

## REGLAMENTOS

### INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

N° 2015-115

ASUNTO: Aprobación del Reglamento de Prestación de Servicios  
LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO COSTARRICENSE  
DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS APRUEBA  
EL SIGUIENTE REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE AYA

#### CAPÍTULO I

##### Objetivo, ámbito de aplicación y alcance

##### SECCIÓN ÚNICA

Artículo 1°—**Objetivo.** Reglamentar las relaciones, derechos y obligaciones entre AyA y sus usuarios; surgidas de la disponibilidad y prestación efectiva de los servicios de agua y recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales en todo el territorio nacional.

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación.** Este Reglamento es aplicable a los servicios públicos de acueducto y saneamiento en cuanto a sus etapas de disponibilidad y prestación efectiva del servicio, en sus actividades de distribución, recolección, comercialización y operación de estos.

Artículo 3°—**Alcance.** Este Reglamento es de aplicación a nivel nacional para todos aquellos usuarios que estén dentro de la zona de cobertura de los sistemas de acueducto y saneamiento sanitario del AyA; asimismo podrá ser utilizado de forma supletoria por otros operadores.

#### 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.

**ASADAS:** Asociaciones Administradoras de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillados Comunes.

**AyA:** Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

Artículo 5°—**Definiciones.** Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

**Abastecimiento colectivo:** Cuando de una conexión, se provee de agua a más de una unidad de consumo.

**Abastecimiento individual:** Cuando de una conexión se provee de agua una sola unidad de consumo.

**Acometida de agua:** Longitud de tubería que se instala desde la red de distribución hasta el punto de instalación de la conexión del servicio; llega hasta el límite de la propiedad.

**Acometida de alcantarillado sanitario:** Longitud de tubería que se instala desde la red de recolección hasta el accesorio de salida de la caja sifón.

**Acueducto:** Es el conjunto de fuentes, plantas potabilizadoras, tanques de almacenamiento, redes de conducción, distribución y demás elementos necesarios para el suministro de agua a una población.

**Agua potable:** Agua tratada que cumple con las disposiciones de valores recomendables o máximos admisibles estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos y microbiológicos, establecidos en el Reglamento de Calidad de Agua Potable.

**Agua residual:** Agua que ha recibido un uso y que ha sido contaminado con materia orgánica, sustancias químicas o sólidos en suspensión. Para recibirlas en el sistema público de alcantarillado sanitario, deben cumplir con la normativa ambiental que dicten otras autoridades competentes.

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

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

**Ajuste a la facturación:** Modificación a los importes facturados cuando se presente un alto consumo.

**Alcantarillado sanitario:** Red pública de tuberías que se utilizan para recolectar y transportar las aguas residuales hasta su punto de tratamiento y disposición. Entiéndase este concepto como sinónimo de red o sistema de recolección.

**Aprobación de obras:** Acción que resulta de validar una obra o infraestructura de agua o saneamiento; construida por un particular, una vez que se haya comprobado técnica y jurídicamente el cumplimiento de los requisitos solicitados.

**Arreglo de pago:** Acuerdo entre partes, (AyA y el propietario o usuario) en el que ambos convienen que la deuda del primero sea cubierta en cuotas, cuyos montos y plazos se establecen en el presente reglamento.

**Caja Sifón:** Contenedor subterráneo generalmente construido en la acera y utilizada para interconectar las aguas residuales provenientes de la propiedad con la red de recolección sanitaria en funcionamiento. Cumple además con la función de eliminar olores hacia lo interno de la propiedad así como de facilitar las tareas de desobstrucción.

**Calle o vía pública:** Cualquier acceso de dominio de la colectividad para el libre tránsito de personas y/o vehículos.

**Capacidad hidráulica:** Corresponde a la condición de la infraestructura instalada de los sistemas de abastecimiento y saneamiento para trasegar los caudales para la prestación de los servicios.

**Capacidad hídrica:** Condición existente de factibilidad técnica y administrativa para la producción y explotación de agua potable para el abastecimiento por parte del AyA.

**Capacidad de recolección:** Condición existente de factibilidad técnica y administrativa para la recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales para el saneamiento por parte del AyA.

**Condominio:** Inmueble susceptible de aprovechamiento independiente por parte de distintos propietarios, con elementos comunes de carácter indivisible. Los condominios podrán ser de tipo lotes, horizontal, vertical, combinado y mixto u otros.

**Condominio combinado:** Es un proyecto donde se combinan diferentes usos y tipos de edificaciones, deben ser compatibles entre sí y deben ajustarse a la normativa que regula la zona donde se localicen.

**Condominios de lotes:** Son aquellos donde las fincas filiales corresponden a predios horizontales, que pueden ser destinados a uso industrial, turístico, comercial, habitacional y de recreo. Pueden estar destinados a la prestación de servicios o para construir edificaciones. En los condominios horizontales de lotes cada finca filial será denominada finca filial primaria individualizada.

**Condominio de subcondominios:** Es aquel constituido en una finca filial matriz, que contiene varios condominios internos o fincas matrices. Los condominios internos pueden ser de lotes, horizontales, verticales, mixtos, combinados, condohotel u otros.

**Condominio horizontal:** La modalidad donde cada condómino es propietario exclusivo de un terreno propio y de la edificación construida sobre él y copropietario de las áreas comunes.

**Condominio mixto:** Son aquellos donde pueden presentarse en una misma finca matriz, condominios verticales y horizontales.

**Condominio residencial:** El condominio que se constituye como tal a partir del momento en que todas las edificaciones proyectadas tales como viviendas, edificios, accesos y áreas comunes hayan sido finalizadas y debidamente aprobadas.

**Condominio vertical:** Modalidad mediante la cual cada condómino es propietario exclusivo de parte de la edificación conformada por varios pisos y en común de todo el terreno y edificaciones o instalaciones de uso general.

**Constancia de disponibilidad de servicios:** Documento que emite el ente operador con la finalidad de hacer constar al interesado, la real existencia en un inmueble, de la capacidad hídrica, de la capacidad hidráulica, así como de recolección

y tratamiento, que le permita la eventual solicitud de los servicios de suministro de agua potable, la recolección y tratamiento de las aguas residuales; sin ocasionar menoscabo de los derechos de usuarios existentes.

**Constancia de capacidad hídrica:** Documento que emite el ente operador ante una negativa de disponibilidad de servicios, en el cual se hace constar que el acueducto cuenta con capacidad hídrica real y la potencial disponibilidad del servicio de abastecimiento de agua al inmueble; supeditado a la construcción por parte del interesado, de la infraestructura indicada en este documento.

**Constancia de capacidad de saneamiento:** Documento que emite el ente operador ante una negativa de disponibilidad de servicios, en el cual se hace constar que el alcantarillado sanitario cuenta con la capacidad para la disponibilidad del servicio de recolección, tratamiento y disposición al inmueble; supeditado a la construcción por parte del interesado, de la infraestructura indicada en este documento.

**Conexión:** Unión del sistema público de abastecimiento de agua o de saneamiento sanitario con el sistema privado.

**Conexiones cruzadas:** Interconexión de sistemas (agua, agua residual, agua de desagüe pluvial, agua industrial no potable u otros) que ponen en riesgo de contaminación el sistema de agua, la integridad del sistema de saneamiento y el sistema pluvial.

**Conexión fraudulenta:** Conexión, que habiendo sido suspendida; se conecta a los sistemas de agua y/o saneamiento sin la autorización del operador del sistema; o que estando activa se detecta que utiliza un medio que permita falsear el consumo real del servicio.

**Conexión no autorizada o ilícita:** Conexión realizada por terceros a los sistemas de agua y/o saneamiento, sin la debida autorización del AyA.

**Consumo:** Es el consumo mensual registrado donde no existan indicios de afectación por fugas en las conexiones internas o prevista.

**Consumo promedio:** Es el promedio de los consumos normales registrados en los últimos 6 meses.

**Continuidad del servicio:** Es una cualidad del servicio que indica el tiempo del servicio ininterrumpido durante un periodo determinado.

**Crecimiento vegetativo:** Corresponde al aumento de nuevos servicios para una vivienda o un comercio en una finca individual con consumo de agua inferior o igual a un servicio equivalente y hasta seis fraccionamientos de la finca y con frente a calle pública o servidumbre de acceso, donde existen redes de distribución y/o recolección. No corresponde a este concepto los desarrollos urbanísticos. En todo caso, el consumo de agua mensual, no deberá ser superior a seis servicios equivalentes.

**Derrame de aguas residuales:** Salida de aguas residuales del sistema de saneamiento.

**Disponibilidad de servicio de agua:** Existencia real y actual, no futura ni potencial, de las obras e infraestructura global necesaria y capacidad hídrica de abastecimiento para solventar las necesidades de servicios de una población determinada.

**Documento idóneo:** Croquis de referencia y ubicación del inmueble, escritura, escrito con que se prueba, confirma o justifica alguna información, la que deberá ajustarse para el caso concreto, conforme a la aplicación del principio de razonabilidad y lógica.

**Extensión de ramal:** Aumento de longitud de un segmento de la red del acueducto y/o del sistema de recolección hasta un punto determinado.

**Factibilidad técnica:** Estudio para verificar que determinada acción es posible realizar con las condiciones adecuadas.

**Factura:** Documento impreso o digital emitido en forma periódica por el operador, que muestra los conceptos, consumo, vencimiento, montos a cobrar por los servicios prestados y entre otros, información de interés para el usuario. También puede presentar información de las cuentas por cobrar vencidas.

**Facturación:** Proceso mediante el cual se determina los conceptos, volúmenes y montos a cancelar por parte del usuario.

