

RE-0013-JD-2024, DE LAS 11:32 HORAS DEL 19/03/2024, REFORMA INTEGRAL DEL “REGLAMENTO TÉCNICO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO SANITARIO E HIDRANTES (AR-RTPAAH-2015)”, DICTADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN RJD-101-2014 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2014 Y SUS REFORMAS, PUBLICADA EN EL ALCANCE DIGITAL N° 74 A LA GACETA N° 67 DEL 17 DE ABRIL DE 2024.

ESTA RESOLUCIÓN FUE MODIFICADA POR LA RE-0078-JD-2024, DE LAS 18:44 MINUTOS DEL 12/07/2024, SUSPENSIÓN PARCIAL Y TEMPORAL DE LOS EFECTOS DE LOS ARTÍCULOS 5 Y 124 DE LA RE-0013-JD-2024 “REGLAMENTO TÉCNICO PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO SANITARIO E HIDRANTES (AR-RT-SUMAAH-2023), PUBLICADA EN EL ALCANCE N° 127 A LA GACETA N° 131 DEL 17 DE JULIO DE 2024.

EXPEDIENTE IRN-001-2022

RESULTANDO:

- I.** Que el 22 de septiembre de 2014, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), mediante la resolución RJD-101-2014, dictó el Reglamento Técnico "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013". Dicha resolución fue publicada en el Alcance Digital N°50 a La Gaceta N°186 del 29 de septiembre de 2014.
- II.** Que el 17 de marzo de 2016, la Junta Directiva, mediante la resolución RJD-053-2016, dictó la Reforma al Reglamento Técnico "Prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, (AR-PSAYA-2013) y lo denominó en lo sucesivo “Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2015”. Dicha resolución fue publicada en el Alcance Digital N°55 a La Gaceta N°69 del 12 de abril de 2016.
- III.** Que el 22 de setiembre de 2020, la Junta Directiva de la Aresep, mediante la resolución RE-0231-JD-2020, dictó la *“Política Regulatoria sobre el acceso al agua potable y saneamiento de aguas residuales”*, publicada en el Alcance Digital N° 268 a La Gaceta N° 247 del 09 de octubre de 2020.

- IV. Que el 13 de mayo de 2021, el director general del Centro Desarrollo de la Regulación (CDR), mediante el oficio OF-0131-CDR-2021, conformó la Fuerza de Tarea para desarrollar y proponer la reforma del actual Reglamento Técnico de *“Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado e Hidrantes, AR-PSAYA-2015”*. (Folios 324 a 331)
- V. Que el 17 de mayo de 2021, el Regulador General, mediante el oficio OF-0302-RG-2021, confirmó el nombramiento de la Fuerza de Tarea que llevaría a cabo la revisión y reforma al Reglamento Técnico AR-PSAYA-2015. (Folio 332)
- VI. Que el 27 de abril de 2022, la Fuerza de Tarea, mediante el informe IN-0025-CDR-2022, remitió al CDR el informe técnico de la propuesta de reforma integral del Reglamento Técnico de *“Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAYA-2015)”*. (Folios 333 al 460)
- VII. Que el 27 de abril de 2022, el director del CDR, mediante el oficio OF-118-CDR-2022, remitió al Regulador General el citado informe IN-0025-CDR-2022. (Folio 461)
- VIII. Que el 28 de abril de 2022, el Regulador General, mediante el oficio OF-0282-RG-2022, trasladó la propuesta enviada por el CDR en el oficio OF-0118-CDR-2022 a la Junta Directiva para su conocimiento. (Folio 462)
- IX. Que el 2 de mayo de 2022, la Junta Directiva, mediante el acuerdo 02-25-2022 del acta de la sesión extraordinaria 25-2022 ratificada el 03 de mayo de 2022, entre otras cosas, resolvió: *“I- Ordenar a la Administración, para que someta al procedimiento de audiencia pública previsto en los artículos 36 de la Ley 7593 y 45 de su Reglamento, Decreto Ejecutivo N°29732-MP, la modificación propuesta al “REGLAMENTO TÉCNICO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO SANITARIO E HIDRANTES (AR-RTPAAH-2015)”, emitido mediante la resolución RJD-101-2014 del 22 de septiembre de 2014 y sus reformas.(...)”* (Folio 2 a 129)
- X. Que el 4 de mayo de 2022, la Secretaría de Junta Directiva, mediante el oficio OF-0283-SJD-2022, solicitó al Departamento de Gestión Documental (DGD), la apertura del expediente para el trámite de la propuesta de modificación al *“Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2015”*. (Folio 1)
- XI. Que el 4 de mayo de 2022, la Secretaría de Junta Directiva, mediante el oficio OF-0281-SJD-2022, comunicó al CDR, a la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) y al DGD, el acuerdo 02-25-2022. (Folios 2 a 129)
- XII. Que 24 y 25 de mayo de 2022, se publicó en el diario oficial La Gaceta N°95 y en los diarios de circulación nacional La Teja y Diario Extra, respectivamente, la propuesta de modificación del *“Reglamento técnico para la prestación de los*

servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-RTPAAH-2015)". (Folio 139)

- XIII.** Que el 29 de junio de 2022, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, (ESPH, S.A), mediante el oficio GER-378-2022, presentó posición a la propuesta de modificación del *"Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-RTPAAH-2015)"*. (Folios 143 a 247)
- XIV.** Que el 30 de junio de 2022, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), mediante el oficio GG-2022-02564, presentó posición a la propuesta de modificación del *"Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-RTPAAH-2015)"*. (Folio 250)
- XV.** Que el 30 de junio de 2022, se realizó la audiencia pública, según consta en el acta AC-0246-DGAU-2022 de la DGAU. (Folios del 253 a 287)
- XVI.** Que el 21 de setiembre de 2022, la Fuerza de Tarea, mediante el informe IN-0057-CDR-2022, remitió al director del CDR, el *"Informe técnico de respuesta a las posiciones presentadas sobre la propuesta de reforma integral del "Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-RTPAAH-2015)"*. (Folios 573 a 870)
- XVII.** Que el 21 de setiembre de 2022, la Fuerza de Tarea, mediante el informe IN-0058-CDR-2022, remitió al Director del CDR, el *"Informe técnico de la propuesta de reforma integral del "Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-RTPAAH-2015)", dictado mediante la resolución RJD-101-2014 del 22 de septiembre de 2014 y sus reformas y proyecto de resolución para que de acuerdo con el procedimiento DR-PO-03 se valore el envío a trámite ante la Junta Directiva"*. (Folios 469 a 572)
- XVIII.** El 22 de setiembre de 2022, el director del CDR, mediante el oficio OF-0322-CDR-2022, remitió a la entonces Reguladora General Adjunta los citados informes IN-0057-CDR-2022 e IN-0058-CDR-2022. (Folios 871 a 872)
- XIX.** Que el 22 de setiembre de 2022, la SJD, mediante el memorando ME-0176-SJD-2022, trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR), los informes remitidos por el CDR mediante el oficio OF-0322-CDR-2022, para su respectivo análisis post audiencia pública. (Folio 980).
- XX.** Que el 23 de enero de 2023, la Junta Directiva, en la sesión extraordinaria N°06-2023, tomó el acuerdo N°06-06-2023, mediante el cual dictó el *"Lineamiento para el análisis de cambios de fondo sustancial post participación ciudadana, relativos a las propuestas de metodologías, reglamentos y normas técnicas"*. Dicho

acuerdo es visible en el enlace https://aresep-my.sharepoint.com/personal/multimedia_aresep_go_cr/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fmultimedia%5Faresep%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FDocumentos%20Sitio%20Web%2FJunta%20Directiva%2FActas%202023%2FACTA%2006%2D2023%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fmultimedia%5Faresep%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FDocumentos%20Sitio%20Web%2FJunta%20Directiva%2FActas%202023&ga=1

- XXI.** Que el 23 de marzo de 2023, la DGAJR, mediante el oficio OF-0183-DGAJR-2023, brindó criterio jurídico respecto de los informes IN-0057-CDR-2022 e IN-0058-CDR-2022 remitidos a la Junta Directiva con el oficio OF-0322-CDR-2022. (Folios 913 a 927)
- XXII.** Que el 18 de abril de 2023, la Junta Directiva, en la sesión ordinaria 32-2023 ratificada el 26 de abril de 2023 mediante el acuerdo 08-32-2023, conoció el oficio OF-0322-CDR-2022 y sus anexos, así como el oficio OF-0183-DGAJR-2023 y dispuso:

“I. Ordenar a la Administración, que someta al procedimiento de audiencia pública previsto en el artículo 36 de la Ley 7593, los artículos 23, 24, 32, 48, 59, 106, 120, 126 y 144 de la modificación integral al Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAYA-2015)”, emitido mediante la resolución RJD-101-2014 del 22 de septiembre de 2014 y sus reformas, según el siguiente detalle: Reglamento Técnico: “Prestación del suministro de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-RT-SUMAAH-2023)”

Dicho acuerdo es visible en el enlace https://aresep-my.sharepoint.com/personal/multimedia_aresep_go_cr/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fmultimedia%5Faresep%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FDocumentos%20Sitio%20Web%2FJunta%20Directiva%2FActas%202023%2FACTA%2008%2D2023%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fmultimedia%5Faresep%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FDocumentos%20Sitio%20Web%2FJunta%20Directiva%2FActas%202023&ga=1

- XXIII.** Que el 27 de abril de 2023, la SJD, mediante el oficio OF-0303-SJD-2023, comunicó al CDR y a la DGAU el acuerdo 08-32-2023 del acta de la sesión ordinaria 32-2023, celebrada el 18 de abril de 2023 y ratificada el 26 de abril de 2023. (Folios 873 a 910)
- XXIV.** Que 7 y 9 de junio de 2023, se publicó en el Diario Oficial La Gaceta N° 101 y en los diarios de circulación nacional La Teja y La Nación, respectivamente, la convocatoria de la audiencia pública ordenada mediante el citado acuerdo 08-32-2023 de la Junta Directiva. (Folio 944)

- XXV.** Que el 12 de junio de 2023, la DGAU, mediante el informe IN-0339-DGAU-2023, emitió el informe de instrucción de la audiencia pública. (Folios 946 y 947)
- XXVI.** Que el 15 de junio de 2023, mediante correo electrónico enviado a la Consejería del Usuario, el señor Manuel Montoya Carranza, manifestó su intención de participar en la audiencia pública. (Folios 948)
- XXVII.** Que el 5 de julio de 2023, mediante correo electrónico enviado a la Consejería del Usuario, el AyA remitió su oposición con el documento número GG-2023-0212 de la Gerencia General. (Folios 949 y 950)
- XXVIII.** Que el 5 de julio de 2023, mediante correo electrónico enviado a la Consejería del Usuario, el señor Róger Corrales Alvarado, solicitó su participación en la audiencia pública. (Folios 951)
- XXIX.** Que el 5 de julio de 2023 se llevó a cabo la audiencia pública y el acta respectiva fue remitida por la DGAU el 12 de julio de 2023, mediante el oficio AC-0153-DGAU-2023. (Folios 956 a 974)
- XXX.** Que el 12 de julio de 2023, la DGAU, mediante el informe IN-0418-DGAU-2023, emitió el “Informe de oposiciones y coadyuvancias”, en el cual se detalló que se recibieron 3 posiciones. (Folios 975 a 976)
- XXXI.** Que el 4 de setiembre de 2023, la Fuerza de Tarea, mediante el informe IN-0050-CDR-2023, remitió al director del CDR, el informe del análisis de las posiciones presentadas en la audiencia a la propuesta de modificación del “*Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-PSAYA-2015)*”. (Folios 981 a 1007).
- XXXII.** Que el 4 de setiembre de 2023, la Fuerza de Tarea, mediante el informe IN-0051-CDR-2023, remitió entre otras cosas al director del CDR, el informe técnico que contiene la propuesta de reforma integral del “*Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-RTPAAH-2015)*”, dictado mediante la resolución RJD-101-2014 del 22 de septiembre de 2014 y sus reformas. (Folios 1008 a 1118).
- XXXIII.** Que el 5 de setiembre de 2023, el director del CDR, mediante el oficio OF-0290-CDR-2023, remitió a la Junta Directiva los citados informes IN-0050-CDR-2023 e informe IN-0051-CDR-2023 para su respectivo conocimiento. (Folios 1119 a 1120).
- XXXIV.** Que el 6 de setiembre de 2023, la SJD, mediante el memorando ME-0129-SJD-2023, traslado a la DGAJR para su análisis y valoración el citado oficio OF-0290-CDR-2023 y sus anexos. (Folio 1121).

