividades similares, no será facturada por los prestadores, pero el consumo debe ser contabilizado mensualmente. Será obligación de cada prestador coordinar con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica el reporte de esta información.

Artículo 100.- Comprobación del funcionamiento del hidrómetro.

Cuando se presenten quejas por altas facturaciones o altos consumos, y existan dudas con respecto al consumo registrado por el hidrómetro, el prestador estará en la obligación de comprobar el buen funcionamiento de este dispositivo.

El abonado o su representante podrán estar presentes cuando se realice la comprobación y el prestador comunicará el resultado en el plazo de 3 días hábiles.

El costo de la revisión correrá por cuenta del solicitante, excepto que se compruebe el mal funcionamiento del hidrómetro.

Artículo 101.- Traslado del hidrómetro.

Para la desinstalación y el traslado de hidrómetros en operación, el prestador debe establecer procedimientos que aseguren que estas acciones no alteren sus características operativas.

Artículo 102.- Información contenida en la factura.

La factura, impresa o digital, debe contener como mínimo:

- a. Nombre y logotipo del prestador;
- b. Cédula jurídica, dirección física, electrónica o sitio web, números de teléfonos y fax del prestador;
- c. Nombre del abonado;
- d. Localización;
- e. Número de contrato;
- f. Número de medidor;
- g. Periodo al cobro;
- h. Fecha de vencimiento;
- i. Fecha y lectura anterior;
- j. Fecha y lectura actual;

- k. Número de días del periodo de cobro;
- l. Número de factura;
- m. Consumo mensual,
- n. Tipo de tarifa;
- o. Historial de consumo de los últimos seis meses;
- p. Desglose del monto por tipo de servicio y tarifa;
- q. Monto por pagar por arreglos de pago, de existir;
- r. Monto total;
- s. Monto del cargo por mora;
- t. Espacio para avisos, por ejemplo:
 - i. Cantidad de facturas y montos pendientes de pago,
 - ii. Notificación del corte de servicio por no pago,
 - iii. Notificación de cambios generales o individuales de tarifas,
 - iv. Notificación de un alto consumo,
- u. Indicar si el consumo es estimado;
- v. Número de teléfono y correo electrónico para reportar averías; y
- w. El número 8000 ARESEP (8000-273737) y el correo: usuario aresep@go.cr.

Artículo 103.- Entrega de la factura.

El prestador deberá entregar la factura correspondiente al consumo de sus servicios, con un mínimo de 10 días naturales antes del vencimiento, en el lugar o por el medio señalado por el abonado.

Artículo 104.- Ciclo incompleto de servicio.

Cuando un servicio ha sido prestado por un tiempo menor al ciclo de facturación, para su cobro, se procederá de la siguiente manera:

- a. El cargo fijo: Se cobrará proporcionalmente a la cantidad de días durante el cual se prestó efectivamente el servicio;
- b. El consumo:
 - i. Si se trata de un servicio medido, se facturará según el registro de medición indicado por el hidrómetro.
 - ii. Si se trata de servicio fijo, se cobrará proporcionalmente la cantidad de días durante la cual se prestó efectivamente el servicio.

Artículo 105.- Monto por pagar en una conexión que abastece a varias unidades de consumo.

Para una conexión que abastece a varias unidades de consumo, el prestador emitirá una sola factura, en la cual incluirá el cobro por los servicios de acueducto, hidrantes, alcantarillado sanitario y gestión ambiental (tarifa hídrica) y el monto a pagar se establecerá de la siguiente manera:

I. Para tarifas de la categoría domiciliaria

i. Si la conexión es medida:

- a. Para acueducto o alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario más el producto de la tarifa respectiva por el consumo individual. Este valor se multiplica por el número de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [\text{Cargo fijo (ac o alc)} + (\text{tarifa (ac o alc)} \times \text{consumo individual})] \times \# \text{ unidades consumo}$$

- b. Para hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica): se multiplica la tarifa respectiva por el consumo individual y este producto multiplicado por el número de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [(tarifa (hidrantes o gestión amb.) \times consumo individual) \times \# unidades consumo]$$

El consumo individual se obtiene de dividir el consumo total registrado por el hidrómetro entre la cantidad de unidades de consumo.

$$consumo individual = \frac{consumo total (m^3)}{\# unidades consumo}$$

El monto total de la factura es la suma de los montos individuales de cada servicio: acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica).