**Finca filial:** Unidad privativa de propiedad dentro de un condominio, que constituye una porción autónoma acondicionada para el uso y goce independiente, comunicada directamente con la vía pública o con determinado espacio común que conduzca a ella.

**Finca matriz:** Inmueble que da origen al condominio, constituido por dos o más fincas filiales y sus correspondientes áreas comunes.

**Finca filial matriz:** Es toda finca filial que por sus características propias en cuanto a tamaño, disponibilidad de accesos y servicios, permite constituir un nuevo condominio dentro del condominio inicial.

**Fraccionamiento:** Es la división de cualquier inmueble con el fin de vender, traspasar, negociar, repartir, explotar o utilizar en forma separada, las parcelas resultantes; incluye tanto particiones de adjudicación judicial o extrajudicial, localizaciones de derechos indivisos y meras segregaciones en cabeza del mismo dueño, como las situadas en urbanizaciones o construcciones nuevas que interesen al control de la formación y uso urbano de los bienes inmuebles.

**Fuga:** Escape de agua en las redes de distribución o instalaciones de agua.

**Hidrómetro:** Dispositivo o instrumento destinado a medir y registrar el volumen de agua.

**Independización:** Es el acto mediante el cual, el AyA a solicitud de los interesados; separa los servicios de agua o alcantarillado sanitario para las fincas filiales en condominios.

**Individualización:** Es el acto mediante el cual, el AyA a solicitud del interesado, separa los servicios de agua o alcantarillado sanitario de cada una de las unidades de consumo dentro de un solo inmueble.

**Inmueble:** Terreno debidamente individualizado que consigna uno o varios propietarios.

**Inspecciones técnicas por abastecimientos:** Revisión que el operador efectúa, a solicitud del usuario o de oficio para verificar el uso del servicio y datos básicos de éste.

**Instalación de conexión:** Acción que se concreta cuando la conexión ubicada en una propiedad privada, es integrada de manera física al sistema del operador.

**Instalaciones internas:** Instalaciones mecánicas de abastecimiento de agua y saneamiento ubicadas dentro de la propiedad.

**Inspección técnica:** Revisión especializada que realiza AyA o el operador en cuanto al funcionamiento y uso de los sistemas de agua, saneamiento y medición, ubicados en vía pública, en servidumbres de paso o en fincas y edificaciones privadas, conforme lo establece el artículo 5 inciso i) de la Ley Constitutiva de AyA (Ley N° 2726).

**Interconexión:** Conexión de nuevos sistemas, infraestructura y desarrollos urbanísticos que cumplan con la normativa técnica vigente, a los sistemas de distribución y recolección operados por el AyA o el operador para la habilitación de los servicios de agua y saneamiento.

**Límite de propiedad para el servicio de agua:** Corresponde a la parte del lindero del predio o de la servidumbre de acceso a este predio, frente al punto donde se ubica el hidrómetro con el que brinda el servicio de agua. En el caso de propiedades ubicadas frente a vía pública o servidumbre de paso y tubería, constituida a favor del AyA, corresponde al lindero del predio o de la finca filial. En el caso de propiedades ubicadas frente a servidumbres de acceso corresponde al frente de esta servidumbre con vía pública.

**Límite de propiedad para el servicio de alcantarillado Sanitario:** Corresponde al límite de servicio público de alcantarillado sanitario que presta el AyA, se establece en el segmento de tubería donde inicia la caja de registro con sifón ubicada en la acera; se entiende que la caja de registro es propiedad del titular del servicio, por lo que le corresponde su mantenimiento.

**Paso alterno de agua no autorizado (bypass):** Mecanismo no autorizado de conexión de agua, usado para falsear el consumo registrado en el hidrómetro.

**Pozo de registro o inspección:** Estructura con acceso y tapa que sirve para inspección y mantenimiento de los sistemas de recolección. Utilizados cuando hay cambios de dirección, pendiente o diámetro y confluencia de varias tuberías.

**Poseedor:** Persona que realiza actos de posesión estables y efectivos, en forma pacífica, pública e ininterrumpida, como dueño por más de un año en inmuebles no inscritos por el Registro Público.

**Prevista agua:** Longitud de tubería instalada desde la red de distribución hasta el punto para la conexión del servicio; llega hasta el límite de la propiedad, que no ha sido conectada a las instalaciones internas del inmueble.

**Prevista alcantarillado sanitario:** Longitud de tubería que se instala desde la red de recolección para dar servicio al inmueble pero que no ha sido conectada a la caja sifón.

**Proceso sucesorio:** Gestión legal, cuyo fin es la liquidación y partición de los bienes herenciales, previa a su determinación y la de las personas entre quienes han de distribuirse.

**Propietario:** Persona física o jurídica que ejerce el dominio sobre bienes inmuebles mediante escritura pública, debidamente inscrita en el Registro Público.

**Proyecto de desarrollo urbanístico:** Proyecto de infraestructura con fines urbanos, construida en apertura de espacios (urbanizaciones, condominios, centros comerciales, torres de viviendas u oficinas, entre otras infraestructuras), destinados a atender las necesidades de la población donde existirán servicios de agua y saneamiento

**Prueba Volumétrica:** Revisión que se realiza al hidrómetro con el fin de verificar el registro correcto de volumen de agua. Corresponde al procedimiento técnico mediante el cual un hidrómetro es sometido a diferentes flujos de agua, realizando una comparación entre el volumen registrado y un patrón de referencia, con el fin de que se obtengan los respectivos porcentajes de error.

**Recepción de obras:** Acción que resulta del aprobar y recibir o traspasar una obra o infraestructura de agua o saneamiento; construida por un particular y que pasa a ser patrimonio del AyA, una vez que se haya comprobado técnica y jurídicamente el cumplimiento de los requisitos solicitados.

**Redes:** Sistema de tuberías para la distribución de agua y la recolección de aguas residuales.

**Red pública:** Sistema de tuberías de agua o recolección de aguas residuales propiedad de AyA.

**Servicio de abastecimiento:** Corresponde al suministro de agua para consumo humano que brinda AyA; también denominado como servicio de agua.

**Servicio de saneamiento:** Corresponde a la recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales.

**Servicio equivalente:** Corresponde al consumo de agua o aporte de aguas residuales de una vivienda unifamiliar. El consumo de agua o aporte de aguas residuales, que no sea para vivienda unifamiliar, se determinará mediante la tabla de equivalencias definida en el manual de procedimientos.

**Servicio de hidrantes:** Mantenimiento operación y desarrollos de las redes de hidrantes para la atención de incendios, al servicio del Cuerpo de Bomberos.

**Servicio provisional:** Servicio que por la naturaleza de la actividad, se presta por un período determinado y que posteriormente pasará a ser un servicio permanente.

**Servicio temporal:** Servicio que por la naturaleza de la actividad, se presta por un período determinado.

**Servidor público:** Aquel individuo que presta servicios a la Administración Pública o a nombre y por cuenta de ésta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura.

**Servidumbre de acceso público:** Derecho real de ingreso o tránsito de peatones y/o vehículos a favor de entes públicos y sobre un predio ajeno. Implica para su dueño una limitación al ejercicio pleno de los atributos del derecho de propiedad, sin que por ello la porción de terreno pierda su condición de propiedad privada.

**Servidumbre de hecho:** Aquella establecida sobre un predio a fuerza del uso y la costumbre, tolerado por el propietario del bien, sin que medie imposición legal o acto formal de constitución mediante escritura pública.

**Servidumbre de paso privada:** Derecho real de ingreso y tránsito de peatones y/o vehículos en beneficio de una finca o varias, y sobre un predio ajeno. Implica para su dueño una limitación al ejercicio pleno de los atributos del derecho de propiedad, sin que por ello la porción de terreno pierda su condición de propiedad privada.

**Servidumbre de paso y tubería:** Derecho real de instalar tubería de agua y/o de alcantarillado sanitario sobre un predio ajeno, para la operación administración y mantenimiento por parte de AyA. Implica una utilidad permanente y continua del acceso para el cumplimiento de su fin público, así como un límite al ejercicio del derecho de propiedad por parte de su dueño.

**Servidumbre de paso y tubería inscrita:** Servidumbre que conste debidamente inscrita sobre uno o varios inmuebles en el Registro de la Propiedad.

**Sistema de saneamiento:** Conjunto de obras que contemplan al menos los componentes civiles y electromecánicos necesarios para la recolección, tratamiento y reúso de aguas residuales de tipo ordinario. Dentro de este concepto no se consideran los sistemas particulares de tratamiento y disposición de aguas residuales.

**Sistema de tratamiento:** Conjunto de procesos físicos, químicos o biológicos, cuya finalidad es mejorar la calidad del agua residual cruda antes de su disposición.

**Sistemas internos de la propiedad:** La red e instalaciones internas, tanto de agua como de alcantarillado sanitario que se encuentran dentro de una propiedad.

**Sistema privado:** Conjunto de instalaciones de agua y alcantarillado sanitario que no es administrado por AyA u otro operador público.

**Sistema público:** Conjunto de instalaciones de agua y alcantarillado sanitario administrados y operado por AyA.

**Solicitudes de conexión:** Formalismo, pedimento o gestión que hace el interesado a fin de conseguir un servicio para su disfrute.

**Suspensión del servicio:** Acción que permite interrumpir la prestación de los servicios de suministro de agua, por falta de pago o por razones propias de la operación del servicio.

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

**Unidad de consumo:** Cada una de las unidades de vivienda, comercio, industria u otras, que cuenta con instalaciones propias de agua y alcantarillado sanitario y que reciben los servicios brindados por el prestador del servicio.