- XXXV.** Que el 27 de setiembre de 2023, la DGAJR, mediante el oficio OF-0591-DGAJR-2023, emitió criterio respecto a lo solicitado en el citado oficio OF-0290-CDR-2023 y sus anexos. (Folios 1122 a 1131)
- XXXVI.** Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I.** Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N°7593), en su artículo 25 dispone que la Aresep emitirá y publicará los reglamentos técnicos que especifiquen las condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima, con que deberán suministrarse los servicios públicos, conforme con los estándares específicos existentes en el país o en el extranjero, para cada caso.
- II.** Que de acuerdo con los artículos 53 inciso n) de la Ley N°7593 y 6 inciso 14) del *“Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado”* (RIOF), corresponde a la Junta Directiva de Aresep, dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos en la ley y las modificaciones de estos.
- III.** Que el desarrollo de la reglamentación técnica para establecer las condiciones de prestación de los servicios públicos y las relaciones entre los prestadores regulados por la Aresep y los abonados de estos servicios; así como para determinar las medidas regulatorias necesarias para que estos servicios se brinden en forma óptima, se encuentra condicionado por el desarrollo de los conocimientos científicos y tecnológicos, los cambios en las políticas públicas regulatorias y distributivas, las condiciones actuales de operación, funcionamiento y necesidades de los usuarios y prestadores, entre otros aspectos.
- IV.** Que la Aresep tiene dentro de sus tareas, una revisión de los instrumentos regulatorios y reglamentación técnica, para adaptarlos, en primer lugar, a las cambiantes valoraciones, fines e intereses de la sociedad, generalmente expresados en políticas al amparo de la Ley.
- V.** Que, desde el punto de vista de la regulación, los conocimientos, reglamentación e información disponible sufren constantes cambios, lo que obliga a adaptar los instrumentos regulatorios a esos nuevos conocimientos, a las experiencias de otras latitudes y los cambios al ordenamiento jurídico.
- VI.** Que la mejora continua regulatoria demanda la investigación, desarrollo e innovación en la regulación y el perfeccionamiento de los instrumentos regulatorios y de la reglamentación vigente.

- VII. Que la reforma integral del Reglamento Técnico: “*Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAYA-2015)*”, se justifica y se fundamenta en el informe IN-0051-CDR-2023, en donde se plasma la necesidad de realizar la revisión general de la reglamentación vigente en cuanto a estos servicios públicos; así como actualizar y ajustar el contenido del reglamento a las condiciones actuales de operación, funcionamiento, necesidades de los usuarios y prestadores e incluir reglas que resulten de aplicación para los actores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.

Dicha justificación, de conformidad con el informe técnico IN-0051-CDR-2023 del 4 de setiembre de 2023, literalmente es la siguiente:

“(…)

IV. MARCO LEGAL

El establecimiento de instrumentos para la regulación de los servicios públicos, tales como metodologías tarifarias y reglamentos técnicos, como el que se propone tiene sustento legal en la normativa vigente aplicable a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y relativa al suministro de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, que se citan a continuación:

4.1 Sobre la competencia de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para establecer metodologías tarifarias, reglamentos técnicos y atender las quejas y denuncias por la prestación de los servicios.

La Aresep es la institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio, que ejerce la regulación de los servicios públicos establecidos en la Ley N°7593, o bien, de aquellos servicios a los cuales el legislador defina como tal (artículos 188 y 189 de la Constitución Política, artículo 1° de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593 y artículo 2 del Reglamento a la Ley N°7593, Decreto Ejecutivo N°29732-MP).

El artículo 3 inciso a) de la Ley N°7593, define el servicio público, como “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 esta ley”. Asimismo, el inciso b) define el servicio al costo como el “principio que determina la forma de fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos, de manera que se contemplen únicamente los costos necesarios para prestar el servicio, que permitan una retribución competitiva y garanticen el adecuado desarrollo de la actividad, de acuerdo con lo que establece el artículo 31.”

El artículo 4 de la Ley N°7593, establece como objetivos fundamentales de la Aresep, entre otros: “c) Asegurar que los servicios públicos se brinden de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 3 de esta ley” y “f) Ejercer, conforme lo dispuesto en esta ley, la regulación de los servicios públicos.”

Por su parte, la Ley N°7593, en el artículo 5 inciso c) le otorgó a la Autoridad Reguladora, las facultades suficientes para ejercer la regulación de los servicios públicos que se brindan en el país, incluido servicio de “Suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, incluso el agua potable, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las aguas residuales y pluviales, así como la instalación, la operación y el mantenimiento del servicio de hidrantes”.

El artículo 6 inciso d) de la Ley N°7593, establece como obligación de la Autoridad Reguladora “fijar las tarifas y los precios de conformidad con los estudios técnicos”, en relación con lo dispuesto en los numerales 3.b), 6.a) y f), 20, 31 al 37 del mismo cuerpo legal, mediante los cuales se fijan los parámetros, criterios y elementos centrales para la fijación de tarifas conforme al principio de servicio al costo, obligación reiterada vía reglamento, en el artículo 4, inciso a) punto 2) del Reglamento a la Ley Reguladora de los Servicios Públicos, Decreto Ejecutivo N°29732-MP, que establece entre las funciones de la Aresep:

“(…) 2. Fijar los precios, tarifas y tasas de los servicios públicos regulados por la ley, con observancia del principio de servicio al costo, según lo establecido en el artículo 31 de la ley y con sujeción a los criterios de equidad social, sostenibilidad ambiental, conservación de energía y eficiencia económica, definidos en el Plan Nacional de Desarrollo, así como en procura del equilibrio financiero de la empresa o entidad prestataria del servicio (...)”

Se extrae de lo anterior que, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de conformidad con su Ley de creación (Ley N°7593) debe regular y fiscalizar a los prestadores de los servicios públicos desde la perspectiva contable, financiera y técnica. Por ello, le compete tanto la fijación de precios como la verificación del cumplimiento de normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima.

Esta función de fiscalizar y dar seguimiento a la regulación que sobre los servicios públicos realiza la Aresep es fundamental. Por ello, el artículo 6 inciso a) de la Ley N°7593 la dota de competencia para regular y fiscalizar contable, financiera y técnicamente a los prestadores de servicios públicos, pudiendo incluso, conforme el artículo 24 de la su Ley, solicitar a las entidades reguladas que le suministren la información necesaria relacionada con la prestación del servicio público que brindan.

En ese sentido, los artículos 14 y 24 de la Ley N°7593 establecen la obligación de los prestadores de servicios públicos de suministrar a la Aresep, de forma oportuna, la información que les solicite, relativa a la prestación del servicio. Todo lo cual es acorde con lo dispuesto en el numeral 6 del Decreto Ejecutivo N°29732-MP, el cual dispone,

que el prestador brindará el servicio conforme a los principios de eficiencia, continuidad e igualdad, establecidos en la Ley General de la Administración Pública, los reglamentos correspondientes y la concesión.

También, la Ley N°7593 en su artículo 25 dota de competencia a la Aresep para emitir los reglamentos técnicos necesarios que especifiquen las condiciones de calidad, cantidad, contabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deben suministrarse los servicios públicos, lo cual constituye un instrumento contundente para la fiscalización que sobre los servicios públicos realiza este órgano regulador.

El artículo 29 de la Ley N°7593, dispone que: “La Autoridad Reguladora formulará y promulgará las definiciones, los requisitos y las condiciones a las que se someterán los trámites de tarifas y precios de los servicios públicos.”

El procedimiento para fijar tarifas está regulado en el artículo 30 de la Ley N°7593. Dispone dicha normativa de forma expresa:

“(…) Artículo 30.-Solicitud de fijación o cambios de tarifas y precios.

Los prestadores de servicios públicos, las organizaciones de consumidores legalmente constituidas y los entes y órganos públicos con atribución legal para ello, podrán presentar solicitudes de fijación o cambios de tarifas. La Autoridad Reguladora estará obligada a: “recibir y tramitar esas peticiones, únicamente cuando, al presentarlas, cumplan los requisitos formales que el Reglamento establezca. Esta Autoridad podrá modificar, aprobar o rechazar esas peticiones. De acuerdo con las circunstancias, las fijaciones de tarifas serán de carácter ordinario o extraordinario.

De acuerdo con las circunstancias, las fijaciones tarifarias serán de carácter ordinario o extraordinario. Serán de carácter ordinario aquellas que contemplen factores de costo e inversión, de conformidad con lo estipulado en el inciso b) del artículo 3, de esta ley. Los prestadores deberán presentar, por lo menos una vez al año, un estudio ordinario. La Autoridad Reguladora podrá realizar de oficio, modificaciones ordinarias y deberá otorgarles la respectiva audiencia según lo manda la ley.

Serán fijaciones extraordinarias aquellas que consideren variaciones importantes en el entorno económico, por caso fortuito o fuerza mayor y cuando se cumplan las condiciones de los modelos automáticos de ajuste. La Autoridad Reguladora realizará, de oficio, esas fijaciones (...).”

Establece la norma citada, que el procedimiento para fijar tarifas puede ser ordinario o extraordinario, dependiendo de las circunstancias o factores que lo motivan. En las fijaciones de carácter ordinario, pueden ser contempladas aquellas revisiones que se realizan a una o varias empresas, ya sea por gestión directa, o de oficio por el Ente Regulador. En la fijación ordinaria, se contemplan factores de costo e inversión. Ahora

bien, con respecto a las fijaciones de carácter extraordinario, el artículo 30 de la Ley N°7593, establece que serán aquellas que consideren variaciones importantes en el entorno económico, por caso fortuito o fuerza mayor y cuando se cumplan las condiciones de los modelos automáticos de ajuste.

A su vez, el artículo 31 de la Ley N°7593 establece que para fijar tarifas se deben tomar en cuenta las estructuras productivas modelo para cada servicio público, según el desarrollo del conocimiento, la tecnología, las posibilidades del servicio, la actividad de que se trate y el tamaño de las empresas prestadoras. En este último caso, se procurará fomentar la pequeña y la mediana empresa. Si existe imposibilidad comprobada para aplicar este procedimiento, se considerará la situación particular de cada empresa.

Así, en el procedimiento tarifario, cada petición sobre tarifas y precios deberá estar debidamente justificada, según lo dispone el artículo 33 de la Ley N°7593 y regirán las tarifas y precios, que fije la Aresep, a partir del momento de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta o a partir del momento en que lo indique la resolución correspondiente, y no podrán tener efecto retroactivo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 34 de dicho cuerpo normativo.

Esto también es desarrollado en los artículos 14 al 17 del Decreto Ejecutivo N°29732-MP, que disponen entre otras cosas que, las tarifas se fijarán de manera que se incorporen elementos de carácter técnico y económico, que propicien la inversión, permitan la continuidad, la estabilidad y el desarrollo de esos servicios y que, para ello, la Aresep utilizará modelos que consideren, como un todo, a la industria de que se trate y, esos modelos serán aprobados por la Aresep de acuerdo con la ley.

Por su parte, el artículo 36 inciso d) de la Ley N°7593, dispone el procedimiento de audiencia pública, que deberá seguirse en “La formulación o revisión de los modelos de fijación de precios y tarifas, de conformidad con el artículo 31 de la presente Ley”, en la que podrán participar las personas que tengan interés legítimo para manifestarse. Dicho numeral, se encuentra reglamentado en los artículos 44 al 56 del Decreto N°29732-MP, en relación con el numeral 9 de la Constitución Política, como manifestación del derecho constitucional de participación ciudadana, el cual ha sido plasmado por la Sala Constitucional en la sentencia N°7213-2012, al establecer la obligación de la Aresep, de garantizar la participación ciudadana en la formulación de metodologías tarifarias (en igual sentido puede consultarse las sentencias de la Sala Constitucional N°2009-016649 y N°2008-17093, entre otras).

Para los efectos de legitimación por interés colectivo, las personas jurídicas organizadas bajo la forma asociativa, y cuyo objeto sea la defensa de los derechos de los consumidores o de los usuarios, podrán registrarse ante la Autoridad Reguladora para actuar en defensa de ellos, como parte opositora, siempre y cuando, el trámite de la petición tarifaria tenga relación con su objeto. Asimismo, estarán legitimadas las asociaciones de desarrollo comunal u otras organizaciones sociales

que tengan por objeto la defensa de los derechos e intereses legítimos de sus asociados, de conformidad con el artículo 36 de la Ley N°7593.

En ese contexto normativo, se debe indicar que el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) distribuye las competencias establecidas por la Ley N°7593. Acorde con lo expuesto, el artículo 6 inciso 16 del RIOF establece que la Junta Directiva de la Aresep tiene la función de aprobar las metodologías y reglamentos regulatorios que se aplicarán en los diversos sectores regulados bajo su competencia. Dicho reglamento fue publicado en La Gaceta N°105, del 3 de junio de 2013, en el Alcance N°101.

De esta forma, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es competente para emitir los reglamentos técnicos de los servicios públicos, para lo cual deberá seguir el procedimiento de audiencia pública que garantice la participación ciudadana y para la emisión de estos deberá observar los principios de accesibilidad, universalidad, continuidad, prestación óptima de los servicios, así como las reglas de la ciencia y la técnica, y las disposiciones generales referenciadas, relativas al sector agua.

Resulta claro que, la Junta Directiva de Aresep es el órgano competente para dictar los reglamentos técnicos de los servicios públicos regulados, incluyendo el suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, incluso el agua potable, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las aguas residuales y pluviales, así como la instalación, la operación y el mantenimiento del servicio de hidrantes, para lo cual deberá seguir el procedimiento de audiencia pública, dispuesto en el artículo 36 de la Ley N°7593, siendo el marco legal anteriormente citado en conjunto, el cual provee la base que faculta a la Aresep para definir la propuesta de la metodología regulatoria objeto de este informe.