El número de unidades de consumo debe establecerse mediante prueba de abastecimiento realizada de oficio por el prestador.

- ii. Si la conexión es sin medición (servicio fijo)
- a. Para acueducto o alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario más la tarifa respectiva, este valor se multiplica por la cantidad de unidades de consumo.

$$\begin{aligned} \text{Monto} &= [cargo fijo (ac o alc) + tarifa fija (ac o alc)] \\ &\times \# unidades consumo \end{aligned}$$

- b. Para hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica): la tarifa fija de hidrantes o gestión ambiental se multiplica por la cantidad de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [tarifa fija (hidrantes o gestión amb.) \times \# unidades consumo]$$

El monto total de la factura es la suma de los montos individuales de cada servicio: acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica).

II. Para las otras categorías tarifarias

- i. Si la conexión es medida:

- a. Para acueducto y alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario se suma al producto de la tarifa de acueducto o alcantarillado sanitario por el consumo total registrado por el hidrómetro.

$$\begin{aligned} \text{Monto} &= [cargo fijo (ac, alc,) \times \# unidades de consumo \\ &+ (tarifa (ac o alc) \times consumo total registrado)] \end{aligned}$$

- b. Para hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica): la tarifa de hidrantes o gestión ambiental se multiplica por el consumo total registrado por el hidrómetro.

$$\text{Monto} = [tarifa (hidrantes o gestión amb.) \times consumo total registrado]$$

- ii. Si la conexión es sin medición (servicio fijo):
 - a. Para acueducto y alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario más la tarifa fija respectiva, este valor multiplicado por el número de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [\text{cargo fijo (ac o alc.)} + \text{tarifa (ac o alc.)}] \times \# \text{ unidades consumo}$$

- b. Para hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica): la tarifa de hidrante o gestión ambiental multiplicada por el número de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [\text{tarifa (hidrantes o gestión amb.)} \times \# \text{ unidades consumo}]$$

El monto total de la factura es la suma de los montos individuales de cada servicio: acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica).

Para todos los casos, si los servicios de alcantarillado sanitario y gestión ambiental no se brindan; no aplica el cobro, excepto para el servicio de alcantarillado sanitario cuando este sea técnicamente factible de ser brindado y el interesado no realice los trámites y obras necesarias para la autorización del servicio.

Para las ASADAS, según su estructura tarifaria, el concepto de cargo fijo se sustituye por tarifa base.

Artículo 106.- Facturación para unidades de consumo con diferente uso.

Cuando en una misma conexión existan unidades de consumo con diferente uso del agua, el prestador facturará los servicios con base en la tarifa que representa el 60% o más del uso. Si se comprueba que el uso adicional es comercial o industrial, el prestador deberá notificar al abonado para que, en el plazo de 60 días independice los servicios. Si cumplido el plazo, el abonado no realiza lo solicitado, el prestador reclasificará el servicio con la tarifa aplicable.

Artículo 107.- Facturación por conexiones ilícitas.

Cuando se identifique una conexión ilícita:

- a. Si el servicio ha sido suspendido y el abonado se reconectó al sistema el prestador lo suspenderá nuevamente, para reconectarlo cobrará la tarifa por reconexión del servicio y facturará el consumo desde la fecha de suspensión hasta la última desconexión el monto equivalente al consumo estimado si el servicio es medido, o la tarifa fija si el servicio es sin medición;
- b. Si el servicio es conectado ilícitamente en más de dos ocasiones, el prestador procederá a eliminar la prevista y cobrar el consumo estimado si el servicio es medido, o la tarifa fija si el servicio es sin medición;
- c. Para volver a instalar el servicio, el prestador debe asegurarse que el interesado esté al día con sus compromisos y cobrar el monto correspondiente a un servicio nuevo sin prevista, además de los otros cargos que apliquen;
- d. En los casos de conexiones ilícitas realizadas para abastecer viviendas unifamiliares, previa verificación del cumplimiento de requisitos y el pago de la respectiva tarifa por conexión de un nuevo servicio, el operador deberá formalizarlos como abonados regulares y realizar el cobro de los consumos evadidos por un periodo de hasta seis meses; y
- e. En los demás casos de conexiones ilícitas, el prestador está obligado a suspender el servicio y recuperar los costos en que incurrió durante el período de uso ilícito del servicio, así como los ingresos no recibidos por los consumos evadidos, por un periodo

de hasta seis meses. Lo anterior con fundamento en las pruebas a las que el operador tenga acceso.