**Urbanización:** Fraccionamiento y habilitación de un terreno para fines urbanos, mediante apertura de calles y provisión de servicios.

**Uso de agua:** Destino que el usuario le da al servicio de agua.

**Usuario:** Persona física y/o jurídica que utiliza en forma legítima los servicios prestados por AyA o el operador de los sistemas delegados.

**Venta de agua en bloque:** Modalidad de venta de agua a otro prestador, empresas navieras que operen legalmente en Costa Rica y vendedores de agua a terceros que operen legalmente.

**Venta de agua pago anticipado:** Corresponde a la venta de volúmenes de agua, previa y técnicamente definidos y cancelados, ante la solicitud de un usuario.

### CAPÍTULO III

#### Disposiciones generales

#### SECCIÓN ÚNICA

Artículo 6°—**De los servicios.** AyA prestará los servicios de agua, recolección y tratamiento dentro del área de cobertura, siempre que cuente con factibilidad técnica y legal.

Artículo 7°—**De las condiciones para la prestación de los servicios.** Es obligación de AyA dotar al usuario de un servicio adecuado en cuanto a calidad, cantidad y continuidad salvo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o periodos de mantenimiento debidamente divulgados que afecten la zona donde está localizada la propiedad.

El AyA garantizará una presión de servicio dinámica de 10 metros columna de agua (1kg/cm<sup>2</sup>) en la red de distribución ubicada en calle o vía pública y de la que se abastecerá el servicio.

**Artículo 8º—Del pago de los servicios.** Los servicios prestados por AyA a sus usuarios, por ley no podrán ser gratuitos, así se trate de entidades públicas nacionales, regionales, municipales u otros operadores.

**Artículo 9º—Del principio para otorgar el servicio de agua.** La prestación del servicio de agua en las áreas de cobertura existente, se brindará bajo el principio de que el consumo humano es prioritario. Además deberá resguardarse la disponibilidad del servicio para el crecimiento vegetativo.

**Artículo 10.—Del principio para otorgar el servicio de saneamiento de las aguas residuales.** La prestación de los servicios de saneamiento se brindará, bajo el principio de protección de la salud pública y del ambiente en las áreas de cobertura existentes; para lo cual deberá resguardar la disponibilidad del servicio para el crecimiento vegetativo.

**Artículo 11.—De la prioridad de abastecimiento.** En caso de que el abastecimiento de agua deba ser restringido, por causas de fuerza mayor y en periodos prolongados, el servicio se priorizará en los sectores donde se ubiquen las actividades en el siguiente orden:

- a) Hospitales, centros penitenciarios y albergues.
- b) Clínicas y centros de salud.
- c) Viviendas para atender las necesidades básicas de las familias y los campamentos de damnificados.
- d) Instalaciones comerciales, industriales y agroindustriales.
- e) Otros.

**Artículo 12.—De las inspecciones por parte del AyA.** El AyA podrá realizar los estudios e investigaciones necesarias para el logro de sus fines, dentro de los inmuebles y edificaciones privadas, por medio del personal debidamente identificado, previa notificación.

En caso de que el usuario no permita el ingreso del personal de AyA para realizar los estudios requeridos, se utilizarán los medios legales pertinentes.

A solicitud del usuario, AyA realizará revisiones para comprobar el adecuado funcionamiento del hidrómetro. En estos casos se cobrará el costo del servicio.

#### CAPÍTULO IV

##### De la prestación de los servicios

###### SECCIÓN PRIMERA-PRINCIPIO GENERAL

**Artículo 13.—De las condiciones para la prestación de los servicios.** Ante comprobada factibilidad técnica y legal, AyA prestará sus servicios a los propietarios y/o poseedores de inmuebles construidos o por edificar, dedicados a la residencia de personas o actividades para usos autorizados.

Los servicios de agua y de saneamiento que suministra AyA, sobre calle o vía pública o sobre servidumbre de tubería y de paso inscrita a favor del AyA. Lo anterior, siempre que las redes en funcionamiento se ubiquen frente a los linderos del inmueble y que este cuente con permisos de construcción aprobados o se encuentre edificado.

###### SECCIÓN SEGUNDA

##### De la ubicación física de la conexión de los servicios

**Artículo 14.—De la ubicación física para conexión de los servicios.** La conexión de los servicios serán instalados por el AyA bajo el siguiente orden de prioridad, conforme a las condiciones de acceso que presente cada inmueble y en función del criterio técnico que AyA defina:

- a) Sobre calle o vía pública y al límite con propiedad para la cual se solicita el servicio.
- b) Sobre servidumbre de tubería y de paso inscrita a favor del AyA de acuerdo con el Reglamento para la Constitución e Inscripción de Servidumbres.
- c) Sobre calle o vía pública, frente al acceso de una servidumbre de paso inscrita a favor de terceros, en el entendido de que las instalaciones y sistemas internos quedarán bajo la exclusiva responsabilidad del propietario o poseedor.
- d) Sobre calle o vía pública, frente al acceso de la servidumbre de hecho, en el entendido de que las instalaciones y sistemas internos quedarán bajo la exclusiva responsabilidad del propietario

o poseedor. Si la red pública no alcanza hasta el frente de la propiedad o frente a la servidumbre, el propietario o poseedor podrá realizar una extensión de ramal u otro componente del sistema hidráulico, de acuerdo con los requerimientos técnicos de AyA, para lo cual se brindará la asesoría respectiva previo estudio técnico y de conveniencia institucional.

#### SECCIÓN TERCERA

##### De servicios brindados sobre servidumbres inscritas a favor de AyA

**Artículo 15.—De los servicios brindados sobre servidumbres de paso y tuberías, inscritas a favor de AyA.** Se podrán otorgar servicios internos e individuales sobre la servidumbre de paso y tuberías inscritas a favor de AyA y de acuerdo al Reglamento para la constitución e inscripción de servidumbre de acueducto y/o de paso a favor de AyA para otorgamiento de servicios.

En estos casos, AyA, administrará y operará las redes y los servicios internos, para lo cual el usuario, bajo su costo, deberá formalizar el traspaso de la infraestructura construida, según las indicaciones técnicas del AyA. En casos excepcionales, ya sea cuando no sea factible técnica o legalmente la constitución y/o inscripción de la servidumbre o la entrega de inmuebles cuando sea necesario, o bien se hayan verificado inconvenientes de relevancia para cumplir con el requisito, previo criterio técnico y legal, la Gerencia General del AyA podrá considerar y autorizar mediante acto motivado, otras figuras jurídicamente viables que resguarden el interés institucional, que garanticen el acceso, operación, mantenimiento y administración de los sistemas; bajo los principios que rigen la prestación del servicio público.

**Artículo 16.—Del incumplimiento de las condiciones pactadas en la constitución de la servidumbre de paso y de acueducto inscrita a favor del AyA.** En el caso de incumplimiento por parte del usuario en cuanto a las condiciones pactadas para la prestación del servicio bajo la modalidad establecida en el artículo anterior de este Reglamento, sea porque se imposibilite, se obstaculice o no se garantice el ingreso al inmueble, que interfiera con la operación y mantenimiento de los servicios prestados por parte del AyA; éste se reserva la facultad de modificar el tipo de la medición interna así como la cancelación de la servidumbre; conforme al ordenamiento jurídico.

#### SECCIÓN CUARTA

##### De otros tipos de prestación de servicios

**Artículo 17.—De la venta de agua en bloque.** Cuando técnicamente sea posible, AyA podrá suministrar agua a usuarios, que debido a la naturaleza de sus actividades, requieren que el líquido sea suministrado directamente a vehículos acondicionados (camiones cisterna, barcos, aviones, u otros) para este tipo de transporte. Para el cobro de este servicio se aplicará la tarifa correspondiente al uso reproductivo. El interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Completar el formulario establecido.
- b) Presentación de cédula de identidad, personería jurídica, o documento válido de identificación.
- c) Pago por adelantado de los servicios a suministrar. AyA se exime de cualquier responsabilidad por la manipulación y mantenimiento de los medios usados para el almacenamiento y transporte del agua. El suministro de agua se dará en los sitios e instalaciones autorizadas y acondicionadas por el AyA.

#### CAPÍTULO V

##### De los servicios que ofrece el AyA

###### SECCIÓN PRIMERA

##### De las constancias de disponibilidad de servicios y de capacidad hídrica y de recolección y tratamiento

**Artículo 18.—De los requisitos para la solicitud de la constancia de disponibilidad de servicios.** La solicitud de la constancia de disponibilidad de servicios, deberá ser presentada por el interesado o legitimado. Para tales efectos se deberán presentar los siguientes requisitos:

- a) Solicitud firmada por el interesado indicando claramente el número de finca y número de plano catastrado, la naturaleza del proyecto que pretende desarrollar, el propósito de la constancia de disponibilidad y señalar medio y/o lugar para recibir notificaciones.
- b) Certificación vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) Una copia certificada del tamaño original del plano catastrado y dos copias legibles.
- e) Completar y acatar los requerimientos indicados en la fórmula vigente.
- f) Copia de documento de identidad del propietario registral.

**Artículo 19.—De la vigencia de la Constancia de Disponibilidad de Servicios.** La Constancia de Disponibilidad de Servicios tendrá una vigencia de doce meses, prorrogable a solicitud del interesado, antes de su vencimiento hasta por 2 períodos iguales adicionales. Las prórrogas se otorgarán siempre y cuando el interesado demuestre que ha realizado gestiones y acciones relacionadas con el desarrollo real del proyecto y que las condiciones del proyecto y de disponibilidad del servicio se mantengan.