En este caso particular, la propuesta es sobre mejoras y actualizaciones al reglamento técnico denominado: "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013", resolución RJD-101-2014, publicada en el Alcance Digital N° 150 a La Gaceta N° 186 del 29 de septiembre de 2014. Este reglamento establece las condiciones necesarias para garantizar la prestación óptima de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, así como la regulación de las relaciones entre los usuarios y los prestadores de los servicios.

En este sentido, el artículo 21 del RIOF establece que, el Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR) es el responsable del proceso institucional de investigación y desarrollo de la regulación, por lo que, tiene competencias en materia de investigación y estudios, así como en materia de elaboración y discusión de normativa. En ese sentido, definir y establecer los reglamentos técnicos que regularán la prestación de los servicios públicos, es una función contenida dentro de las competencias de la Aresep.

Por otro lado, en materia de quejas y denuncias originadas en la prestación de los servicios públicos, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 en el capítulo VI, artículos 27, 36 y 40 menciona textualmente:

“Artículo 27.- Tramitación de quejas: La Autoridad Reguladora tramitará, investigará y resolverá, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, cualquier queja relativa a la prestación de los servicios públicos regulados por esta ley. Los prestadores de los servicios públicos y las instituciones públicas están obligados a brindarle, a la Autoridad Reguladora, la colaboración necesaria para que cumpla con esta función.”

“Artículo 36.- Recepción y tramitación de quejas: La dependencia de atención al usuario de la ARESEP deberá recibir y tramitar las quejas de los clientes de los prestadores y las de los usuarios de los servicios públicos regulados por la ARESEP y, brindar la información relativa a tarifas y condiciones generales de prestación del servicio que dichos clientes o usuarios soliciten.

Cuando las quejas se formulen verbalmente, se levantará un acta en la que se consignarán los hechos denunciados, lugar para oír notificaciones, el nombre completo y los dos apellidos y firma de quien recibe queja. En el momento de recibir una queja así formulada, quien la recibe deberá de advertir al quejoso que debe aportar y ofrecer, dentro de las 48 horas hábiles siguientes, las pruebas que fundamenten la denuncia. Vencido ese plazo, se archivará el asunto sin más trámite.”

“Artículo 40.- Resolución de quejas, controversias y denuncias.

En la decisión final que adopte el Regulador General en la tramitación de la queja o la denuncia, se establecerá el carácter fundado o no de ésta.

En caso de que se compruebe que la queja o la denuncia resulta fundada, el Regulador General dispondrá que el prestador adopte las medidas necesarias para corregir la anomalía o prestar el servicio, y en caso de que así lo haya pedido el quejoso o el denunciante, y correspondiere de acuerdo con el mérito de los autos y fuere cuantificable, se establecerá la indemnización que deberá pagar el prestador.

La resolución que se dicte será vinculante para las partes, sin perjuicio de los recursos administrativos procedentes, conforme a la ley.”

Asimismo, en asuntos de denuncias, el artículo 9 del Decreto Ejecutivo 29732-MP-Reglamento a la Ley N°7593 señala:

“Artículo 9.- Denuncias por discriminación.

Los clientes, abonados y usuarios, actuales y potenciales, de los prestadores de los servicios públicos regulados por la Ley, podrán presentar denuncia fundada ante la ARESEP cuando hayan sido objeto de discriminación, en los términos establecidos en la Ley.”

Según dispone el decreto citado, en la Sección Tercera sobre Atención al usuario, registro y trámite de controversias y quejas, el artículo 33 y 34 establece:

“Artículo 33.- Atención al usuario.

En la ARESEP existirá una dependencia encargada de la atención de las gestiones de los usuarios, organizada en la forma que aquélla determine.”

“Artículo 34.- Registros y controles de trámites.

La ARESEP llevará los registros y controles necesarios para una eficiente y eficaz tramitación de los asuntos que deba resolver.

La información sobre consultas, controversias y quejas estará a disposición de cualquier interesado, sin importar el estado en que se encuentre el trámite de la controversia o la queja.

Queda a salvo lo dispuesto en la Ley General, sobre el acceso a los expedientes.”

Sobre la base de la normativa transcrita, es tema de relevancia en la regulación de los servicios, la tramitación de las quejas, denuncias, consultas y controversias que se presentan ante la Aresep cuyo origen es la prestación de los servicios públicos.

Ahora bien, con base en lo dispuesto en el reglamento a la ley N°7593 en los artículos 33 y 34 citados y adicionalmente lo indicado en el inciso 11 del artículo 22 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) y sus reformas, publicado en el Alcance N° 101 a La Gaceta N° 105 del 03 de junio de 2013, la Dirección General de Atención al Usuario, DGAU, es la encargada de atender las quejas, consultas y denuncias por la prestación de los servicios públicos regulados por Aresep.

Dadas las competencias de la Autoridad Reguladora y sus Órganos Internos, en concordancia con el Plan Estratégico Institucional de la Aresep (PEI) para el período 2023-2028, que indica como objetivos estratégicos:

Objetivo 1:

Fortalecer el enfoque de regulación para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, el acceso igualitario y equitativo a los servicios públicos, la efectiva participación social, considerando las particularidades de los territorios, el enfoque de derechos humanos, género e inclusión social.

Objetivo 2:

Velar por la mejora continua de la calidad de los servicios públicos regulados enfatizando en los requerimientos de los usuarios, el acceso universal, cantidad, oportunidad, continuidad, confiabilidad, sostenibilidad ambiental, innovación tecnológica, en la prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional.

Objetivo 3:

Ejercer fiscalización contable, financiera y técnica de las operaciones e inversiones de los prestadores de los servicios públicos que garanticen el principio de servicio al costo y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley.

Objetivo 4:

Fijar tarifas de los servicios públicos, de conformidad con las leyes, los reglamentos, las políticas públicas y las políticas regulatorias, por medio de instrumentos regulatorios actualizados e innovadores que permitan la sostenibilidad de los servicios públicos.

Se instaure el compromiso de incorporar, en la política regulatoria, instrumentos que consideren criterios de sostenibilidad ambiental, que contribuyan a la sostenibilidad y continuidad del servicio de agua potable.

Consecuentemente, esta propuesta responde a lo establecido en el PEI, pues se trata de un instrumento que colabora en la búsqueda de mejor atención del usuario, la sostenibilidad ambiental del servicio de agua potable y contempla los mecanismos de fiscalización que permitan constatar el buen uso de los recursos y valorar el impacto alcanzado en la solución de las necesidades del usuario.

En el entendido de lo anterior, la propuesta está orientada en atender lo instituido en el PEI, mediante el instrumento de regulación que se propone y va vinculada específicamente a los objetivos estratégicos institucionales señalados.

4.2 Sobre la regulación del servicio de suministro de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes en Costa Rica

El recurso hídrico es regulado en la legislación costarricense desde la Constitución Política. Su artículo 21 establece que “La vida humana es inviolable”, este derecho fundamental a la vida viene ligado al derecho a la salud, y con ello, el acceso al agua potable deriva como una garantía de esos derechos.

De este modo, el acceso al agua potable asegura los derechos a la vida, a la salud de las personas –indispensable para su alimento, bebida e higiene- (artículo 21 de la Constitución Política) y, desde luego, está asociado al desarrollo y crecimiento socioeconómico de los pueblos para asegurarle a cada individuo un bienestar y una calidad de vida dignos (artículo 33 de la Constitución Política). Lo anterior de conformidad con jurisprudencia de nuestra Sala Constitucional que, ha emitido

resoluciones vinculantes reconociendo como parte del Derecho de la Constitución, el derecho fundamental al agua potable, derivado de los derechos fundamentales a la salud, la vida, al medio ambiente sano, a la alimentación y a la vivienda digna entre otros (Voto N.º 200412263, de 29 de octubre de 2004 de la Sala Constitucional). En similar sentido véase sentencias 2007-17475 del 30 de noviembre de 2007, y 2008-11390, del 22 de julio de 2008.

Recientemente, con la Ley N°9849 del 5 de junio del 2020, se adicionó un párrafo al artículo 50 de la Carta Magna que reconoce y garantiza el derecho humano de acceso al agua:

“(...) Artículo 50. Toda persona tiene el derecho humano, básico e irrenunciable de acceso al agua potable, como bien esencial para la vida. El agua es un bien de la nación, indispensable para proteger tal derecho humano. Su uso, protección, sostenibilidad, conservación y explotación se regirá por lo que establezca la ley que se creará para estos efectos y tendrá prioridad el abastecimiento de agua potable para consumo de las personas y las poblaciones (...)”.

Con fundamento en este reconocimiento del acceso al agua como un Derecho Humano, deriva la obligación del Estado de brindar los servicios públicos básicos, lo cual implica que no puede privarse ilegítimamente de ellos a las personas; para ello, los prestadores deben lograr progresivamente y de conformidad con la legislación interna, la plena efectividad de este derecho que se reconoce constitucionalmente.

Finalmente, cabe señalar que el artículo 121 inciso 14.a) de este cuerpo normativo establece que no podrán salir definitivamente de dominio del Estado, las fuerzas que puedan obtenerse de las aguas del dominio público en el territorio nacional.

Sin perjuicio de la normativa anteriormente referenciada, cabe indicar que, el marco jurídico nacional del sector agua es muy extenso y disperso, razón por la cual, a continuación, se señalan regulaciones legales relacionadas con este sector que también sustentan el instrumento regulatorio:

- **Ley de Aguas, Ley N°276:**

Establece obligaciones y normativa aplicada con relación a las aguas de dominio público y privado.

- **Ley General de Agua Potable, Ley N°1634:**

Establece los lineamientos que, en proyección y ejecución de obras de abastecimiento de agua potable, deban realizarse en el país, así como el derecho de todo ciudadano a tener acceso al agua potable.

- **Ley Orgánica del Ambiente, Ley N°7554:**

Desarrolla el artículo 50 de la Constitución Política y establece el marco jurídico base para la gestión ambiental en Costa Rica, en procura de dotar a los costarricenses y al Estado de los instrumentos necesarios para conseguir un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Asimismo, dispone que el agua es de dominio público, por lo que su conservación y uso sostenible son de interés social y, además, en los artículos 51 y 52 de dicha ley se establecen criterios para la conservación y uso sostenible del agua que deben aplicarse.

Con respecto a la calidad, el artículo 64 de ese cuerpo normativo dispone que, “Para evitar la contaminación del agua, la autoridad competente regulará y controlará que el manejo y el aprovechamiento no alteren la calidad y la cantidad de este recurso, según los límites fijados en las normas correspondientes”.

- **Ley N°2726, Ley Constitutiva del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, de 14 de abril de 1961:**

Mediante dicha Ley se crea el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, como institución autónoma del Estado, con el objeto de dirigir, fijar políticas, establecer y aplicar normas, realizar y promover el planeamiento, financiamiento y desarrollo y de resolver todo lo relacionado con el suministro de agua potable y recolección y evacuación de aguas negras y residuos industriales líquidos, lo mismo que el aspecto normativo de los sistemas de alcantarillado pluvial en áreas urbanas, para todo el territorio nacional.

- **Ley N°7789, Ley de Transformación de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, de 30 de abril de 1998:**

Mediante dicha ley se establece como plena facultad de la ESPH, prestar servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y evacuación de aguas pluviales (artículo 5). Asimismo le corresponde, solucionar los requerimientos de agua potable, alcantarillado pluvial y sanitario; unificar los esfuerzos para satisfacer las necesidades de agua potable; promover el desarrollo, la educación y conservación sostenible de los recursos naturales en la región; promover el desarrollo, la cooperación, la producción y el crecimiento sostenible de los recursos de agua potable con la colaboración del Estado y otras instituciones relacionadas con su ámbito de competencia y asumir la conservación, administración y explotación racional de los recursos hídricos en la región de Heredia, y proteger las cuencas, los manantiales, los cauces y los lechos de los ríos, corrientes superficiales de agua y mantos acuíferos; para esto contará con el apoyo técnico y financiero del Estado y las municipalidades, de conformidad con lo dispuesto en su artículo 6.

- **Reglamento Sectorial para la Regulación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, N° 30413-MP-MINAE-S-MEIC**

El Reglamento Sectorial para la Regulación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, N°30413-MP-MINAE-S-MEIC, dictado por el Poder Ejecutivo el 25 de marzo de 2002, establece los parámetros y metas de calidad del suministro del servicio. Al respecto indica el artículo 4 del del citado Reglamento, lo siguiente:

“(...) Artículo 4º-Regulación técnica del servicio. Sin perjuicio de lo que establezca la concesión, permiso o Ley y siempre que se cumplan las condiciones generales para que el usuario pueda acceder al servicio, todo prestador deberá brindar el servicio con carácter obligatorio y en condiciones que aseguren su calidad, cantidad, continuidad, confiabilidad, prestación óptima e igualdad; de manera que se garantice su eficiente provisión a los usuarios en conciliación con el medio ambiente. Con ese fin, este Reglamento Sectorial adopta un esquema de regulación técnica basado en el cumplimiento de metas y objetivos referidos a:

- a) La calidad del suministro del servicio, y*
- b) La expansión y mejora continua del servicio (...).”*

Los artículos 5, 6, 7 y 8 de este Reglamento establecen normas relativas a metas, parámetros e indicadores en la calidad de los servicios. Al respecto rezan dichos ordinales, lo siguiente:

“(...) Artículo 5º- Metas de calidad del suministro del servicio. La Autoridad Reguladora velará porque se establezcan metas de calidad del servicio a un nivel técnico eficiente. Dichas metas estarán sujetas al control de la Autoridad Reguladora, a través de parámetros e índices de cumplimiento, que serán definidos en el Modelo de Regulación Sectorial, de conformidad con el presupuesto que se le asigne a cada prestador.