En todos los casos el prestador debe seguir el debido proceso y emprenderá las acciones judiciales que sean legalmente pertinentes, así como aplicar el procedimiento para refacturar.

Artículo 108.- Refacturaciones.

Una factura puesta al cobro se deberá anular y refacturar o emitir una nota de crédito o débito según corresponda, cuando se determine que existen:

- a. Errores en la facturación;
- b. Errores en la lectura del hidrómetro;
- c. Afectación de la medición del consumo por fugas en la parte pública del sistema;
- d. Afectación de la medición por presiones superiores a las permitidas según la normativa vigente; y
- e. Otras causas determinadas por el prestador o la Autoridad Reguladora, cumpliendo con el debido proceso.

Artículo 109.- Ajuste de facturas por alto consumo.

Los prestadores a solicitud del abonado, deberán efectuar ajustes a las facturas por altos consumos derivados de fugas no visibles en las instalaciones internas.

El prestador ajustará hasta dos facturas emitidas consecutivamente cada doce facturaciones, cuando:

- a. Para cualquier categoría tarifaria, el consumo facturado supere en un 100% el consumo promedio normal, y
- b. Se compruebe que el incremento en el consumo se originó por fugas no visibles y no por actividades ocasionales, consumos estacionales o cambios en el patrón del consumo del abonado,

Para la aplicación de nuevos ajustes, el abonado deberá demostrar que realizó las reparaciones pertinentes.

Si el alto consumo se genera por problemas en la red del prestador, como altas presiones, el prestador deberá realizar todos los ajustes que sean necesarios no pudiendo cobrar los altos consumos registrados.

Artículo 110.- Modificaciones en la facturación por cambios de tarifa.

Se presentarán modificaciones en la facturación por:

- a. Cambio individual del tipo de tarifa. La modificación del tipo de tarifa se justifica en un cambio de uso del agua, se aplicará a partir de la fecha de la orden de servicio, documento en el cual se determinará el cambio; y
- b. Cambio general de las tarifas. Regirán a partir de su publicación en el diario oficial *La Gaceta* o a partir del momento en que lo indique la resolución emitida por la Autoridad Reguladora.

Artículo 111.- Gestión de cobro.

Los prestadores están obligados a:

- a. Cobrar por todos los servicios que tengan tarifa autorizada;
- b. Implementar una gestión eficiente de cobro y de recuperación de montos pendientes de pago;
- c. Poner a disposición de los abonados las facturas al cobro por los servicios prestados, en forma física o digital; y

- d. Entregar al abonado, si lo solicita, factura física por los servicios brindados; y
- e. Entregar al abonado, si lo solicita, el resultado de la lectura efectuada.

Artículo 112.- Facturación por consumo en fuentes públicas de ornato.

El servicio para fuentes públicas de ornato se facturará con base en el consumo registrado y conforme la metodología y régimen tarifario aprobado por la Autoridad Reguladora. En el caso de las fuentes públicas de ornato operadas por los prestadores, se registrará el consumo mensual, el cual se integrará al sistema comercial.

CAPÍTULO VIII PROYECTOS DE CONSUMO MASIVO Y EXTENSIONES DE LOS SISTEMAS

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 113.- Construcción de las redes de los servicios.

Los prestadores deben asegurarse que en los nuevos proyectos de consumo masivo se construya la totalidad de las redes de los servicios y las mismas sean conectadas a los sistemas existentes siguiendo las normas de diseño y construcción vigentes.

Artículo 114.- Financiamiento de las extensiones de los sistemas.

Los prestadores no están en la obligación de financiar las extensiones de los sistemas, cuando no estén contemplados dentro del PMYES. Estas obras podrán financiarse:

- a. Por terceros interesados. El financiamiento debe ser para la infraestructura propia del proyecto, las extensiones de red y las obras de ampliación; y
- b. Conjuntamente entre el prestador y un tercero interesado, exclusivamente para proyectos urbanísticos siempre que el interés público lo justifique, según lo determinen los estudios técnicos correspondientes que respalden la viabilidad y necesidad de la extensión de red, sin que ello comprometa el recurso hídrico existente en perjuicio de la comunidad presente o de los habitantes de los eventuales nuevos desarrollos.

Artículo 115.- Ejecución de las obras de extensión de los sistemas.