Para tales efectos se deberán presentar los siguientes requisitos:

- a) Solicitud firmada por el interesado.
- b) Certificación vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva
- c) Copia de documento de identidad del propietario registral.

**Artículo 20.—De la Constancia de la existencia de capacidad hídrica y capacidad de recolección.** Cuando el AyA emita una Constancia de Disponibilidad de Servicios negativa únicamente por carencia de capacidad hidráulica (infraestructura) y si es técnica y administrativamente factible, deberá extender y adjuntar a ésta una “constancia de la existencia de capacidad hídrica y/o de recolección”. Este documento adicionalmente debe desglosar los requerimientos técnicos correspondientes a las obras de infraestructura que puede cumplir el interesado a fin de habilitar la disponibilidad del o los servicios requeridos. Para tales efectos, se le concederá al interesado un plazo de diez días hábiles para que formalmente se apersona ante el AyA y manifiesta su deseo de costear y ejecutar las mismas. En caso de no apersonarse se procederá con el archivo de la gestión.

**Artículo 21.—De los alcances de la constancia de capacidad hídrica y capacidad de recolección y tratamiento.** La constancia de capacidad hídrica y de capacidad de recolección y tratamiento permite gestionar ante las diferentes instancias estatales, la obtención de los permisos y las autorizaciones necesarias para la construcción, por parte del interesado, de las obras de acueducto y/o recolección y tratamiento necesarias para generar una disponibilidad de servicios. Las obras de infraestructura a construir por el interesado deberán ser aprobadas, construidas y recibidas de acuerdo a las indicaciones del AyA, así como a la normativa vigente, con el fin de crear la disponibilidad y consecuentemente viabilizar la prestación de los nuevos servicios, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 25 y siguientes según corresponda.

**Artículo 22.—De la vigencia de la constancia de capacidad hídrica y capacidad de recolección y tratamiento.** El plazo de vigencia de esta constancia será de un período de 12 meses, o bien un plazo mayor según lo convenido entre el AyA y el interesado, para la ejecución de las obras indicadas, por parte de este último y de la aprobación de las mismas por parte del AyA.

El AyA concederá una única prórroga de hasta 12 meses o bien un plazo mayor a conveniencia de las partes, siempre que las obras se hayan iniciado y el interesado motive y demuestre formalmente las razones por las que requiere ampliar el plazo para la finalización de las mismas.

**Artículo 23.—De la revocación de la constancia de disponibilidad de servicios.** Cualquier modificación al uso o a las condiciones establecidas en el documento de disponibilidad, dejará sin efecto la constancia de la disponibilidad otorgada, previo cumplimiento del debido proceso.

## SECCIÓN SEGUNDA.

### De la fiscalización y aprobación por parte del AyA, de la infraestructura a construir por el desarrollador

**Artículo 24.—De la fiscalización y aprobación por parte del AyA, de la infraestructura a construir por el desarrollador.** La supervisión e inspección de la infraestructura de abastecimiento y saneamiento a realizar por el desarrollador, estará a cargo de AyA, quien velará no solo por la calidad constructiva, sino también porque los materiales, personal y equipo utilizado sean los idóneos para este tipo de desarrollos. Las instrucciones giradas por AyA, serán de acatamiento obligatorio por parte del desarrollador, siempre que estas sean consistentes y se encuentren de conformidad con los planos constructivos y las especificaciones técnicas previamente aprobadas por el instituto.

AyA está facultada por ley, para ingresar a los proyectos urbanísticos, durante todo el período de construcción, con el fin de dar la debida fiscalización y posterior aprobación, de acuerdo con los requisitos y condiciones previamente establecidos en la normativa vigente y en los planos de construcción aprobados. El impedimento o la no autorización al AyA para su ingreso y fiscalización, durante todo el período de construcción o parte de éste, podría incidir con la no aprobación, recepción e interconexión del desarrollo y consecuentemente la no autorización de la disponibilidad de servicios.

## SECCIÓN TERCERA

### De los nuevos servicios de agua y saneamiento

**Artículo 25.—De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio por parte del titular del inmueble.** Para el otorgamiento de un nuevo servicio, el propietario del inmueble deberá cumplir con la presentación de los siguientes requisitos:

- a) Solicitud del servicio debidamente completa y firmada por el propietario registral, apoderado, o el albacea, según corresponda.
- a) En caso de persona física, original y copia de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- b) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva
- c) Copia de la cédula de identidad de su representante legal y presentación original para su verificación.
- d) Certificación vigente del inmueble con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- e) Que el solicitante no tenga deudas con AyA. Se exceptúan los casos definidos en el manual que definirá los procedimientos de este reglamento.
- f) Copia del plano de catastro. En caso de no contar con planos catastrados, el requisito podrá ser sustituido por un documento idóneo que cumpla con los fines para los cuales se solicita.
- g) Copia del permiso municipal de construcción vigente en caso de que se trate de una nueva edificación o desarrollo.
- h) En el caso de solicitudes de nuevos servicios para actividades que generen aguas residuales de tipo especiales, el interesado deberá presentar una declaración jurada en la que indique que la descarga al alcantarillado sanitario cumplirá con el reglamento y nota de aprobación del Ministerio de Salud, que describa el tipo de actividad a desarrollar, así como la cantidad y calidad de la descarga a verter; asimismo la especificación del sistema de tratamiento para cumplir con la normativa ambiental vigente.

**Artículo 26.—De los requisitos para otorgar servicios a copropietarios de inmuebles registrados en derechos.** Para brindar el servicio de acueducto y saneamiento en el caso de propietarios de inmuebles registrados en derechos, cuya comparecencia no pueda ser en su totalidad, por las razones establecidas en el manual de este reglamento, AyA podrá otorgar los servicios cuando técnicamente sea factible, se cumplan los requisitos establecidos en el artículo anterior y se cuente con la anuencia de al menos de la mayoría simple de los copropietarios.

**Artículo 27.—De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio por parte del poseedor del inmueble sin inscribir.** Para brindar el servicio de acueducto y saneamiento en el caso de poseedores en terrenos sin inscribir, y cuando técnicamente sea factible, el solicitante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar la solicitud del servicio debidamente completa y firmada.
- b) En caso de persona física, presentar original y copia de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) Presentar declaración jurada, firmada por el interesado y dos testigos, con una descripción del lote o propiedad, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia de edificación, las mejoras realizadas y que la propiedad no se encuentra inscrita.
- e) Un documento idóneo que permita ubicar el terreno sobre el cual se ejerce el derecho posesorio.
- f) Cancelar de la tarifa de conexión correspondiente.
- g) Para el caso de la construcción de una nueva edificación, se deberá presentar el permiso municipal de construcción vigente y plano catastral o en su defecto documento idóneo.
- h) Que el solicitante no tenga deudas con AyA. Se exceptúan los casos definidos en el manual que definirá los procedimientos de este reglamento.

**Artículo 28.—De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio temporal para el caso de ocupantes de inmuebles dentro de fincas o terrenos invadidos en condición precaria.** AyA establecerá las condiciones de abastecimiento en el caso de ocupantes de inmuebles dentro de fincas o terrenos invadidos en condición precaria y cuando así resulte de un estudio de factibilidad técnica, legal y comercial; que establecerá, entre otros aspectos si el abastecimiento se otorgará de forma colectiva o individual y aplicará la tarifa correspondiente al uso mayoritario.

La autorización de este tipo de servicios no aplica ni generará efectos jurídicos para el otorgamiento de disponibilidad de servicios, o autorización de permisos de construcción.

Su consideración requiere además, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Formalización de la solicitud por parte del presidente de la asociación de desarrollo comunal.
- b) Aporte de certificación de la constitución y vigencia de la asociación y la correspondiente personería jurídica del presidente.
- c) Copia de la cédula de identidad del presidente de la asociación.
- d) Presentar declaración jurada firmada por el presidente de la asociación comunal y dos testigos, con una descripción de la propiedad, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia, cantidad y ubicación de las viviendas en un croquis con la delimitación del área de cobertura.

**Artículo 29.—De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio temporal de agua.** Se podrán conceder servicios temporales, para actividades no permanentes, tales como ferias, turnos, circos, casetas de vigilancia y para otros usos similares, por un período máximo de seis meses, siempre que el interesado cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Formulario de solicitud de servicio completo.
- b) Certificación vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- c) Documento que demuestre ser el responsable de la actividad o proyecto.
- d) Permiso del propietario del inmueble.
- e) Pago de la tarifa de conexión que corresponda.
- f) Copia del permiso municipal.
- g) Pago por adelantado del consumo estimado aprobado.
- h) El solicitante deberá indicar la forma en que va a disponer las aguas residuales que se generen por la conexión solicitada.

La tarifa aplicable será la que corresponda conforme al uso, según se establezca en el manual de procedimientos.

Para este tipo de servicio, se emitirán dos facturaciones, una inicial donde se estimará un pago por anticipado de los servicios y una final, en la que se establece la liquidación del servicio prestado.

El AyA podrá conceder prórrogas bajo las condiciones anteriores, previo pago de los montos pendientes. Caso contrario, se procederá con la suspensión del servicio.

## SECCIÓN CUARTA

### De la individualización e independización de los servicios

**Artículo 30.—De la individualización de los servicios.** Las individualizaciones de servicios de agua y saneamiento solo proceden en los casos en que el interesado haya separado las instalaciones internas y cuando sea técnica y legalmente posible. Deberá cumplir con los requisitos de un nuevo servicio y de aprobarse, el interesado deberá cancelar la totalidad de las deudas que recaen sobre el inmueble.