Artículo 6º- Parámetros de calidad del suministro del servicio. Las bases que deben usarse para establecer los valores de referencia y magnitudes de control de los parámetros son como mínimo los siguientes:

- a) Calidad de agua potable. El agua potable y su correspondiente control de la calidad, a llevarse a cabo por el prestador, deberá cumplir con los lineamientos establecidos en el Reglamento para la Calidad del Agua Potable (Decreto Ejecutivo N.º 25991-S del 27-5-97) y las regulaciones posteriores que sobre el tema se emitan. Para ello los parámetros para determinar la calidad del agua potable se basan en las características bacteriológicas, organolépticas y físico-químicas, así como en el contenido de sustancias no deseadas, inorgánicas y orgánicas de significado para la salud.*
- b) Presión de agua. Es obligación del prestador mantener una presión adecuada al primer nivel de la edificación no mayor de diez metros por*

columna de agua, controladas por medio de zonas de presión respectivas, cuyo nivel está definido por los tanques de almacenamiento, suministro que en ningún momento disminuya o supere, según sea el caso, los indicadores fijados en la Metodología Tarifaria. Si el usuario cuenta con sus instalaciones propias de elevación del agua a otros niveles, así como los sistemas de almacenamiento deberá cumplir con un programa permanente de mantenimiento.

- c) Continuidad del servicio. El servicio de suministro de agua potable en condiciones normales deberá ser continuo y sin interrupciones causadas por deficiencias o capacidad inadecuada del sistema. El prestador procurará minimizar la suspensión del servicio de abastecimiento, restituyendo en el menor tiempo posible la prestación ante interrupciones no planificadas, e informando con la suficiente antelación a los usuarios afectados y a la Autoridad Reguladora sobre las suspensiones programadas, a efectos de que los usuarios adopten las medidas de contingencia necesarias; en lo posible los programas de suspensión del servicio deberán programarse en un horario que cause la menor molestia.*

Para toda interrupción del servicio que afecte el sistema público de protección contra incendio, el prestador deberá notificar oportunamente al Cuerpo Nacional de Bomberos sobre tal interrupción y de la restauración subsecuente del servicio normal.

- d) Calidad de vertido de aguas residuales. El agua residual vertida y su correspondiente control de la calidad, a llevarse a cabo por el prestador, deberá cumplir con los lineamientos establecidos en el Reglamento de Vertido y Reúso de Aguas Residuales (Decreto Ejecutivo N°26042-S-MINAE) y las regulaciones posteriores que sobre el tema se emitan. Para ello se definen las características bacteriológicas y físico-químicas de las aguas residuales que se viertan en los sistemas o cuerpos receptores de alcantarillado sanitario, clasificándolas de acuerdo con su origen, en efluentes ordinarios y efluentes especiales. En caso de no existir alcantarillado sanitario en funcionamiento y el servicio se preste mediante tanque séptico y drenajes, las empresas encargadas de la limpieza de tanques deberán contar con sistemas de tratamiento y disposición final de los lodos, autorizado por el Ministerio de Salud. En caso de aguas que no sean de tipo ordinario, el usuario deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley de Vida Silvestre y en el artículo 292 de la Ley General de Salud.*

- e) Rebalse del alcantarillado sanitario. Los sistemas del alcantarillado sanitario procurarán contar con la capacidad y mantenimiento óptimos de tal manera que se eviten los desbordes de los líquidos que discurren. Para ello en el Modelo de Regulación Sectorial, se definen límites en la cantidad,*

calidad, duración y magnitud de los desbordes, calidad de la recepción autorizada del vertido y sistema de tratamiento.

f) Atención de consultas y reclamos de clientes. Todo prestador guardará un registro de cada queja que reciba, de manera que contenga el nombre y dirección del demandante, la naturaleza de la queja, la fecha de recibo, el resultado de la investigación, la acción tomada sobre la queja y la fecha de tal acción. Para tal efecto deberá contar con un sistema de contralor de servicios o equivalente.

g) Otras características del suministro del servicio. Las bases de cálculo de los parámetros para cualquier otra característica de los servicios que se determine, si fuera necesario, se incluirán en el Modelo de Regulación Sectorial.

Artículo 7º- Indicadores de cumplimiento. Para medir los resultados con respecto a los parámetros y metas previstas, se utilizan indicadores de cumplimiento, cuyos valores serán definidos en el Modelo de Regulación Sectorial y estarán sujetos a la política económica del país.

Artículo 8º- La expansión y mejoras del servicio. Para efectos tarifarios, los prestadores de los servicios deberán elaborar y presentar ante la Autoridad Reguladora un Programa de Mejora y Expansión Continua del Servicio (PMES) para cada servicio que brinde, conteniendo en detalle las metas u objetivos concretos para los primeros 5 años y en forma global para los siguientes dos quinquenios. Su objetivo general será el de alcanzar y mantener las metas de expansión (desempeño) y los niveles de servicio establecidos por la Autoridad Reguladora, sujeta a la política económica del país (...)."

- **Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto Ejecutivo N°38924-S.**

En igual sentido, el Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto Ejecutivo N°38924-S, establece los límites máximos permisibles de parámetros físicos, químicos y microbiológicos para el agua potable, a fin de garantizar su inocuidad y la salud de la población, así como su ámbito de aplicación (Artículo 1). Asimismo, dispone que el ámbito de aplicación de las regulaciones de dicho reglamento será aplicado a "todo ente operador, ya sea público o privado, de un sistema de suministro de agua potable, en todo el territorio nacional", según se desprende de su artículo 2.

- **Decreto Ejecutivo N°33903-MINAE-S, del 9 de marzo del 2007, Reglamento para la Evaluación y Clasificación de la Calidad de Cuerpos de Agua Superficiales:**

Dicho Decreto tiene como objetivo fundamental reglamentar los criterios y metodologías que serán utilizados para la evaluación de la calidad de los cuerpos de agua superficiales.

- **Decreto Ejecutivo N°33601-MINAE-S, del 9 de agosto del 2006. Reglamento de Vertido y Reúso de Aguas Residuales:**

Tiene por objetivo, la protección de la salud pública y del ambiente, a través de una gestión ambientalmente adecuada de las aguas residuales y establece que, su aplicación será obligatoria en todo el territorio nacional en relación con el manejo de las aguas residuales, independientemente de su origen, sean vertidas o reusadas.

- **Decreto Ejecutivo N°30480-MINAE, del 5 de junio de 2002, Principios que regirán la política nacional en materia de los recursos hídricos:**

Determina los principios que regirán la política nacional en materia de gestión de los recursos hídricos, y que deberán ser incorporados, en los planes de trabajo de las instituciones públicas relevante. Al respecto reza, el artículo 1°, los siguientes principios:

“(...)1. El acceso al agua potable constituye un derecho humano inalienable y debe garantizarse constitucionalmente.

2. La gestión del agua y sobre todo las reglas de acceso a este recurso deben regirse por un principio de equidad y solidaridad social e intergeneracional.

3. El agua debe ser considerada dentro de la legislación como un bien de dominio público y consecuentemente se convierte en un bien inembargable, inalienable e imprescriptible.

4. Debe reconocerse el valor económico del agua que procede del costo de administrarla, protegerla y recuperarla para el bienestar de todos. Con esto se defiende una correcta valoración del recurso que se manifieste en conductas de ahorro y protección por parte de los usuarios.

5. Debe reconocerse la función ecológica del agua como fuente de vida y de sobrevivencia de todas las especies y ecosistemas que dependen de ella.

6. El aprovechamiento del agua debe realizarse utilizando la mejor infraestructura y tecnología posibles de modo que se evite su desperdicio y contaminación.

7. La gestión del recurso hídrico debe ser integrada, descentralizada y participativa partiendo de la cuenca hidrográfica como unidad de planificación y gestión.

8. El Ministerio de Ambiente y Energía ejerce la rectoría en materia de recursos hídricos. La gestión institucional en este campo debe adoptar el principio precautorio o in dubio pro natura.

9. El recurso hídrico y las fuerzas que se derivan de éste son bienes estratégicos del país.

10. Que es de suma importancia la promoción de fuentes energéticas renovables alternativas que reduzcan o eliminen el impacto de esta actividad sobre el recurso hídrico (...).”

- **Resolución RRG-9289-2008 del 27 de noviembre de 2008, emitida por la Autoridad Reguladora y publicada en La Gaceta N°240 del 11 de diciembre de 2008:**

Establece presiones dinámicas mínimas que deben cumplir los prestadores al suministrar el servicio de agua potable. Esta directriz se relaciona con el Reglamento de Diseño y Construcción de Urbanizaciones, Condominios y Fraccionamientos del AyA, que establece rangos de presión máxima estática.

4.3 Entorno internacional.

A nivel internacional en relación con la protección del recurso hídrico y este como elemento esencial para la actividad humana se tienen las siguientes disposiciones, entre otras:

- **Resolución A/RES/64/292 del 28 de julio de 2010, emitida por la Asamblea General de las Naciones Unidas:**

En julio del 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas, por vez primera, reconoce expresamente el derecho humano al agua y al saneamiento y asume que el agua potable pura y el saneamiento, son esenciales para la realización de todos los derechos humanos.

La Resolución insta a los Estados y a las organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a apoyar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a suministrar unos servicios de agua potable y saneamiento seguros, limpios, accesibles y asequibles para todos. Se indica en esta resolución:

“(...) Reconoce que el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos;

Exhorta a los Estados y las organizaciones internacionales a que proporcionen recursos financieros y propicien el aumento de la capacidad y la

transferencia de tecnología por medio de la asistencia y la cooperación internacionales, en particular a los países en desarrollo, a fin de intensificar los esfuerzos por proporcionar a toda la población un acceso económico al agua potable y el saneamiento (...)."

- **Resolución HRC/RES/15/9 del Consejo de Derechos Humanos:**

En setiembre 2010, el Consejo de Derechos Humanos, toma la resolución HRC/RES/15/9, siguiendo la resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas referenciada. Esta resolución del Consejo de Derechos Humanos de la ONU afirma que el derecho al agua y al saneamiento es parte de la actual ley internacional y confirma que este derecho es legalmente vinculante para los Estados.

También exhorta a los Estados a desarrollar herramientas y mecanismos apropiados para alcanzar progresivamente el completo cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el acceso seguro al agua potable y al saneamiento, incluidas aquellas zonas actualmente sin servicio o con un servicio insuficiente.

El 25 de setiembre de 2015, se adoptó un conjunto de objetivos globales tendientes a erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Este acuerdo mundial, correspondiente a la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por parte de los países que integran la Organización de las Naciones Unidas, definen los 17 objetivos globales más relevantes para el desarrollo humano, los cuales deben lograrse durante el período que culmina en el año 2030. Aunque los 17 objetivos están interrelacionados, los siguientes son los que tienen una incidencia más directa en la regulación de servicios públicos:

Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Específicamente en lo que respecta al Objetivo 6, sea, garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, se reconoce que la gestión sostenible del agua no solo incluye lograr el acceso al agua potable y a servicios de saneamiento adecuados sino también implica abordar la materia en un contexto más amplio, incorporando temas como la calidad del agua y la gestión de las aguas residuales, la escasez y el uso eficiente del agua, la gestión de los recursos hídricos, y la protección y el restablecimiento de los ecosistemas relacionados, aspectos que, efectivamente deben ser considerados dentro de los instrumentos regulatorios que desarrolla e implementa Aresep.

4.4 Sobre los Planes Nacionales y políticas sectoriales entorno al suministro de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes en Costa Rica

Existen una serie de planes nacionales que afectan todo el quehacer nacional y, por lo tanto, deben ser considerados en la planificación a largo plazo de todas las instituciones públicas y específicamente en lo que respecta a la Aresep, en el desarrollo e implementación de instrumentos regulatorios. Entre ellos, cabe destacar los siguientes:

- ***Política Nacional de Saneamiento en Aguas Residuales 2016-2045.***

En 2016 se establece la Política Nacional de Saneamiento en Aguas Residuales 2016-2045, cuyos enfoques son:

- *Derecho humano al saneamiento.*
- *Sustentabilidad ambiental.*
- *Sostenibilidad económica.*
- *Participación ciudadana.*
- *Valorización de las aguas residuales tratadas.*

Esta política tiene como principal objetivo lograr, para el año 2045, el manejo seguro del total de las aguas residuales generadas en Costa Rica, como garantía de que las aguas residuales no afecten al medio ambiente ni a la salud, implementando sistemas de tratamiento individuales o colectivos para que la población costarricense cuente con un medio ambiente más seguro, sano y sostenible.

Se incluye un diagnóstico del estado del saneamiento en el país, se determinan los problemas y se brindan soluciones para solventarlos, tales como la generación de nueva infraestructura, la búsqueda de la sostenibilidad financiera de los servicios, la participación ciudadana, el fortalecimiento de las instituciones y normas para la gestión integrada de los recursos.