Las extensiones de los sistemas pueden ser ejecutadas por el prestador o por un tercero bajo la supervisión del titular del servicio. Toda la infraestructura debe ser traspasada al prestador para su operación, mantenimiento y reposición futura.

Artículo 116.- Dimensionamiento de la extensión de los sistemas.

El prestador podrá exigir un dimensionamiento de las extensiones de los sistemas mayor que el determinado técnicamente por el desarrollador del proyecto, para hacerlo compatible con su PMYES, debiendo considerarse la instalación de tuberías con un diámetro suficiente para abastecer el servicio de hidrantes.

Artículo 117.- Financiamiento de obras para nuevos desarrollos.

Para financiar las inversiones futuras y que un proyecto de consumo masivo no afecte la gestión del servicio programada, los prestadores de servicio podrán recurrir a la figura de financiamiento denominada “Aporte para Nuevos Desarrollos”.

CAPÍTULO IX DEL ABONADO

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 118.- Derechos de los abonados.

Los principales derechos de los abonados son los siguientes:

- a. Recibir los servicios en condiciones de prestación óptima;
- b. Ser atendido oportunamente y recibir respuestas de sus gestiones en los plazos establecidos por Ley;
- c. Recibir en forma gratuita, toda información específica y razonable que le permita:
 - i. Ejercer sus derechos,
 - ii. Hacer uso y disposición apropiada de los servicios,
 - iii. Conocer las condiciones de prestación, el PMYES, los precios y tarifas de los servicios,
 - iv. Conocer las propuestas y estudios de modificación de precios y tarifas, y
 - v. Prevenir riesgos.
- d. Reclamar ante el prestador o ante la Autoridad Reguladora cuando:
 - i. Se compruebe que los servicios no cumplen con las metas cualitativas y cuantitativas fijadas,
 - ii. Se produzcan alteraciones en la facturación por altos consumos o porque las tarifas no coincidan con las fijadas por la Autoridad Reguladora y
 - iii. El prestador incumpla con las obligaciones establecidas en la Ley de la Autoridad Reguladora N°7593.
- e. Disponer de la información de su factura con la debida antelación a su vencimiento, en el tiempo establecido y por el medio o lugar señalado,
- f. Solicitar modificaciones y consultas sobre los servicios, como:
 - i. Independización del servicio por segregación de la propiedad,
 - ii. Cambio de diámetro de la conexión,
 - iii. Traslados del punto de conexión,
 - iv. Desconexión de los servicios,
 - v. Lugar o medio para el envío de facturas,
 - vi. Nombre de la cuenta o contrato,
 - vii. Cambio de tarifa por modificación del uso del servicio,
 - viii. Emisión de duplicado de factura,
 - ix. Estados de cuentas e historiales de pago,
 - x. Certificaciones y constancias sobre los servicios: disponibilidad, situación de pago, historial de consumo, etc.,
 - xi. Otros trámites relacionados con los servicios,
- g. Recibir comunicación oportuna sobre suspensiones de servicio y en caso necesario, sobre abastecimiento alternativo de agua potable, y
- h. Ser notificado cuando se presente un alto consumo.

Para realizar estos trámites y ejercer sus derechos, el abonado deberá presentar los requisitos establecidos por el prestador del servicio. Tratándose del usuario deberá además ostentar representación jurídica que manifieste la voluntad del abonado.

Artículo 119.- Deberes de los abonados.

Los principales deberes de los abonados son los siguientes:

- a. Mantener en buen estado de funcionamiento sus instalaciones interiores;
- b. Hacer uso de las instalaciones de acuerdo con este reglamento;
- c. Dar a los servicios el uso exclusivo para el que fueron contratados;
- d. Los abonados que depositan aguas no ordinarias, darle el tratamiento previo que exige el reglamento de vertidos;

- e. Mantener separados los sistemas internos de aguas pluviales y aguas residuales;
- f. Mantener libre de todo tipo de obstrucciones la caja de registro del alcantarillado sanitario y la caja de protección del hidrómetro;
- g. Pagar oportunamente y en el plazo fijado sus compromisos con el prestador de servicio;
- h. Cumplir oportunamente con sus obligaciones establecidas en el contrato por servicios o las que le indique el prestador para mejorar el servicio; y
- i. Permitir al personal autorizado y debidamente identificado del prestador, acceso a su domicilio para realizar acciones propias de su labor.