**Artículo 31.—De la independización de servicios en condominios.** Para aprobar la solicitud de independización de un servicio en un condominio, se deberá contar con la factibilidad técnica, comercial y operativa. El AyA se reserva la potestad de solicitarle al interesado pruebas y estudios adicionales que sustenten esa factibilidad.

Se permitirá la independización de forma total o parcial, siempre que se cuente con la aprobación por parte de la Asamblea de condóminos, conforme a la votación establecida en la Ley Reguladora de la Propiedad en Condominio.

Procederá la independización parcial solo en aquellos casos en los que así lo justifiquen los usos distintos del servicio dentro de una misma finca matriz.

Para todos los casos, el condominio debe contar con la Resolución de Aprobación y Recepción de Obras, previamente formalizada.

**Artículo 32.—De las condiciones y cumplimiento de los requisitos técnicos y legales para la independización de servicios en condominios.** Para solicitar nuevos servicios de forma independiente, la Administración del Condominio o la persona designada para dicho proceder, será la responsable de gestionar las solicitudes de independización parcial o total según corresponda. Por consiguiente, se deberá cumplir con las siguientes condiciones y requisitos:

- a) AyA deberá realizar las inspecciones pertinentes para emitir los criterios e informes de viabilidad técnica; comercial y operativa, que avalen la independización de los servicios. Para tal efecto el interesado, deberá aportar un diseño de sitio, donde se indiquen los puntos de abastecimiento que requerirán la instalación de hidrómetros.
- b) La infraestructura de los sistemas de redes de abastecimiento de agua así como los sistemas de recolección de aguas residuales, junto con sus respectivas acometidas e hidrantes, deberán haber sido revisados y aprobados por el AyA conforme a los procedimientos establecidos. Para lo anterior, se deberá contar con la Resolución de Aprobación y Recepción de Obras.
- c) Si dentro de los sistemas internos de saneamiento existen plantas de tratamiento o estaciones de bombeo; el mantenimiento y buen funcionamiento de estas obras de infraestructura, seguirán bajo la responsabilidad de sus propietarios.
- d) Aprobada la gestión y si fuese necesaria, el interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos para la constitución de una servidumbre de tubería y de paso a favor del AyA.
- e) Cumplido el inciso anterior cuando correspondiere, el interesado deberá solicitar los nuevos servicios, trámite que será general, para el caso de independización total de las fincas filiales y áreas comunes. Para el caso de independización parcial, el interesado deberá solicitar los nuevos servicios para aquellas fincas filiales que AyA autorizó. Para ambos casos se deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 25.

## SECCIÓN QUINTA

### Del cobro de tarifa de conexión

**Artículo 33.—Del cobro de la tarifa de conexión para nuevos servicios.** La tarifa de conexión del nuevo servicio de acueducto y saneamiento, serán cancelados una vez se notifique la aprobación del servicio y exista aceptación por parte del interesado. A su solicitud, este monto podrá incluirse en la primera facturación del servicio. Si en el momento de realizar la conexión, se detectan diferencias de costos, se le notificará que dichas diferencias serán incluidas para su pago en la factura.

Transcurrido un plazo de 10 días hábiles sin que el interesado formalice el servicio, se procederá al archivo del expediente y en caso de que aún lo requiera, deberá tramitar una nueva solicitud.

## SECCIÓN SEXTA

**Del sistema de medición**

Artículo 34.—**Del sistema de medición de los servicios.** El AyA será responsable de proveer, instalar y mantener el sistema de medición en todas las conexiones de agua.

## SECCIÓN SÉTIMA

**De los servicios de saneamiento**

Artículo 35.—**De los requisitos para la solicitud de servicio de saneamiento en inmuebles que cuentan con el servicio de agua.** En el caso de que el inmueble cuente con el servicio de agua y se requiera del servicio de saneamiento, el interesado deberá cumplir con la presentación de los siguientes requisitos:

- Completar formulario de solicitud de servicio de saneamiento.
- En caso de persona física, original y copia de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- En caso de personas jurídicas, certificación vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- Certificación vigente del inmueble con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales conforme a la vigencia legal respectiva.
- Que el solicitante no tenga deudas con AyA. Se exceptúan los casos definidos en el manual que definirá los procedimientos de este reglamento.

Artículo 36.—**De la solicitud de descarga de aguas residuales del sistema privado al sistema de saneamiento público.** Si el propietario solicita descargar las aguas residuales que son producto de un sistema privado (pozo, fuente u otra) al alcantarillado sanitario público, el AyA lo podrá autorizar si la carga de contaminación no sobrepasa los límites establecidos en las normas vigentes. Además, para la facturación, el usuario de previo autorizará el ingreso a la propiedad para la instalación, lectura y mantenimiento del hidrómetro que se instalará en la fuente de producción.

Si el AyA determina la existencia de una descarga de aguas residuales que sobrepasa los límites establecidos en la normativa ambiental vigente, solicitará al Ministerio de Salud la investigación respectiva y la aplicación de las sanciones que procedan.

Artículo 37.—**De la obligatoriedad de conexión y pago por la descarga de aguas residuales al sistema público.** Cuando el nivel de salida de las aguas residuales permita la descarga por gravedad al sistema público, el usuario está obligado a conectarse al sistema de saneamiento sanitario, y cancelar las tarifas respectivas. Si el usuario no se conecta al sistema de saneamiento; conforme al artículo 3 de la Ley N° 5595; deberá cancelar la tarifa correspondiente.

Cuando el nivel de salida de las aguas residuales no permita la descarga por gravedad al sistema público, el usuario podrá hacer uso del sistema de saneamiento sanitario, realizando las modificaciones a la red mecánica interna (sistema de bombeo u otro) requeridas en su propiedad, y las extensiones de red pública necesarias. En estos casos el usuario deberá cancelar la tarifa correspondiente. Solo cuando el nivel de salida de aguas residuales no permita la descarga a la red y si el usuario no hace uso del sistema de saneamiento sanitario, no se cobrará el servicio.

Artículo 38.—**De la construcción de la caja sifón.** Para el caso del sistema de saneamiento sanitario es responsabilidad del usuario la construcción y el debido mantenimiento de la caja sifón, según las especificaciones técnicas del AyA.

## SECCIÓN OCTAVA

**Otros trámites durante la prestación de los servicios**

Artículo 39.—**Desconexión del servicio a solicitud del usuario.** Si el propietario del inmueble, considera que ya no son necesarias las conexiones de los servicios podrá solicitar la desconexión de estos, para lo cual deberá aportar los siguientes requisitos:

- Llenar el formulario de solicitud de desconexión
- En caso de persona física, presentación de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente.
- En caso de personas jurídicas, certificación vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva

- Copia de la cédula de identidad de su representante legal y presentación original para su verificación
- Certificación vigente del inmueble con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- Cancelar la totalidad de la deuda, si la hubiere.
- Pagar la tarifa de desconexión.

La solicitud procede y será efectiva, cuando la institución verifique que el servicio no se encuentre en uso. En caso contrario, informará al usuario el motivo o razón de la falta de procedencia.

Artículo 40.—**De la solicitud de traslado de acometida y variación del diámetro.** El usuario podrá solicitar con la debida justificación el traslado de la acometida o variación de la capacidad del servicio. Para tales efectos deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos 25, 26 o 27 de este reglamento, según sea el caso.

Artículo 41.—**De la devolución de dinero a favor del usuario o del servicio.** El usuario podrá solicitar al AyA, devoluciones de dinero por saldos a favor, originados en la duplicación de pagos, modificaciones en los montos facturados que previamente se cancelaron y otros servicios que el AyA no ejecutó y fueron pagados por el usuario.

Si el servicio que va a ser objeto de una devolución de dinero, presenta una deuda pendiente de pago, en primer término, se aplicará la cancelación de la deuda y se hará la devolución por el saldo restante, si existiere. En caso de saldos a favor que no cuenten con solicitud expresa de devolución, se aplicará a los siguientes periodos hasta agotar el importe.

Artículo 42.—**De los requisitos para la devolución de dinero.** Para el trámite de devolución del dinero y emisión del cheque, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar copia de la cédula de identidad u otra identificación vigente, si es el propietario del inmueble donde se presta el servicio y se encuentra registrado a su nombre.
- Si el servicio se encuentra registrado a nombre de persona distinta al propietario registral, este deberá presentar copia de la cédula de identidad o una identificación vigente. En caso de persona física, original y copia de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación, certificación registral o notarial actualizada, que demuestre ser el titular del inmueble. El AyA tramitará el cambio de nombre en el servicio.
- Si el que solicita la devolución del dinero, es el arrendatario y/o usuario directo del servicio, debe validarlo con documentos que así lo demuestren, presentar la cédula de identidad y el comprobante correspondiente que demuestre su pago.

Artículo 43.—**De otros trámites que el usuario puede gestionar ante AyA.** El usuario podrá gestionar ante AyA, otros trámites tales como cambio de nombre de su cuenta, traslado de la prevista, exclusión de la conexión, cambio de clase, cobro por unidades de consumo, estudio por altos consumos, certificaciones, constancias, estados de cuentas, historiales de pago, conforme a las regulaciones del presente reglamento.

Para atender las solicitudes de independizaciones de servicios, cambios de diámetro, traslado de la prevista, exclusión de la conexión, cambio de clase o tarifa y cobro por unidades de servicios, la cuenta deberá estar al día. Si existiere un monto pendiente en el rubro de cuentas por cobrar, el propietario del inmueble o el usuario, según corresponda deberá cancelarlo antes de proceder AyA a ejecutar la solicitud.

Artículo 44.—**De la actualización de datos del servicio.** El AyA podrá realizar actualizaciones de oficio o a petición de parte en los datos de los servicios registrados.