- Política Nacional de Agua Potable (2017-2030, PNAP)

El 26 de enero del 2018 se lanzó la Política Nacional de Agua Potable (2017-2030, PNAP), cuyo objetivo es:

“(...) Procurar el acceso al agua potable por medio de la protección del recurso hídrico, y el fortalecimiento de las capacidades de los actores relacionados con la prestación del servicio, para contribuir a la salud, bienestar y desarrollo del país (...).”

Esta política se basa en los siguientes enfoques:

- *Derecho Humano al Agua Potable.*
- *Desarrollo Sostenible y Sustentable del Ambiente.*
- *Igualdad y Equidad de Género.*
- *Sostenibilidad Financiera y Económica.*
- *Participación Ciudadana.*

Cuenta con cuatro ejes: la promoción de una nueva cultura del agua, la inversión en infraestructura y servicio, la gobernanza del agua potable y la gestión ambiental.

La nueva cultura del agua pretende favorecer el conocimiento y actitudes en la población sobre la adecuada gestión del recurso hídrico. Por su parte, el eje de infraestructura busca modernizar las instalaciones e invertir en infraestructura resiliente (con capacidad preventiva y de respuesta ante eventos adversos).

La gobernanza del agua potable apunta a mejorar la gestión social y la participación de la ciudadanía, fortalecer las capacidades de las instituciones y promover las alianzas público-comunitarias y público-privadas para habilitar los servicios donde se requieran. Por último, el eje de gestión ambiental promueve la planificación, los monitoreos de las cuencas hidrográficas y los acuíferos, así como la gestión del riesgo para la reducción de los desastres.

Esta política establece los siguientes principios:

- *Acceso al agua potable: Se debe garantizar, sin discriminación alguna, el acceso equitativo al agua potable.*
- *Continuidad del servicio: Condición en la cual no existe interrupción alguna del servicio ofrecido por la organización dentro de sus parámetros de calidad.*
- *Educación sobre el uso del agua: Conjunto de valores que son transmitidos a la sociedad para crear una conciencia responsable hacia el uso racional y eficiente del recurso hídrico.*
- *Salud pública: Contribuir al bienestar de la población a través de los servicios de abastecimiento de agua potable.*

- *Interculturalidad: Interacción entre personas y colectivos de culturas diferentes posibilitando el respeto de creencias, tradiciones, conocimientos, saberes y jurisprudencia en lo concerniente a la gestión integral del recurso hídrico.*
- *Transterritorialidad: Acceso por parte de los operadores de servicios públicos a las fuentes de agua como un bien de dominio público, sin distinción de ubicación geográfica de la fuente proveedora del recurso, para garantizar, sin discriminación, en justicia y respeto cultural, el abastecimiento de agua a toda la población.*
- *Protección ambiental: Uso racional y sostenible de los recursos naturales y el ambiente, garantizando la persistencia de las especies, ecosistemas y mejora de la calidad de vida de las poblaciones, para el beneficio de la presente y futuras generaciones.*

- **MIDEPLAN: Costa Rica 2030, Objetivos de Desarrollo Nacional.**

Esta herramienta identifica los desafíos de Costa Rica para el año 2030 y tiene como objetivo principal contribuir con el proceso de planificación, con miras al largo plazo, para asegurar que las decisiones tomadas permitan lograr los objetivos de desarrollo que aspiramos.

La propuesta Costa Rica 2030 optó por establecer siete ámbitos temáticos que dan cuenta de cuatro dimensiones acordes con la necesidad de integrar aspectos de gestión pública, con medio ambiente y sostenibilidad, crecimiento económico con progreso social. Aunque los 7 ámbitos están interrelacionados, los relacionados con el desarrollo de la infraestructura, la inversión social, reducción de la desigualdad y pobreza, el fortalecimiento democrático y protección del ambiente y la seguridad energética son los que tienen una incidencia más directa en la regulación de servicios públicos:

En el ámbito de infraestructura, entendida esta como el conjunto de obras civiles que se construyen para satisfacer necesidades colectivas, es esencial e indispensable para lograr el desarrollo económico y en muchas ocasiones puede servir para reducir desigualdades sociales.

En esa línea se establecen metas específicas relacionadas con el recurso hídrico, para proveer agua de calidad a toda la población de manera sostenible, y establece como metas específicas: 1). La protección de los terrenos agua arriba de las fuentes superficiales mediante compra o cesión y 2). Garantizar la potabilidad del agua servida en todos los acueductos del país.

También el manejo de forma sostenible de las aguas servidas y los residuos sólidos y establece como metas específicas: 1). Eliminar el vertido de aguas servidas sin tratamiento a los sistemas naturales; 2). Reducir la generación, aumentar el reciclamiento y la reutilización de residuos sólidos y 3). Disposición final de desechos

sólidos segura, con mínimo impacto ambiental.

Con respecto a la dimensión socio cultural, en particular la inversión orientada a educación, salud y seguridad social debe guiarse desde un enfoque de derechos, atendiendo y conciliando en simultaneidad el logro de la eficiencia y la eficacia.

Conforme a lo anterior, se establecieron metas específicas relacionadas con el acceso a servicios y por ende al acceso del servicio de agua potable, lo anterior, al indicarse “Personas y hogares residiendo en asentamientos humanos sostenibles que facilitan el acceso a servicios de calidad, la convivencia social y la vida en armonía con la naturaleza”, cuya meta específica se encamina a la erradicación de asentamientos en precario y tugurios mediante esquemas de inversión pública social e iniciativa ciudadana que garanticen un hábitat apropiado para la convivencia familiar y el acceso a servicios.

Finalmente, en lo que respecta a la dimensión ambiental, específicamente en el ámbito del medio ambiente, se establece el siguiente objetivo y metas relacionados con el recurso hídrico:

- **Objetivo 28.** *Agenda azul. Gestión integrada y sostenible del recurso hídrico y los recursos costeros. Las metas de este objetivo se dividen en: 1). Con respecto al recurso hídrico. Hacer posible la gestión integrada y sostenible del recurso hídrico, dentro de un marco legal e institucional renovado y 2). Con respecto a los recursos marinos costeros. Detener el proceso de deterioro de los recursos costeros.*

De esta forma, los Objetivos de Desarrollo Nacional 2030, deben entenderse como un complemento con los esfuerzos de programación estratégica institucional que diversas entidades han emprendido, muchos de los cuales se han formulado en instrumentos de política pública, como en el caso de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que, mediante la resolución RE-0231-JD-2020 del 22 de setiembre de 2020, aprobó la “Política Regulatoria sobre el Acceso al Agua Potable y Saneamiento de Aguas Residuales”, mediante la cual, se establecieron objetivos de política institucional en materia regulatoria de acceso al agua potable y saneamiento de aguas residuales, razón por la cual los Objetivos de Desarrollo Nacional Costa Rica 2030 presentados por MIDEPLAN como herramienta para su gestión institucional, deben ser considerados dentro de los instrumentos regulatorios que desarrolla e implementa Aresep, en el tanto, constituyen un marco de referencia vinculante y fundamental para la actividad regulatoria.

- **Plan Nacional de Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (PNGIRH)**

En octubre del 2008, se establece el Plan Nacional de Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (PNGIRH), con el fin de garantizar la cantidad y calidad hídrica para las actuales y futuras generaciones. El Plan permite cumplir con el deber de

asegurar la sostenibilidad de los ecosistemas naturales que proveen y proveerán la cantidad y calidad de agua necesaria para compartirla en forma equitativa procurando su ahorro.

De interés, se desprende de dicho Plan que, el agua es una responsabilidad compartida de todos los actores sociales y el Estado no puede permitir la ingobernabilidad de un recurso tan importante y vital para el desarrollo.

Para cumplir con una adecuada Gestión Integrada de los Recursos Hídricos, es necesario ajustar y controlar la demanda de agua recurriendo al mismo tiempo a criterios educativos, informativos, participativos y tarifarios que impulsen y apliquen las tecnologías que permiten el ahorro, la depuración, regeneración y reutilización del agua con elevada eficiencia. Así como fomentar un consumo energético de bajo impacto ambiental, potenciando las energías sostenibles.

Al respecto, existen una serie de documentos que presentan directrices, lineamientos y planes de carácter sectorial en diferentes áreas. Entre los más relevantes para fines regulatorios del sector de agua, se encuentra:

- Minae y otros: Agenda del agua de Costa Rica 2013-2030¹.

La Agenda del Agua (AA) plantea la estrategia de como posicionar el tema del agua como un eje central en las políticas públicas del Estado, para encontrar procedimientos más expeditos con el fin atender las limitantes, (restricciones presupuestarias, insuficiente asignación de recursos para inversión en infraestructura; riego, acueductos, alcantarillado y tratamiento, así como el rezago en las reformas de la legislación y evitar conflictos en el uso del agua, entre otros.

Por tanto, esta agenda consiste en una visión futura de Estado relacionada con el agua y sus diversos usos, que busca reflejar lo que la población quiere y necesita, con base en los estudios técnicos y las experiencias de las deficiencias actuales.

Estos planes nacionales y políticas sectoriales a los que se encuentra sujeta la Aresep, constituyen insumos relevantes, en el desarrollo e implementación de instrumentos regulatorios.

- Sobre la política regulatoria de la Aresep para el servicio público.

El 22 de setiembre de 2020, mediante la resolución RE-0231-JD-2020, la Junta Directiva de la Aresep aprobó la “Política Regulatoria sobre el Acceso al Agua Potable y Saneamiento de Aguas Residuales”, mediante la cual, se establecieron objetivos de política institucional en materia regulatoria de acceso al agua potable y saneamiento de aguas residuales; con el fin de coadyuvar, a través de instrumentos regulatorios, a fortalecer la Política Nacional de acceso al agua, no solo mediante el aseguramiento del abastecimiento del agua potable en condiciones de calidad, confiabilidad,

¹ Presidencia de la República, Minae, SENARA, AYA, MIDEPLAN IAEA. Agenda del Agua 2013-2030.

continuidad, oportunidad y prestación óptima, sino también mediante el tratamiento y disposición de las aguas residuales (que incluye las servidas y pluviales); de tal forma que se tenga una visión circular e integral de este abastecimiento, considerando todos los aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales del ciclo del agua.

Cabe señalar que, lo anterior resulta conforme con lo dispuesto 53 inciso a) que dispone como uno de los principales deberes y atribuciones de la Junta Directiva de la Aresep “Definir la política y los programas de la Autoridad Reguladora, de conformidad con los principios y objetivos de esta Ley”. De esta forma, la política regulatoria en materia de acceso al agua potable y al saneamiento de las aguas residuales supra citada, constituye una herramienta válida y eficaz para coadyuvar al cumplimiento de las Políticas Nacionales del sector agua y al cumplimiento del respectivo mandato constitucional recientemente aprobado que expresamente dispone en el artículo 50, lo siguiente:

“(…) Toda persona tiene el derecho humano, básico e irrenunciable de acceso al agua potable, como bien esencial para la vida. El agua es un bien de la nación, indispensable para proteger tal derecho humano. Su uso, protección, sostenibilidad, conservación y explotación se regirá por lo que establezca la ley que se creará para estos efectos y tendrá prioridad el abastecimiento de agua potable para consumo de las personas y las poblaciones (…)”.

De esta forma, se establecen los siguientes objetivos específicos de política institucional en materia regulatoria de acceso al agua potable y saneamiento de aguas residuales:

Objetivos Específicos de Política Regulatoria:

Objetivos técnicos:

- *Asegurar la cantidad de agua necesaria.*
- *Garantizar la calidad del agua entregada.*
- *Promover una mayor cobertura de la recolección y el tratamiento de aguas residuales.*
- *Reducir las pérdidas de abastecimiento a los consumidores de agua potable.*
- *Determinar la demanda insatisfecha.*
- *Definir las clases de consumidores con servicios con prioridad de abastecimiento.*

Objetivos tarifarios-económicos:

- *Elaborar instrumentos regulatorios para asegurar la accesibilidad económica.*
- *Definir tarifas que garanticen el equilibrio financiero de los prestadores del servicio.*
- *Respaldar el acceso al financiamiento de las inversiones necesarias.*
- *Establecer reglamentos facturación, medición y cobro del sistema de alcantarillado.*

Objetivos institucionales:

- *Mejorar la participación de Asadas como prestadores del servicio público.*
- *Contribuir a la gobernanza del sector.*
- *Brindar soporte a las Asadas para la consolidación de una contabilidad regulatoria.*

A continuación, se detallan algunos de estos objetivos específicos:

Objetivos técnicos:

• **Asegurar la cantidad de agua necesaria:**

Abastecer a los consumidores con la cantidad de agua suficiente para cubrir sus necesidades mediante el desarrollo de las fuentes de producción suficientes y las redes de abastecimiento necesarias para un suministro continuo.

• **Garantizar la calidad del agua entregada:**

Asegurar la calidad del agua para consumo humano de toda la población a través de la fiscalización del cumplimiento de parámetros de calidad, otorgando por medio de las tarifas los recursos suficientes para cubrir los costos e inversiones necesarias.

• **Aumentar la cobertura de la recolección y el tratamiento de aguas residuales:**

Contribuir con la mejora de la cobertura de recolección y tratamiento de las aguas residuales a través de instrumentos regulatorios que garanticen los recursos tarifarios y promuevan la eficiencia.