CAPÍTULO X TARIFAS Y APORTES

SECCIÓN PRIMERA: DE LAS TARIFAS

Artículo 120.- Tarifas por los servicios.

Los prestadores cobrarán las tarifas y precios fijados por la Autoridad Reguladora por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes, especiales y conexos, así como para la gestión ambiental.

Artículo 121.- Modelo, metodología y estructura tarifaria.

La Autoridad Reguladora establecerá el modelo, la metodología y la estructura tarifaria para la gestión ambiental y los servicios referidos en este Reglamento.

SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS APORTES

Artículo 122.- Aportes para nuevos desarrollos.

El aporte para nuevos desarrollos es el monto que debe pagar el desarrollador de un proyecto de consumo masivo para financiar las inversiones necesarias para la ampliación, mejoras y modificaciones de los servicios, de manera que el nuevo desarrollo no afecte la gestión programada por el prestador.

Artículo 123.- Excepción de pago del aporte por nuevos desarrollos.

Se exceptúan del pago del aporte por nuevos desarrollos a los proyectos habitacionales de interés social.

CAPÍTULO XI PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 124.- Gestión Ambiental.

Para la utilización racional del recurso hídrico, la continuidad y sostenibilidad de los servicios, el prestador deberá implementar las acciones necesarias para su protección, conservación, recuperación y preservación a través de planes de gestión ambiental, cuyos costos podrán ser reconocidos mediante una tarifa denominada Tarifa de Gestión Ambiental.

Artículo 125.- Plan de gestión ambiental.

Los prestadores deberán remitir quinquenalmente a la Autoridad Reguladora un plan de gestión ambiental, el cual debe considerar todos los impactos negativos y positivos sobre el medio ambiente que puede generar brindar los servicios, así como las acciones correctivas respectivas.

Artículo 126.- Protección ambiental.

Los prestadores deberán realizar sus funciones utilizando procesos amigables con el ambiente; es decir, que prevenga, limite, minimice o repare los daños al medio ambiente.

CAPÍTULO XII DISPOSICIONES FINALES

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 127.- Sanciones.

Todo prestador que incumpla este Reglamento se hará acreedor de las sanciones establecidas en la Ley N° 7593 y sus reformas, así como las definidas en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 128.- Observancia al principio de legalidad y jerarquía normativa.

En caso de que alguna disposición emitida por los prestadores se contraponga a este Reglamento, el prestador deberá aplicar lo aquí dispuesto.

Artículo 129.- Vigencia.

Este Reglamento rige seis meses después de la fecha de su publicación completa y correcta en el Diario Oficial La Gaceta. Para las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes, ASADAS, rige 12 meses después de su fecha de vigencia.

CAPÍTULO XIII TRANSITORIOS

SECCIÓN ÚNICA

Transitorio I.

Los prestadores deberán remitir a la Autoridad Reguladora el plan para la atención de emergencias y desastres aprobado por la CNE, en un plazo no mayor a 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este Reglamento.

Transitorio II.

Los prestadores que no posean el servicio permanente de atención al usuario, se les concede para implementarlo, un plazo de doce meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio III.

Los prestadores presentarán a la Autoridad Reguladora el “Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios” en un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio IV.

Los prestadores deberán cumplir con los “sistemas de información” en un plazo de 24 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio V.

Los prestadores deberán cumplir con la “Verificación de los sistemas de medición o conteo” un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio VI.

Los prestadores deberán remitir a la Autoridad Reguladora el primer “Plan de gestión ambiental” y los demás planes indicados en el artículo 17 de este reglamento, en un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio VII.

Los prestadores deberán presentar a la Autoridad Reguladora un “Plan de implementación de este reglamento” en un plazo de cinco meses a partir de su vigencia. El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados deberá presentar el plan de implementación para las ASADAS.

De conformidad con el artículo 346 de la Ley General de Administración Pública, los recursos de revocatoria y el de apelación deberán interponerse en el plazo de tres días contados a partir del día hábil siguiente al de notificación, y el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de la citada Ley.

NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL, SYLVIA SABORIO ALVARADO, EDGAR GUTIÉRREZ LÓPEZ, PABLO SAUMA FIATT, ADRIANA GARRIDO QUESADA, ALFREDO CORDERO CHINCHILLA, SECRETARIO.

1 vez.—O. C. N° 7851-2014.—Solicitud N° 20296.—C-4255030.—(IN2014062556).