## CAPÍTULO VI

**De los proyectos de desarrollo urbanístico**

## SECCIÓN ÚNICA

Artículo 45.—**De las condiciones a cumplir para considerar el otorgamiento de la solicitud de servicios provisionales para proyectos de desarrollos urbanísticos.** En los proyectos

de desarrollos urbanísticos, se podrán otorgar los servicios provisionales que técnicamente el AyA considere sean necesarios; únicamente cuando cuenten con planos constructivos y permisos de construcción aprobados.

Cuando la red pública no se extienda hasta la propiedad o no tenga capacidad suficiente para la prestación del servicio provisional, el AyA podrá proponer al interesado realizar las obras necesarias para la habilitación del servicio, cumpliendo con la reglamentación técnica vigente. Para tales efectos deberán ser aprobadas, recibidas e interconectadas a la red pública de agua y/o saneamiento en operación.

Adicionalmente el interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 25 de este reglamento.

**Artículo 46.—De la facturación del servicio provisional para proyectos de desarrollos urbanísticos.** El servicio provisional será facturado en forma mensual. En la etapa de construcción, la conexión será calificada en uso reproductivo. El usuario debe notificar al AyA de la terminación de la obra, para que el servicio sea calificado en la tarifa que corresponda según su uso.

**Artículo 47.—De la aprobación, interconexión y recepción de proyectos de desarrollos urbanísticos y de la aprobación de los nuevos servicios.** El AyA emitirá la resolución de aprobación y recepción de obras, una vez que el proyecto urbanístico esté construido en su totalidad, en lo que respecta a la infraestructura para los servicios de abastecimiento, saneamiento, hidrantes y pluvial; lo anterior de acuerdo a los planos constructivos aprobados por los diferentes entes estatales y conforme a la tipología e infraestructura del proyecto.

Es requisito que la infraestructura adyacente o colateral, tales como el pavimento de las calles; los tragantes, pozos pluviales y sanitarios, cajas sifón, cunetas, cabezales de desfogue, cordón y caño de los sistemas pluviales; aceras; las zonas verdes; las áreas comunes y los accesos, esté completamente terminada y con acabados finales de acuerdo con los planos aprobados y a la norma vigente.

Adicionalmente deberán estar inscritas las correspondientes servidumbres para desfuegos pluviales. Cumplido los requisitos citados, los interesados deberán solicitar los nuevos servicios de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 de este reglamento.

En el caso de proyectos inscritos bajo la denominación de Condominios Residenciales, aprobado bajo la modalidad de medición interna individual, se requerirá de la inscripción de las servidumbres de paso y de tubería a favor del AyA y los nuevos servicios deberán ser solicitados conforme a lo establecido en el artículo 25 de este reglamento.

En la facturación de estos servicios se aplicará el uso domiciliar para aquellas fincas filiales construidas y dedicadas a la habitación familiar, las cuales se facturarán a nombre del propietario de cada inmueble. Para el caso de las filiales restantes aún no construidas, se aplicará el uso empresarial y se registrarán a nombre del desarrollador-propietario que ostente la titularidad de esas fincas. Estos servicios se mantendrán activos y sometidos a las gestiones y controles comerciales de rutina.

## CAPÍTULO VII

### De la facturación y cobro

#### SECCIÓN PRIMERA-DE LA FACTURACIÓN

**Artículo 48.—De la aplicación tarifaria.** El AyA cobrará a sus usuarios las tarifas vigentes fijadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

Cuando en una misma conexión existan diferentes usos del servicio, se aplicará la tarifa superior. El cambio deberá ser comunicado al usuario siguiendo el debido proceso.

Los cambios en la tarifa por variación en el uso del servicio, se aplicarán únicamente a partir de la fecha de la resolución de la Orden de Servicio, en la cual se determina el cambio de uso.

**Artículo 49.—De la clasificación tarifaria según el uso.** De acuerdo con su condición y el uso específico que hacen del agua los servicios se clasificarán de conformidad con las siguientes categorías:

- a) **Domiciliar:** Se aplicará para casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación. En estos casos, el uso del agua es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias. En los casos de construcción unifamiliar a cargo del propietario, para su uso personal exclusivo y el de su familia, la tarifa será calificada como de uso domiciliar. Para ello, el proyecto deberá contar con el recibido conforme a satisfacción de AyA. Cuando se identifique dentro del inmueble un uso diferente al domiciliar, se aplicará lo dispuesto en los incisos b), c), d) y e) siguientes.
- b) **Ordinaria:** Se aplicará a los servicios utilizados en locales destinados a actividades comerciales o industriales, cuyo uso es principalmente el de aseo, incluyendo pequeños establecimientos comerciales que no se encuentren debidamente acondicionados para servir a sus usuarios dentro del mismo espacio físico.
- c) **Reproductiva:** Se aplicará a los servicios donde el agua es utilizada como parte indispensable del proceso productivo. Se excluyen a las empresas públicas y demás instituciones descentralizadas incluidas dentro de la clasificación vigente en el sistema de cuentas nacionales del Banco Central.
- d) **Preferencial:** Se aplicará a las escuelas y colegios de carácter público, asociaciones de desarrollo comunal, las instituciones de beneficencia y culto (inscritas como tales y con personería jurídica) sin fines de lucro.
- e) **Gobierno:** se aplicará a los establecimientos del Gobierno General, según la clasificación vigente en el sistema de cuentas nacionales del Banco Central de Costa Rica. Incluidos los gobiernos locales o municipalidades.

**Artículo 50.—De la facturación del servicio.** El AyA facturará mensualmente los servicios de agua, saneamiento e hidrantes, considerando el consumo y la tarifa correspondiente. Cuando la conexión no cuente con hidrómetro se facturará el monto fijo establecido por cada tarifa. Cuando por alguna circunstancia no sea posible leer el hidrómetro, los servicios se facturarán de acuerdo a su consumo promedio.

El AyA informará mediante los medios disponibles autorizados, los montos facturados, consumos y fecha de vencimiento.

**Artículo 51.—De los ajustes a la facturación.** El AyA podrá aplicar hasta dos ajustes a las facturas leídas consecutivas, cada dieciocho meses, en aquellos servicios de uso domiciliar, ordinario, preferencial y gobierno, conforme al cumplimiento de todas las siguientes condiciones:

- a) Que la facturación afectada supere en un 100% el consumo promedio normal de los últimos doce meses.
- b) Que el consumo facturado sea superior a los 50 metros cúbicos para el caso de los usuarios en tarifas con usos domiciliar, ordinaria, preferencial y gobierno.
- c) Que no existan indicios de que el incremento en el consumo haya sido originado por variación en los hábitos de consumo, actividad ocasional o consumos estacionales.
- d) El usuario deberá revisar los sistemas internos de agua y realizar las reparaciones necesarias.
- e) Cuando el ajuste se vaya a aplicar a un usuario catalogado como "alto consumidor" debe determinarse mediante una revisión al hidrómetro, costada por el usuario, que el incremento se originó en fugas.

**Artículo 52.—Cobro por unidades de consumo.** Cuando en una conexión medida o fija, en tarifa domiciliar, que abastece a varias unidades habitacionales, la facturación se realizará por medio de la modalidad de cobro por unidades de consumo (cobro por bloque). La aplicación de esta modalidad se hará a partir de la verificación de parte de AyA.

**Artículo 53.—De las modificaciones a la facturación.** AyA podrá modificar o rectificar los consumos facturados, cuando existan causas justificadas, de acuerdo a las políticas y procedimientos que se establezcan.

**Artículo 54.—De los conceptos de la factura.** AyA pondrá al cobro la facturación correspondiente a los servicios prestados al usuario, detallando como mínimo los diferentes conceptos, el monto total y la fecha de su vencimiento.

## SECCIÓN SEGUNDA

**Del cobro y de la cancelación**

Artículo 55.—**Del pago de los servicios.** Para el pago de los servicios de agua y saneamiento e hidrantes, AyA podrá recibir de cualquier persona el monto respectivo. Tratándose de inquilinos, su relación con el propietario del inmueble siendo de orden privado y ajeno a AyA, se regulará de conformidad con la legislación correspondiente.

Artículo 56.—**Del pago anticipado.** El usuario podrá efectuar pagos por adelantado cuando lo considere conveniente, siguiendo los procedimientos establecidos por AyA.

Artículo 57.—**De los medios de pago.** El monto de la facturación deberá ser cancelado por cualquiera de los medios y en los lugares de recaudación que sean autorizados por AyA, antes de la fecha de vencimiento. Caso contrario, el servicio podrá ser suspendido y se cobrarán los recargos correspondientes.

Artículo 58.—**De la multa por facturaciones vencidas.** Toda factura vencida podrá ser cancelada en cualquiera de los agentes recaudadoras debidamente autorizadas por AyA, con un recargo del 2% mensual sobre el monto facturado, (artículo 13, Ley General de Agua Potable).

## CAPÍTULO VIII

**De los derechos y obligaciones del usuario**

## SECCIÓN PRIMERA

**De las responsabilidades**

Artículo 59.—**De los derechos de los usuarios.** Los principales derechos de los usuarios 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) 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;
- d) 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. Cambio del nombre del servicio,
  - 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. Suscribir arreglos de pago,
  - xi. Certificaciones y constancias sobre los servicios: disponibilidad, capacidad hídrica, situación de pago, historial de consumo, etc.,
  - xii. Otros trámites relacionados con los servicios:

- e) Recibir comunicación oportuna sobre suspensiones de servicio y en caso necesario, sobre abastecimiento alternativo de agua potable.

Para realizar estos trámites y ejercer sus derechos, el usuario deberá presentar los requisitos establecidos por el AyA en este reglamento.