• **Promover el adecuado tratamiento de las aguas residuales:**

Procurar que la captación, canalización, tratamiento y evacuación de las aguas residuales, producto del consumo de agua potable, sea mediante sistemas adecuados y suficientes, incluyendo el adecuado tratamiento y la adecuada disposición de las aguas vertidas en los ríos y el mar.

• **Reducir las pérdidas del abastecimiento a los consumidores de agua potable:**

Promover la máxima reducción de las pérdidas técnicas y comerciales y de esta manera garantizar el aseguramiento del abastecimiento del agua potable en todo momento.

• **Determinar la demanda insatisfecha:**

Inducir la construcción de un adecuado servicio de acueducto y alcantarillado a través de una mejor coordinación con las autoridades de los sectores ambiental, social y de salud, que permita satisfacer esta necesidad de la población no cubierta.

• **Definir las clases de consumidores con servicio con prioridad de abastecimiento:**

Definir categorías de consumidores de agua potable con base en su prioridad de suministro, de tal manera que se pueda diferenciar su prioridad de no interrupción del servicio en momentos de escasez o corte del flujo de agua, de forma que se garantice el suministro de urgencia en función de pérdidas de vidas humanas, materias primas y producción irrecuperable.

• **Establecer reglamentos de facturación, medición y cobro del sistema de alcantarillado:**

Procurar que se establezcan sistemas de medición, lectura, facturación y cobro, de

los servicios brindados por los sistemas de alcantarillado que se desarrollen, para brindar este servicio.

Objetivos institucionales

- **Mejorar la participación de Asadas como prestadores del servicio público:**

Contribuir al desarrollo técnico y la autosuficiencia financiera de las Asociaciones Administradoras de Acueductos Comunales (ASADAS), para que presten servicios de calidad, de forma continua, segura y accesible para todos en condiciones equitativas.

- **Contribuir a la gobernanza del sector:**

Contribuir al marco político, legal, económico y social que facilite la articulación y gobernanza del agua; de manera que se adopten decisiones tras procesos de negociación en la que participan diversos sectores del gobierno, del sector productivo y de la sociedad civil en general.

V. JUSTIFICACIÓN

La Regulación técnica de la prestación de los servicios públicos es una actividad dinámica, constante y continua que obliga al ente regulador a actualizar los instrumentos de regulación. Ante las imperantes necesidades de los usuarios y los prestadores de esta actualización, resulta indispensable establecer y modificar los documentos reglamentarios para adaptarlos a esas necesidades.

Asimismo, no hay que dejar de lado que debe existir adaptabilidad a los cambios que se dan en el entorno y dar una respuesta uniforme para todos los actores, motivo suficiente para plantear la adecuación de los instrumentos de regulación y actualizar según corresponda.

La atención de quejas y consultas acerca de la interpretación del contenido de las normativas, así como la ausencia de elementos normativos, son elementos a considerar en la formulación de nuevos reglamentos técnicos.

De acuerdo con el marco jurídico señalado, que regula el suministro de los servicios públicos, entre ellos los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes, se establece que la Aresep, tiene dentro de las funciones y objetivos fundamentales como órgano regulador, velar porque los prestadores de los servicios públicos cumplan las condiciones de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima estos servicios (artículos 4 y 5 Ley N°7593).

Adicionalmente, el artículo 6 de esta misma ley, le faculta para regular financiera y técnicamente a los operadores. De forma complementaria, el artículo 25 de la Ley

permite al ente regulador a emitir los reglamentos técnicos necesarios para especificar las condiciones con que deben suministrarse los servicios públicos.

Desde antes del año 2014, la Aresep ha emitido criterios regulatorios que permiten resolver las diferencias entre prestadores y usuarios, pero a la vez ha establecido condiciones operativas necesarias para la prestación de los servicios públicos que garanticen el mejor aprovechamiento de los recursos y óptimas condiciones de la calidad en la prestación.

El 22 de septiembre de 2014, la Aresep dictó el Reglamento Técnico de “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2013)”, el cual fue publicado el 29 de septiembre de 2014 en la Gaceta N°186, Alcance N°50; y reformado con la resolución RJD-053-2016, publicada el 12 de abril de 2016 en la Gaceta N°69, Alcance N°55.

Este Reglamento constituyó un avance significativo en la regulación de los servicios públicos y de las relaciones entre los prestadores, los abonados y usuarios; consecuente a su vez, con los objetivos fundamentales que la Ley N°7593 establece, ya que busca un mejor balance de derechos y obligaciones entre los actores. Aunque existen reglamentos internos, emitidos por cada prestador, esto no garantiza una cobertura normativa general, que considere todas las materias de interés, ni que las reglas sean equitativas, consistentes y uniformes, entre prestadores y usuarios, por lo que el Reglamento AR-PSAYA-2013 vino a subsanar esta situación.

A efecto de actualizar esta reglamentación para mejorarla y adaptarla a la realidad existente, producto de la experiencia obtenida a través de su aplicación desde su emisión en el año 2014, se plantea la presente propuesta de Reglamento “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes”.

El objetivo principal de la emisión de este Reglamento obedece a la necesidad de cumplir con los objetivos de la Autoridad Regulados establecidos en el artículo 4, incisos a), b), c) y d), a fin de ordenar los requisitos y obligaciones impuestos a los prestadores y usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes y actualizar reglas de acatamiento obligatorio para los actores, de conformidad con la normativa nacional vigente.

Asimismo, se pretende lograr una mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación de las quejas, consultas, denuncias u otras gestiones que realizan los usuarios ante la Aresep, haciendo una valoración de la pertinencia y utilidad de la demanda de estos requisitos, en búsqueda de la mejora regulatoria y del cumplimiento efectivo de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N°8220 y de su Reglamento.

Este Reglamento contribuirá de forma innegable a reforzar la mejora en la gestión de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y permitirá que los prestadores de

*los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes sean más eficientes y ágiles al suministrar estos servicios a la población costarricense.
(...)"*

- VIII.** Que la celebración de la audiencia pública, de conformidad con el artículo 36 de la Ley 7593 y el artículo 9 de la Constitución Política, es una forma de participación ciudadana en ejercicio de un derecho constitucionalmente establecido, cuya finalidad es que los administrados manifiesten sus posiciones sobre la propuesta cuando tengan interés directo en el asunto y puedan verse afectados; audiencia que ha señalado la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, que no puede observarse como una simple formalidad que finalmente no logre su cometido de proteger el derecho de defensa de los interesados, por lo cual Aresep debe garantizar el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la emisión y modificación de reglamentos técnicos.
- IX.** Que con fundamento en los resultandos y considerandos que preceden, lo procedente es: **1.** Dictar el Reglamento Técnico: *"Prestación del suministro de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-RT-SUMAAH-2023)"*, tal y como se indicará. **2.** Derogar el *"Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013"*, publicado el 29 de septiembre de 2014 en la Gaceta N°186, Alcance N°50; y su reforma: *"Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2015"*, publicada en la Gaceta N°69, Alcance N°55 del 12 de abril de 2016. **3.** Acoger el oficio OF-0290-CDR-2023 del 5 de setiembre de 2023, en el cual se adjuntó el informe IN-0051-CDR-2023 del 4 de setiembre de 2023, que corresponde al informe técnico final de la propuesta de modificación del *"Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-PSAYA-2015)"*, dictado mediante la resolución RJD-101-2014 del 22 de septiembre de 2014 y sus reformas. **4.** Acoger el informe IN-0050-CDR-2023 del 4 de setiembre de 2023 correspondiente al *"Informe del análisis de las posiciones presentadas en la audiencia a la propuesta de modificación del "Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-PSAYA-2015)"*. **5.** Instruir a la Secretaría de Junta Directiva notificar a los opositores y coadyuvantes el informe de posiciones (IN-0050-CDR-2023) y esta resolución en un solo acto, así como agradecer a los participantes de la audiencia pública por sus aportes. **6.** Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva. de acuerdo con las funciones establecidas en el RIOF, publicar en el diario oficial La Gaceta la resolución sobre el *"Reglamento Técnico para la Prestación del suministro de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-RT-SUMAAH-2023)"*. **7.** Instruir a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, para que en coordinación con el Departamento de Comunicación publiquen en el sitio web de la Aresep el *"Reglamento técnico para la prestación del suministro de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-RT-SUMAAH-2023)"*. **8.** Comunicar esta resolución a la Dirección General de

Atención al Usuario y a la Intendencia de Agua, para lo que corresponda según sus competencias.

- X. Que en la sesión ordinaria 21-2024 celebrada el 19 de marzo de 2024, cuya acta fue ratificada el 04 de abril de 2024, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con fundamento en los informes técnicos IN-0050-CDR-2023 e IN-0051-CDR-2023 ambos del 4 de setiembre de 2023, correspondientes al informe técnico de respuesta a las observaciones planteadas en la audiencia pública y el informe técnico final, respectivamente, remitidos mediante el oficio OF-0290-CDR-2023 del 5 de setiembre de 2023 acuerda dictar la presente resolución, tal y como se dispone.

POR TANTO:

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N°7593), en el Decreto Ejecutivo N°29732-MP “Reglamento a la Ley N°7593” y en el “Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado” (RIOF)

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

- I. Dictar el Reglamento Técnico: “*Prestación del suministro de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-RT-SUMAAH-2023)*”, cuyo texto se transcribe a continuación:

(...)

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	40
OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, ALCANCE, SIGLAS Y DEFINICIONES	40
Artículo 1.- Objetivo.	40
Artículo 2.- Ámbito de aplicación.	40
Artículo 3.- Alcance.	40
Artículo 4.- Siglas y acrónimos.	40
Artículo 5.- Definiciones y descripciones	41
CAPÍTULO II	49
CONDICIONES DE PRESTACIÓN, TRÁMITES Y DEBER DE INFORMACIÓN	49
Artículo 6.- Condiciones de prestación.	49

Artículo 7.- Obligatoriedad de la prestación de los servicios.	49
Artículo 8.- Plan de inversiones	49
Artículo 9.- Gestión de cobro.	50
Artículo 10.- Prestación del servicio en condiciones inferiores a la prestación óptima.	50
Artículo 11.- Trámites, procedimientos, reglamentación e información sobre los servicios.	50
Artículo 12.- Publicidad de la información.	50
Artículo 13.- Información sobre los servicios.	51
Artículo 14.- Información sobre lugares y medios para cancelación de facturas.	51
Artículo 15.- Solicitud de admisión a los servicios.	51
Artículo 16.- Formalización del servicio.	51
Artículo 17.- Plazo para la instalación de un nuevo servicio.	51
Artículo 18.- Impedimentos para brindar nuevos servicios de acueducto y alcantarillado.	52
CAPÍTULO III	52
CONSTANCIAS O CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS	52
Artículo 19.- Constancia o certificación de disponibilidad para nuevos servicios.	52
Artículo 20. Infraestructura para la prestación de servicios públicos construida por los desarrolladores	53
Artículo 21.- Criterio técnico de disponibilidad para nuevos servicios.	53
Artículo 22.- Factibilidad técnica de los servicios	53
Artículo 23.- Vigencia de la certificación o constancia de disponibilidad del servicio.	54
Artículo 24.- Plazo para que el prestador emita la certificación o constancia de disponibilidad del servicio y de capacidad de los servicios.	54
Artículo 25.- De la solicitud de la certificación o constancia de disponibilidad de servicios por personas sin título de propiedad del inmueble o para servicios ubicados en territorios indígenas.	54
Artículo 26.- Atención especializada a grupos sociales vulnerables.	55
Artículo 27.- Responsabilidad	55
CAPÍTULO IV	55
DERECHOS Y DEBERES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS	55
Artículo 28.- Derechos de los abonados y usuarios.	55
Artículo 29.- Deberes de los abonados	56
CAPÍTULO V	57
INTERPOSICIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS	57
Artículo 30.- Tramitación de quejas y denuncias.	57
Artículo 31.- Denuncias sobre la prestación de los servicios.	57

Artículo 32.- Cambios en el consumo registrado.....	58
Artículo 33.- Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo o por alta facturación.	58
Artículo 34.- Determinación del consumo promedio normal para ajustar consumos atípicos.	59
Artículo 35.- Servicio permanente de atención al usuario.....	59
Artículo 36.- Comprobación del funcionamiento del sistema de medición	59
Artículo 37.- Ajuste a la facturación cuando no hubo lecturas, pero con montos facturados.	60
Artículo 38.- Errores en la facturación.	60
CAPÍTULO VI.....	61
GENERALIDADES SOBRE EL SERVICIO DE HIDRANTES	61
Artículo 39.- Condiciones del servicio de hidrantes.	61
Artículo 40.- Responsabilidad sobre la red de hidrantes.....	61
Artículo 41.- Instalación de hidrantes	61
Artículo 42.- Tarifa por servicio de hidrantes.....	62
CAPÍTULO VII.....	62
GENERALIDADES SOBRE LOS SERVICIOS ESPECIALES	62
Artículo 43.- Prestación de servicios especiales.	62
Artículo 44.- Servicios especiales.	62
Artículo 45.- Venta de agua potable en bloques o en grandes volúmenes a personas físicas o jurídicas no conectados al sistema de acueducto.....	62
Artículo 46.- De las condiciones para la solicitud de una conexión especial, para el caso de ocupantes de inmuebles que carezcan de un título habilitante para realizar la ocupación.	63
Artículo 47.- De los servicios a brindar en los campamentos para damnificados o en los campamentos para refugiados.....	63
Artículo 48.- Servicios para actividades e instalaciones temporales.	63
Artículo 49.- Tipos de servicios conexos.....	63
Artículo 50.- Instalación de un nuevo servicio	64
Artículo 51.- Reconexión del servicio	64
Artículo 52.- Causales de suspensión del servicio de acueducto a los abonados.....	65
Artículo 53.- Retiro del medidor por suspensión del servicio.	65
Artículo 54.- Improcedencia de la suspensión de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.	65
Artículo 55.- Condiciones para no suspender el servicio de acueducto por falta de pago.	66
Artículo 56.- Solicitud de desconexión del servicio por parte del abonado (desinstalación, eliminación).	66
Artículo 57.- Instalación de fuente pública domiciliaria.	66

Artículo 58.- Requisitos para la instalación de fuente pública domiciliaria.	67
Artículo 59.- Plazos para la atención de los servicios conexos por parte del prestador.	67
CAPÍTULO VIII	67
PROTECCIÓN DEL AMBIENTE	67
Artículo 60.- Protección del recurso hídrico	67
Artículo 61.- Protección ambiental.	67
Artículo 62.- Gestión de residuos.	68
Artículo 63.- Control de contaminación.	68
CAPÍTULO IX	68
CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	68
SECCIÓN I: CALIDAD DEL PRODUCTO	68
Artículo 64.- Calidad del agua para consumo humano.	68
Artículo 65.- Calidad del agua residual para vertido.	68
Artículo 66.- Acceso a la información sobre la calidad del agua para consumo y sobre la calidad del agua residual.	68
Artículo 67.- Detalle de la comunicación de los resultados de calidad del agua para consumo y del agua residual	69
Artículo 68.- Trazabilidad de la información sobre la calidad del agua.	69
Artículo 69.- Responsabilidad sobre el control de la calidad del agua para consumo.	69
Artículo 70.- Tratamiento de aguas residuales.	70
Artículo 71.- Catastro de descargas de aguas residuales especiales.	70
Artículo 72.- De los laboratorios a utilizar para la verificación de la calidad del agua potable y residual	70
SECCIÓN II: CONFIABILIDAD DE LOS SERVICIOS	70
Artículo 73.- Prohibición de recepción de aguas pluviales (conexiones cruzadas).	70
Artículo 74.- Descarga de lodos residuales.	70
Artículo 75.- Clasificación de causas que pueden provocar desbordes del alcantarillado sanitario.	71
Artículo 76.- Prevención de causas que provocan desbordes del alcantarillado sanitario.	71
Artículo 77.- Plazo para la atención de desbordes por obstrucciones y roturas en el alcantarillado.	71
Artículo 78.- Presiones del suministro de acueducto	71
Artículo 79.- Condiciones especiales en el inmueble que afectan la presión interna.	71
Artículo 80.- Monitoreo, control y registro de las presiones en el sistema de acueducto.	72
Artículo 81.- Afectaciones provocadas por problemas de presión en la red.	72

SECCIÓN III: CONTINUIDAD	72
<i>Artículo 82.- Continuidad en la prestación de los servicios.</i>	<i>72</i>
<i>Artículo 83.- Aseguramiento</i>	<i>72</i>
<i>Artículo 84.- Emergencia sanitaria.</i>	<i>72</i>
<i>Artículo 85.- Prioridad del abastecimiento en caso de escasez.</i>	<i>73</i>
<i>Artículo 86.- Interrupción temporal del servicio de agua potable.</i>	<i>73</i>
<i>Artículo 87.- Comunicación de las interrupciones del servicio de suministro de agua potable</i>	<i>73</i>
<i>Artículo 88.- Medios alternativos de suministro del servicio de acueducto</i>	<i>74</i>
<i>Artículo 89.- Condiciones para brindar el suministro de acueducto por medios alternativos</i>	<i>74</i>
<i>Artículo 90.- Escasez del suministro de agua.</i>	<i>74</i>
<i>Artículo 91.- Atención de obras para satisfacer la escasez del suministro de agua.</i>	<i>75</i>
SECCIÓN IV: CANTIDAD	75
PRIMERA PARTE: MEDICIÓN	75
<i>Artículo 92.- Universalidad de la medición de los consumos</i>	<i>75</i>
<i>Artículo 93.- Registro del sistema de medición</i>	<i>75</i>
<i>Artículo 94.- Instalación y mantenimiento de sistemas de medición.</i>	<i>75</i>
<i>Artículo 95.- Obligatoriedad de buen funcionamiento del sistema de medición.</i>	<i>76</i>
<i>Artículo 96.- Periodicidad de las lecturas de los sistemas de medición de agua. ..</i>	<i>76</i>
<i>Artículo 97.- Condiciones para el reemplazo del medidor.</i>	<i>76</i>
<i>Artículo 98.- Obligatoriedad de tramitación de solicitudes de revisión del medidor.</i>	<i>76</i>
<i>Artículo 99.- Revisión del medidor.</i>	<i>76</i>
<i>Artículo 100.- Aplicación de los resultados en la revisión de los sistemas de medición.</i>	<i>77</i>
<i>Artículo 101.- De los laboratorios a utilizar para la verificación de los equipos de medición.</i>	<i>77</i>
<i>Artículo 102.- De la conexión y medición de los servicios en proyectos con múltiples unidades de consumo.</i>	<i>78</i>
<i>Artículo 103.- Construcción de las redes en proyectos de gran demanda de servicios.</i>	<i>78</i>
SEGUNDA PARTE: GESTIÓN DE PERDIDAS	79
<i>Artículo 104.- Gestión de pérdidas de agua</i>	<i>79</i>
<i>Artículo 105.- Atención de fugas de agua</i>	<i>79</i>
<i>Artículo 106.- Plazo para la reparación de fugas en el sistema de agua potable o en hidrantes.</i>	<i>79</i>
CAPÍTULO X	80
INSTALACIONES DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA	80

Artículo 108.- Ubicación de la prevista o conexión.	80
Artículo 109.- Límite físico de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.	80
Artículo 110.- Punto de entrega del servicio de acueducto.	80
Artículo 111.- Punto de descarga de aguas residuales al alcantarillado sanitario.	80
Artículo 112.- Obligación de conectarse a la red del servicio de acueducto por parte de los servicios con autoabastecimiento.	81
Artículo 113.- Independización de servicios.	81
Artículo 114.- Varias conexiones en una misma propiedad.	81
Artículo 115.- Consulta a los pueblos indígenas.	81
Artículo 116.- Proyectos en Reservas de comunidades indígenas.	82
Artículo 117.- Diseño y construcción de instalaciones.	82
Artículo 118.- Mantenimiento de la infraestructura.	82
Artículo 119.- Mantenimiento de la red interna del inmueble	82
Artículo 120.- Ejecución de obras de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes que afectan vías públicas.	82
Artículo 121.- Dimensionamiento de las obras que mejoren o amplíen los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario y la extensión de sistemas.	83
Artículo 122.- Obras para extensión de red realizadas por parte de un particular.	83
Artículo 123.- Extensiones de redes para expansión continua de los servicios.	83
CAPÍTULO XI	85
APLICACIÓN DE TARIFAS Y FACTURACIÓN	85
Artículo 124.- Tarifas para los servicios brindados.	85
Artículo 125.- Cobro por disponibilidad del servicio suspendido a solicitud del abonado.	86
Artículo 126.- Días de facturación	86
Artículo 127.- Facturación para unidades de consumo con diferente uso del agua.	87
Artículo 128.- Montos por pagar al suspenderse el servicio de acueducto por causas no atribuibles al prestador.	87
Artículo 129.- Multa por pago tardío	87
Artículo 130.- Factura única.	87
Artículo 131.- Condiciones de la factura.	87
Artículo 132.- Información contenida en la factura.	88
Artículo 133.- Entrega de la factura.	89
Artículo 134.- Traslado parcial del consumo por periodo de lectura superior a los días del mes al cobro.	89
Artículo 135.- Facturación con consumo estimado en caso fortuito, fuerza mayor o por el hecho de un tercero.	89

Artículo 136.- Cobro de facturaciones pendientes de pago.	89
Artículo 137.- Modificación en el monto de la facturación del servicio de acueducto en caso de discontinuidad.	90
Artículo 138.- Modificación en el monto de la facturación de los servicios de acueducto por incumplimiento de la calidad del agua.	90
Artículo 139.- Ciclo incompleto de servicio.	91
Artículo 140.- Facturación en caso de conexiones fraudulentas.	91
Artículo 141.- Modificación de montos facturados	92
Artículo 142.- Facturación en caso de detección de anomalías en el sistema de medición	92
Artículo 143.- Cambio en el monto facturado por alto consumo	92
Artículo 144.- Modificaciones en la facturación por cambio de la categoría tarifaria del servicio.	93
Artículo 145.- Prestación de servicios compartidos por dos prestadores.	93
Artículo 146.- De la facturación del servicio provisional para construcción y la tarifa para unidades ya habitadas:	94
CAPÍTULO XII	94
COBRO DEL SERVICIO PÚBLICO EN MODALIDAD PREPAGO	94
Artículo 147.- Aplicación del servicio prepago.	94
Artículo 148.- Opción de cobro en modalidad prepago.	94
Artículo 149.- Infraestructura del proceso de facturación en modalidad prepago.	95
Artículo 150.- Información sobre el consumo.	95
Artículo 151.- Obligatoriedad de pago de los cargos fijos en modalidad prepago.	95
Artículo 152.- Recibo o comprobante de compra o recarga.	95
Artículo 153.- Control de consumo.	95
Artículo 154.- Factura mensual de pago del servicio prepago.	95
Artículo 155.- Disponibilidad del cobro en modalidad prepago	96
Artículo 156.- Inhabilitación del servicio	96
Artículo 157.- Medición prepago.	96
Artículo 158.- Opción de pago por suministro de acueducto en modalidad prepago.	97
CAPÍTULO XIII	97
DISPOSICIONES FINALES	97
Artículo 159.- Sanciones.	97
Artículo 160.- Obligatoriedad de cumplimiento.	97
Artículo 161.- Derogatorias.	97
Artículo 162.- Entrada en vigor.	97

CAPÍTULO I

OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, ALCANCE, SIGLAS Y DEFINICIONES

Artículo 1.- Objetivo.

Establecer las condiciones de prestación de los servicios públicos de acueducto, hidrantes, alcantarillado sanitario (que incluye la recolección, tratamiento y evacuación) y las relaciones entre los prestadores regulados por la Aresep y los abonados de estos servicios; así como determinar las medidas regulatorias necesarias para que estos servicios públicos se brinden en forma óptima.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

Este reglamento es aplicable a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario (que incluye la recolección, tratamiento y evacuación) e hidrantes en cuanto a: la calidad del producto, cantidad, continuidad, accesibilidad, oportunidad, no discriminación, eficiencia, confiabilidad e igualdad para garantizar la prestación óptima de los servicios. De conformidad con lo establecido en la Ley 7593.

Artículo 3.- Alcance.

Este Reglamento se aplica a nivel nacional, para los usuarios y prestadores de los servicios de acueducto, sistema de alcantarillado, tratamiento y disposición de las aguas residuales e hidrantes regulados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Artículo 4.- Siglas y acrónimos.

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

ARESEP o Aresep: *Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o Autoridad Reguladora.*

AR-HSA-2008: *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 a la que en el futuro la sustituya.*

ASADA o 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 Emergencias.*

CONAVI: *Consejo Nacional de Vialidad.*

ECA: *Ente Costarricense de Acreditación.*

ESPH: *Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.*

kPa, kilo Pascal: *Unidad de medida de la presión atmosférica, equivalente a mil Pascales (1000 Pascales).*

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

MINAE: *Ministerio de Ambiente y Energía.*

MOPT: *Ministerio de Obras Públicas y Transportes.*

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

SIG: *Sistema de Información Geográfica.*

UTCI: *Unidad Técnica de Consulta Indígena.*

Artículo 5.- Definiciones y descripciones

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

Abonado: Persona física o jurídica que ha suscrito uno o más documentos de formalización del suministro del servicio público que le brinda el prestador.

Acometida: Instalación de la tubería y sus accesorios, del servicio de acueducto o de alcantarillado, que permite la conexión entre la red de distribución o recolección del prestador y la instalación interna del inmueble del abonado. Se ubica en la acera o en el área pública entre el cordón del caño y la línea de propiedad del usuario, cuando no hay acera, lo más cercano a la línea de límite de propiedad.

Acueducto o sistema de acueducto: Sistema cuyo objetivo es captar, conducir, potabilizar, almacenar y distribuir el 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 para los hidrantes.

Agua potable: Agua tratada que cumple con las disposiciones de valores máximos admisibles estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos, microbiológicos y radiológicos, establecidos en la legislación vigente y que al ser consumida por la población no causa daño a la salud.

Agua residual tratada: Agua recolectada de un alcantarillado sanitario y que se somete a procesos de tratamiento a fin de cumplir con los requerimientos mínimos de calidad del vertido previo a su evacuación a un cuerpo receptor.

Agua tratada para uso y consumo: Agua subterránea o superficial (ríos, quebradas, nacientes, lagos, lagunas, u otros) cuya calidad ha sido modificada por medio de procesos de tratamiento, que incluyen como mínimo la desinfección en el caso de aguas de origen subterráneo.