Artículo 60.—**De las obligaciones del usuario.** Es responsabilidad del usuario:

- a) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas e instalaciones internas. El AyA no asumirá ninguna responsabilidad por su mal funcionamiento; por tanto, queda eximido de todo reclamo por daños y perjuicios a personas o propiedades, ocasionados directa o indirectamente por el uso de los sistemas mencionados.
- b) Dar a los servicios, el uso exclusivo para el que fueron contratados.
- c) Notificar al AyA cualquier cambio en el uso del servicio, así como mantener actualizados los datos del servicio.

- d) Autorizar el acceso a su propiedad del personal de AyA debidamente identificado, para realizar inspecciones propias de su competencia.
- e) Cuando las aguas residuales no cumplan con las normas vigentes, el usuario deberá darle un tratamiento hasta que cumplan con las normas y puedan ser aceptadas por el sistema público.
- f) Mantener separados los sistemas internos de aguas pluviales y alcantarillado sanitario, hasta la interconexión a la red pública de recolección respectiva.
- g) Mantener accesible el lugar donde se ubica el hidrómetro y la caja de registro con sifón (libre de escombros y otros materiales) para facilitar la lectura y el mantenimiento que corresponda.
- h) Comunicar al AyA, si observa cualquier daño físico en el hidrómetro, caja de protección y/o sus accesorios.
- i) Comunicar al AyA, si enfrenta dificultad para obtener los datos de la facturación de los servicios por los medios dispuestos por la institución.
- j) Solicitar a AyA la actualización de los datos cuando se adquiere la titularidad de un inmueble que cuente con los servicios. La solicitud debe acompañarse de los documentos válidos que comprueben su titularidad.
- k) En el caso de urbanizaciones o residenciales con red de alcantarillado sanitario previsto, el usuario no podrá conectarse a dicha red y deberá hacer uso del sistema de tratamiento aprobado por el Ministerio de Salud.
- l) Respetar al funcionario de AyA, no esperar ni demandar de él trato contrario al establecido por la legislación vigente o la ética, facilitarle en lo posible su labor y cumplir con los trámites y requisitos que correspondan, en caso contrario AyA podrá utilizar los mecanismos legales pertinentes en defensa de sus funcionarios.
- m) Cumplir con cualquier otra obligación derivada de su relación convenida con AyA para la prestación de los servicios requeridos.

## SECCIÓN SEGUNDA

**De las obligaciones surgidas por segregación y reunión de fincas**

Artículo 61.—**De las obligaciones surgidas por la segregación de fincas.** Cuando una propiedad que cuenta con los servicios de AyA se segrega, el propietario del lote donde están localizadas las conexiones, está en la obligación de comunicar dicha modificación al instituto. Para todos los efectos, el propietario del inmueble donde está localizada la conexión original, será el titular del servicio y dicho inmueble responderá por las deudas existentes.

Para las demás fincas que resulten de la segregación, los propietarios podrán solicitar el nuevo servicio conforme a los requisitos establecidos.

Artículo 62.—**De las obligaciones surgidas por la reunión de fincas.** Cuando varias propiedades que disfrutan de los servicios de AyA se reúnan en una sola, el nuevo propietario está en la obligación de comunicar dicha reunión al instituto y de cancelar cualquier deuda. Para todos los efectos, el nuevo propietario será para AyA el responsable de los servicios.

## CAPÍTULO IX

**De la suspensión y reconexión del servicio de agua y otros tipos de conexión en los sistemas de AyA**

## SECCIÓN PRIMERA

**De la suspensión y reconexión de los servicios de agua**

Artículo 63.—**De la competencia para la suspensión y reconexión de los servicios.** La suspensión o reconexión de los servicios solo podrá realizarla el AyA. Queda terminantemente prohibido al usuario u otras personas, intervenir los sistemas que son de propiedad exclusiva del AyA.

Artículo 64.—**De las causas para la suspensión del servicio de agua.** Se procederá a la suspensión del suministro de agua por algunas de las siguientes causas o situaciones:

- a) Falta de pago de la factura.
- b) Orden expresa de autoridad judicial, Ministerio de Salud o la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- c) Conexión no autorizada, en caso de incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 69.
- d) Conexión fraudulenta.

Artículo 65.—**De la suspensión del servicio de saneamiento.** AyA en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, suspenderá el servicio de saneamiento, previo cumplimiento del debido proceso, en casos de incumplimiento de disposiciones y normativa tendientes al resguardo de la salud pública y ambiental o por encontrarse conectados a la red existente de forma irregular o no autorizada.

Artículo 66.—**De la fuente pública.** El AyA instalará una fuente pública, en el caso de servicios con tarifa domiciliar que sean suspendidos por morosidad. Si el usuario lo solicita, se instalará en frente de su propiedad, previo pago de la tarifa correspondiente.

Artículo 67.—**De la reconexión del servicio.** El AyA tramitará la reconexión del servicio suspendido, cuando sucedan las siguientes situaciones:

- Cancelación de la factura que originó la suspensión del servicio.
- Formalización de arreglo de pago y pago de la prima respectiva.
- Reanudación del servicio a solicitud del usuario cuando este fue suspendido forzada o voluntariamente.
- Por orden expresa de la autoridad judicial o estatal por disposición legal.
- En los casos donde la inactividad del servicio sea igual o mayor a los 10 años, la reconexión deberá tramitarse como un nuevo servicio.

## SECCIÓN SEGUNDA

### De otros tipos de conexiones en los sistemas de AyA

Artículo 68.—**De la suspensión forzada.** Cuando por problemas en los sistemas internos de la propiedad, se compruebe la existencia de conexiones cruzadas entre el sistema público que presta AyA y otros sistemas que lo pongan en peligro de contaminación, el AyA procederá a la suspensión del servicio siguiendo el debido proceso y las disposiciones de la Ley General de Salud (Ley 5395). Esta situación se mantendrá hasta que el usuario corrija la anomalía. Además, deberá responder por las obligaciones derivadas del hecho.

Artículo 69.—**De la conexión no autorizada.** Cuando se detecte una conexión no autorizada, el AyA notificará al interesado para que en el plazo de diez días hábiles, proceda a normalizar su situación conforme a lo dispuesto en los artículos 25, 26 o 27 de este reglamento, según sea el caso. Además, se incluirá para su cobro los siguientes conceptos:

- El importe de agua y/o saneamiento de al menos seis meses como servicio fijo de la tarifa correspondiente.
- El importe por daños causados.

Vencido el plazo sin que se haya normalizado la situación, se suspenderá la conexión e iniciará la acción penal que proceda.

En los casos que el AyA, verifique que la propiedad donde se identificó la conexión no autorizada, es conforme a los requisitos de éste reglamento para otorgar nuevos servicios, podrá incluirla de oficio a la facturación, previa resolución motivada emitida por la dependencia respectiva.

Artículo 70.—**De la conexión fraudulenta.** Cuando se determine conexión fraudulenta en los servicios de agua y saneamiento, el AyA la suspenderá siguiendo el debido proceso e incluirá a la facturación el cobro del servicio, desde la fecha de suspensión y/o verificación hasta la fecha de determinación de la fraudulencia, como servicio fijo en la tarifa correspondiente y podrá iniciar la acción penal que corresponda.

Cuando determine que se haya utilizado un medio para falsear el consumo real del servicio, AyA procederá a rectificar las facturaciones afectadas de al menos las últimas seis facturaciones, al consumo obtenido una vez eliminado dicha anomalía.

## CAPÍTULO X

### De los arreglos de pago

#### SECCIÓN ÚNICA

Artículo 71.—**De los requisitos para los arreglos de pago.** El AyA podrá realizar arreglos de pago a petición del interesado, en todos aquellos servicios que presenten deudas por los servicios prestados siempre que se cumplan con los siguientes requisitos:

- En caso de persona física, original y copia de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente para su verificación.
- En caso de personas jurídicas, certificación de personería con un máximo de 30 días de emitida, en el caso de las certificaciones digitales conforme a la vigencia legal respectiva, copia de la cédula de identidad de su representante legal y presentación original para su verificación.
- Suscripción y firma del arreglo de pago.
- Cancelación de prima de arreglo de pago.

Artículo 72.—**De las condiciones del arreglo de pago.** Para los servicios con tarifa domiciliar, preferencial y gobierno la prima inicial será del 20% de la deuda total y el saldo a un plazo máximo de dieciocho meses. Para usuarios de tarifa empresarial, el pago inicial será de un 25% de la deuda total y el saldo a un plazo máximo de 12 meses.

Artículo 73.—**Del arreglo de pago por una sola factura.** Cuando el monto de la última factura puesta al cobro supere en un 100% el promedio de los últimos seis meses, el usuario podrá solicitar un arreglo de pago en las mismas condiciones establecidas anteriormente.

Artículo 74.—**De la renovación del arreglo de pago.** Si el arreglo se encuentra al día en el pago de las cuotas, se podrá renovar incluyendo nuevas facturas o variando las condiciones iniciales, conforme a las disposiciones de este reglamento.

Artículo 75.—**De la anulación por incumplimiento de arreglo de pago.** En el caso que se produzca el atraso en el pago de 3 cuotas consecutivas, el arreglo de pago se anulará. Igualmente, quedará anulado cuando se presenten dos o menos cuotas vencidas, al cumplir 90 días naturales después de su emisión sin que existiere pago de las mismas. Las facturas y multas provenientes del arreglo de pago anulado, se registrarán en su estado original y se procederá con la gestión de cobro administrativo y judicial.

En caso de incumplimiento del arreglo de pago, para formalizar un nuevo acuerdo deberá cancelar una prima que sea igual o superior al 50% de la deuda y el plazo bajo las condiciones anteriores.

Artículo 76.—**Del arreglo de pago en condiciones especiales.** Se concederán arreglos de pago especiales, en términos diferentes a los establecidos anteriormente, flexibilizándose la prima y el número de cuotas. Estos arreglos deberán ser suscritos y aprobados por los directores de región o los jefes comerciales y las jefaturas debidamente autorizadas por el director de región, quienes en última instancia decidirán sobre la conveniencia de estos. Las condiciones de la formalización del arreglo de pago son las siguientes:

- La prima será de al menos el importe equivalente al consumo promedio normal.
- El monto de la cuota será de al menos un 25% del promedio facturado en los últimos doce meses y el plazo máximo no podrá ser superior a 48 meses.

Adicionalmente, para los usuarios en tarifa domiciliar que se encuentren ubicados dentro de las comunidades prioritarias de atención, según lo establecido por el IMAS, se podrán considerar arreglos en condiciones diferentes a las establecidas en el presente artículo.

## CAPÍTULO XI

### Del cobro judicial, de la garantía real y las obligaciones incobrables

#### SECCIÓN PRIMERA

### Del cobro judicial y la garantía real

Artículo 77.—**Del cobro judicial.** La deuda proveniente del servicio de agua y saneamiento que brinda AyA, impone hipoteca legal sobre el inmueble que los recibe, siendo la propiedad la que por ley responde a las obligaciones del usuario ante éste (Ley N° 1634, Ley General de Agua Potable), lo anterior sin perjuicio de que AyA pueda indistintamente utilizar el juicio hipotecario, como medio compulsivo de pago. Las responsabilidades contraídas son transferidas de propietario a propietario sin posibilidad de renuncia.

Artículo 78.—**De la garantía real sobre las deudas generadas por los servicios que presta AyA.** El AyA llevará a cabo las gestiones judiciales para la recuperación efectiva de las deudas

por los servicios brindados, de conformidad con el ordenamiento jurídico. Cuando el usuario formalice un arreglo de pago o cancele la totalidad de la suma adeudada, el abogado director deberá archivar el expediente judicial.

## SECCIÓN SEGUNDA

### De las obligaciones incobrables

Artículo 79.—**De las obligaciones incobrables.** El AyA declarará incobrables todas aquellas cuentas por cobrar de los servicios brindados de agua, multas, intereses y cargos varios, que no hayan sido posible recuperar por medio del cobro administrativo y/o judicial, que presentan las siguientes condiciones:

- a) Atendiendo a la relación costo/beneficio del proceso cobratorio con respecto a la deuda, se podrán trasladar a incobrables las cuentas por cobrar, que cumplan de manera concurrente, con los siguientes requisitos:
  - i. Servicios con deudas que no sobrepasen el monto determinado por el estudio económico costo/beneficio, emitido por la dirección financiera en coordinación con las áreas operativas responsables de la gestión.
  - ii. Las deudas deberán tener una antigüedad superior a los 365 días de facturadas.
  - iii. El servicio se encuentre suspendido. Si el servicio se encuentra activo, el área correspondiente deberá certificar las razones técnicas y/o legales que impiden la suspensión del mismo.
  - iv. Resolución administrativa del área de cobros correspondiente, que acredite las diversas gestiones cobratorias realizadas, sin que se haya recuperado la deuda y que por costo/beneficio, resulta anti productivo para las finanzas, continuar con el trámite judicial respectivo.
  - v. El servicio no debe encontrarse con conexión ilícita; para ello el área correspondiente deberá certificar el estado del servicio.
- b) Cuentas por cobrar, para las cuales se ha realizado el respectivo estudio registral del titular del servicio y del inmueble en donde se ubica el mismo y exista absoluta certeza que no existen bienes muebles o inmuebles que sean legalmente susceptibles de embargos. Para ello el servicio deberá encontrarse inactivo desde hace más de 365 días.  
El Área de Cobro Administrativo debe emitir resolución administrativa, que indique las diversas gestiones cobratorias, realizadas, sin que se haya recuperado la deuda y resulta antiproducente para las finanzas continuar con el trámite de cobro judicial.
- c) Cuentas por cobrar para servicios de agua y saneamiento en los cuales se ha realizado el proceso de cobro administrativo y judicial sin que se haya podido recuperar la deuda y se encuentren inactivos.
- d) Cuentas por cobrar para las cuales se ha gestionado la recuperación del pendiente y se ha solicitado administrativamente la prescripción de la deuda por parte del interesado, de facturas que tienen diez o más años en estado de morosidad, previa certificación de las áreas administrativas correspondientes y estudio técnico de la facturación.
- e) Cuentas por cobrar para las cuales, se ha gestionado el cobro judicial y se haya declarado judicialmente la prescripción del cobro de algunas facturas.  
Serán incobrables, únicamente las facturaciones declaradas prescritas.
- f) Cuentas para las cuales no es posible reconstruir por ningún medio el estado de cuenta, ni depurar el pendiente por no recuperarse la información necesaria, previa justificación de las áreas administrativas correspondientes.
- g) Cuentas en las cuales las propiedades han sufrido modificaciones catastrales o registrales y no se puede determinar el inmueble donde recae la deuda, previo estudio técnico.  
Cumplidas las condiciones establecidas anteriormente, la deuda se pasará a incobrable, previo dictamen legal y resolución motivada de la gerencia general o subgerencia general.

## CAPÍTULO XII

### Disposiciones finales

#### SECCIÓN ÚNICA

Artículo 80.—**Obligatoriedad del reglamento y manual de normas y políticas.** El reglamento y los Manuales de Políticas y Procedimientos dictados por el AyA serán de acatamiento obligatorio para la institución, sus funcionarios y los usuarios.

Artículo 81.—**Derogatorias.** El presente reglamento deroga totalmente al Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, publicado en *La Gaceta* N° 131 y 159 del 10 de julio de 1996 y 20 de agosto de 1997 y sus modificaciones posteriores, así como cualquier otro acuerdo o directriz del AyA que se le oponga. También deroga totalmente, al reglamento de Cobro Administrativo y Judicial del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, publicado en *La Gaceta* N° 83 del 2 de mayo del 2005 y sus modificaciones posteriores.

Artículo 82.—**Vigencia.** Rige a partir de nueve meses posteriores a su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese. Comuníquese.

Acuerdo firme.

Junta Directiva.—Licda. Karen Naranjo Ruiz.—1 vez.—O. C. N° 6000000728.—Solicitud N° 30126.—(IN2015022819).

## MUNICIPALIDADES

### MUNICIPALIDAD DE HEREDIA

#### REGLAMENTO AUTÓNOMO DE ORGANIZACIÓN Y SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DE HEREDIA

El Concejo Municipal del Cantón de Heredia en el uso de las facultades que le confieren los artículos 169 y 170 de la Constitución Política, artículos 4 inciso a), 13 inciso c) y 43 del Código Municipal, Ley 7794 del 30 de abril de 1998, aprobó en la Sesión Ordinaria N° trescientos sesenta y siete-dos mil catorce, celebrada el 27 de octubre del 2014, el siguiente Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Municipalidad de Heredia para que entre en vigencia a partir de su publicación. Este Reglamento deroga el Reglamento Interior de Trabajo de la Municipalidad de Heredia.

## CAPÍTULO I

### Disposiciones Generales

Artículo 1°—El objetivo de este Reglamento es regular la relación de empleo de la Municipalidad de Heredia, en adelante denominada la Municipalidad, y las personas que son funcionarias de este ente, según lo dispuesto en nuestro ordenamiento jurídico.

Artículo 2°—Para la correcta interpretación de este Reglamento, se entenderá por:

- a. **Administración:** La Municipalidad del Cantón de Heredia.
- b. **Persona usuaria o administrado, persona contribuyente:** Toda persona física o jurídica domiciliada en el Cantón de Heredia que recibe los servicios que presta la Municipalidad.
- c. **Atestados:** Exámenes escritos, experiencia, certificados de conducta, recomendaciones, comprobantes de estudios y/o todos aquellos datos mediante los cuales se determina la idoneidad del personal para ocupar un puesto.
- d. **Boleta de justificación de llegadas tardías:** Documento por medio del cual el funcionario justifica ante su jefatura inmediata las razones por las cuales ingresó a laborar posterior a la hora establecida para ese cargo, dicha justificación será valorada por el jefe quien la aceptará o rechazará de manera justificada.
- e. **CCSS:** Caja Costarricense de Seguro Social.
- f. **Clase:** Conjunto de puestos similares en cuanto a deberes, responsabilidades y autoridad. Exige a los candidatos los mismos requisitos en cuanto a su preparación académica, experiencia y conocimiento. Se les aplica el mismo examen, valoración y/o prueba al realizar la selección y se les asigna el mismo salario base o remuneración.
- g. **Clasificación:** Sistema en el cual se analizan, evalúan y ordenan todas las tareas que se realizan en cada uno de los puestos de la Municipalidad, agrupándolos en clases.
- h. **Concurso:** La participación de varias personas en distintos tipos de pruebas que efectúa la Municipalidad con la finalidad de llenar plazas vacantes. Pueden ser internos o externos según la circunstancia que los motiven.
- i. **Grupo ocupacional:** Conjunto de clases de puestos que presentan una gran similitud en sus actividades, nivel de formación académica, experiencia y aspectos generales presentes en el desarrollo de los puestos.
- j. **INS:** Instituto Nacional de Seguros.
- k. **Reasignación:** Cambio que se hace a la clasificación de un puesto cuando ha variado sustancial y permanente en sus tareas.