Agua pluvial: Agua de lluvia que fluye a través de la superficie de la tierra o de obras hidráulicas, llegando finalmente a un cuerpo de agua.

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

Agua residual de tipo especial: Agua residual de tipo diferente al ordinario. Según las especificaciones establecidas en la reglamentación vigente.

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

Agua tratada para consumo: Agua subterránea o superficial (ríos, quebradas, nacientes, lagos, lagunas, u otros) cuya calidad ha sido modificada por medio de procesos de tratamiento, que incluyen como mínimo la desinfección en el caso de aguas de origen subterráneo.

Almacenamiento: Infraestructura que se utiliza para contener agua en tanques, torres, cisternas, reservorios, entre otros, como reserva de previo a enviar a la red de distribución para fines de consumo. Equilibran las fluctuaciones en la calidad y cantidad.

Caja de registro: Elemento constructivo instalado en la salida de las aguas residuales del inmueble, diseñado para permitir la inspección, limpieza de tuberías de desagüe, recoger depósitos de materiales u objetos sólidos. También permite realizar cambios de dirección, pendiente, diámetro y material de tubería.

Calidad: Conjunto de atributos que ostenta una actividad o un producto conforme con los parámetros de referencia establecidos.

Calidad del agua: Conjunto de atributos estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos, microbiológicos y radiológicos que se le asignan al agua en función de su uso y que son requeridas para la protección de la salud humana, el medio ambiente o la infraestructura del servicio, tanto en el consumo humano como en usos recreativos, y productivos y su evacuación a cuerpos de agua.

Calidad de la prestación del servicio: Efecto global de la prestación del servicio público que determina el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios y que considera que dicha prestación debe cumplir tanto con la calidad del producto suministrado, como con las condiciones de cantidad, calidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad, eficiencia, necesarios para satisfacer la demanda del servicio y que cumpla con la normativa vigente.

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

Capacidad hídrica: Disponibilidad del recurso hídrico con factibilidad técnica para suministrar agua potable por parte del operador.

Capacidad hidráulica: Caudal máximo de agua que puede trasegar la infraestructura instalada de conformidad con los parámetros de diseño establecidos.

Captación o toma: De forma general, corresponde a la infraestructura y equipamiento que se instala para extraer de una fuente superficial o subterránea el agua cruda para utilizarla en un sistema de abastecimiento de agua potable.

Cargo fijo: Cuantía fija que forma parte de la tarifa del servicio, relacionada con los costos asociados a la atención de los consumidores y a la disponibilidad del servicio, independientemente de que se haga uso o no de él, corresponde a un cargo mensual del servicio público.

Caso fortuito: Lo que acontece casualmente sin premeditación ni previsión o que aun previéndose no pudo ser evitado; tales como: huelgas, vandalismo, conmoción civil, revolución, sabotaje y otras que estén fuera de control del prestador del servicio público. El prestador deberá demostrar su ocurrencia y su afectación en el servicio. Los fenómenos reincidentes de racionamiento o suspensión del servicio debidos a déficit hídrico o incapacidad hidráulica no constituyen casos fortuitos.

Caudal: Volumen de un líquido o fluido que pasa por una sección de un conducto por unidad de tiempo transcurrido.

Ciclo de lectura: Periodo de tiempo comprendido entre dos lecturas consecutivas de un sistema de medición que debe estar entre 28 y 31 días naturales sin que supere la cantidad de días del mes calendario.

Cobertura: Jurisdicción territorial de un prestador dentro de la cual existe disponibilidad de los servicios.

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

Comercialización: Etapa final del abastecimiento de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes que comprende, cuando corresponda, la lectura del sistema de medición, facturación, atención al usuario, Contraloría de Servicios, entre otros.

Concesión: Autorización que el Estado otorga a una persona física o jurídica, para el suministro del servicio de acueducto, servicio de alcantarillado sanitario, incluso el agua potable, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas servidas o residuales y pluviales, así como la instalación, la operación y el mantenimiento del servicio de hidrantes.

Condominio: Inmueble susceptible de aprovechamiento por parte de distintos propietarios, con elementos comunes de carácter indivisible, constituido al amparo de la Ley de Propiedad en Condominio, Ley N°7933 y sus reformas, así como su Reglamento y sus reformas.

Conducción: De forma general, corresponde a la infraestructura y equipamiento que se utiliza para transportar el agua, ya sea en tubería, canales o túneles hacia los procesos de tratamiento (cuando los hay) o hacia el almacenamiento, para luego enviarlo a las redes de distribución.

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

Conexiones cruzadas: Interconexión entre sistemas (agua potable, agua residual, agua pluvial u otros) que ponen en riesgo de contaminación el sistema de agua potable y la capacidad hidráulica del sistema de alcantarillado sanitario o del sistema pluvial, según sea el caso.

Conexión fraudulenta: Conexión realizada en la instalación de un usuario o en la de un abonado, sin la autorización del operador del servicio, luego de haber sido suspendida por el prestador, o que estando activa se detecta que se utiliza un mecanismo que altera el registro de consumo del servicio.

Conexión no autorizada o ilícita: Conexión realizada por terceros a los sistemas de agua, saneamiento, o ambas sin la debida autorización del prestador.

Confiabilidad del servicio: Atributo que debe cumplir la oferta de cualquier servicio público que garantiza cierto grado de seguridad y el cumplimiento de los estándares y parámetros predefinidos.

Constancia o certificación de disponibilidad de servicios: Documento que emite el prestador del servicio como respuesta a la solicitud del interesado respecto de la disponibilidad de: capacidad hídrica e hidráulica en el servicio de acueducto, servicio de alcantarillado sanitario o ambos, para utilizar los servicios en un futuro inmueble, con base en el estudio técnico de disponibilidad que realiza el prestador, sin costo para el interesado.

Consumo: Volumen de agua asociado a un servicio que un abonado o usuario utiliza en un periodo determinado.

Consumo normal: Consumo del servicio, sin consumos estimados, ni condiciones atípicas, es decir, en condiciones normales de uso, efectuado durante un ciclo de lectura. Se basa en lecturas normales.

Consumo promedio normal o consumo estimado: Es el promedio simple de los consumos de un abonado o usuario registrados en los últimos 12 meses calendario, sin que haya tenido valores estimados o atípicos (por cualquier causa) o ajustes en la factura.

Continuidad del servicio: Atributo de la calidad de servicio que implica que el mismo se mantiene sin interrupción las 24 horas del día los 365 días del año.

Corta del servicio: Acción que realiza el prestador para interrumpir el suministro del agua potable al abonado o usuario, provocada por falta de pago oportuno del servicio.

Criterio técnico sobre la disponibilidad de servicios: Dictamen que se emite sobre la base de un estudio técnico bajo la responsabilidad del prestador del servicio, referido a la capacidad hídrica e hidráulica de los sistemas que opera, en respuesta a la solicitud de disponibilidad efectuada por parte del interesado para abastecer el consumo de nuevos servicios.

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

Denuncia: Gestión presentada por cualquier persona o usuario, a través de la cual se informa a la ARESEP o al prestador acerca de hechos que presuntamente corresponden a conductas que van en contra de lo establecido en la normativa aplicable según las condiciones de prestación de los servicios públicos regulados, cuya afectación es a la colectividad y al interés público y no se pretende el resarcimiento de un daño individualizable en un usuario específico. Tratándose de las denuncias que se presentan ante la Aresep, de comprobarse su existencia y su atribución al prestador de servicio, procedería la imposición de una sanción a éste de conformidad con la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (7593).

Derrame o desborde del agua residual del alcantarillado sanitario: Volumen de aguas que se manifiesta en las aceras o en vía pública, provocado por el exceso de agua en las tuberías de recolección del sistema de alcantarillado sanitario que sobrepasa la capacidad de diseño de las tuberías o que es provocado por obstrucciones o por daños en la tubería.

Desarrollador, fraccionador, urbanizador: Persona física o jurídica, interesada en habilitar por cuenta propia un terreno para realizar construcciones en él, lo cual incluye las instalaciones para la provisión de servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial e hidrantes, así como el tratamiento y disposición de las aguas y lodos residuales, en caso de no existir sistema público o para disponer posteriormente en un efluente.

Desconexión del servicio: Desinstalación del servicio de acueducto efectuada por el prestador por solicitud del abonado.

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

Documento de formalización de la solicitud de servicios: Acuerdo formal suscrito entre el prestador de los servicios de: acueducto, alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial 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 durante la prestación de los servicios.

Error de lectura: Registro del dato de consumo del sistema de medición que no corresponde con el valor real acumulado por el mismo.

Estructura tarifaria: Mecanismo de asignación de la tarifa determinada entre las distintas categorías de usuarios, de acuerdo con sus características específicas.

Puede comprender la diferenciación de las tarifas según los componentes de: cargos fijos, variables, bloques de consumo y estacionalidad, entre otros.

Evacuación: Comprende la etapa final de desecho de las aguas residuales.

Extensiones de los sistemas o extensiones de red: Ampliación de la infraestructura de redes de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial e hidrantes, del prestador de servicio, para satisfacer la demanda del servicio y ampliar la cobertura.

Factura: Documento físico o electrónico emitido periódicamente por el prestador, que respalda la prestación de los servicios públicos. Muestra el detalle de los conceptos y los montos por cobrar.

Factura: Documento físico o electrónico emitido periódicamente por el prestador, que respalda la prestación de los servicios públicos. Muestra el detalle de los conceptos y los montos por cobrar.

Fuente pública: Estructura provisional que se instala con el fin de brindar acceso al servicio de acueducto a los usuarios que tienen el servicio suspendido o cortado por falta de pago.

Fuerza mayor: Acontecimiento de la naturaleza que no puede preverse, por ejemplo, los fenómenos atmosféricos y naturales como terremotos, tempestades, inundaciones, crecidas, lluvias, rayos, o de la propia condición humana, como las pandemias, o que previsto sus efectos sobrepasan las condiciones consideradas en el diseño civil, mecánico y eléctrico en aras de un servicio eficiente (técnico y económico), continuo y de calidad.

Fuga: Escape o pérdida de agua potable en las redes externas o internas del servicio.

Fuga interna no visible: Escape o pérdida de agua potable, que se encuentra oculta en las instalaciones internas del inmueble propiedad del abonado.

Independización de servicio: Término que denota la separación de los servicios de acueducto o de alcantarillado que se brindan a las unidades de consumo.

Instalación de fuentes públicas domiciliarias o residenciales: Consiste en instalar un dispositivo llamado fuente pública, en una prevista existente cuando se corte o suspenda un servicio domiciliario.

Instalaciones internas o red interna: Conjunto de tuberías, accesorios, tanques de almacenamiento, piezas sanitarias, entre otros, que se ubican dentro de un inmueble, destinados al abastecimiento y distribución del agua potable o a la evacuación de aguas residuales.

Interconexión: Desde el punto de vista de los sistemas de acueducto, corresponde a la unión de las diferentes unidades de la red de distribución con el fin de asegurar la continuidad del suministro de agua potable. Por otro lado, en el caso de los servicios a los usuarios corresponde a la unión de la instalación del inmueble del abonado con la red de distribución.

Interrupción no programada: Suspensión del servicio causada por alguna situación no previsible.

Interrupción temporal del servicio: Discontinuidad del servicio de suministro de agua potable, que involucra un periodo en el que el prestador atiende obras de mantenimiento, imprevistos por daños en sus sistemas, acciones de contingencia o racionamiento. Pueden ser programadas y no programadas.

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

Medidor para agua (conocido como hidrómetro): Instrumento que registra el volumen de agua.

Pérdidas de agua: Cantidad de agua que no se entrega a los usuarios para su uso. Las pérdidas pueden ser reales cuando se trata de volúmenes de agua no contabilizados ocasionados por fugas técnicas, rebalses, en los cuales no se cuantificó el agua ni llegó al usuario, estas pueden darse en cualquier proceso desde la captación hasta la red de distribución. Las pérdidas aparentes son aquellas que se derivan de problemas originados en el catastro comercial, errores en la facturación, inexactitud en los sistemas de medición, errores en la contabilidad, conexiones ilícitas, entre otros.

Plan de inversiones: Es el conjunto de acciones a seguir con el fin de desarrollar proyectos a mediano y largo plazo que el prestador considera necesario llevar a cabo para reponer los activos que superan su vida útil o que se volvieron obsoletos y para satisfacer la demanda de nuevos servicios y garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes en condiciones de calidad, continuidad y acceso establecidas en la legislación vigente.

Presión de servicio: Es la presión interior de la tubería de abastecimiento, medida en la conexión de la instalación interna del abonado o usuario, en el punto de entrega del servicio o donde se ubica la prevista.

Prestación óptima del servicio: Los servicios deben suministrarse conforme a los estándares específicos establecidos en este reglamento y en otra reglamentación nacional, que garanticen que se brindan con calidad, cantidad, continuidad y accesibilidad.

Prestador de servicio público, prestador u operador: Sujeto público o privado que presta servicios públicos por concesión, permiso o ley.

Prevista: Instalación de la tubería y sus accesorios, del servicio de acueducto o de alcantarillado, que permite la conexión futura entre la red de distribución o recolección del prestador y la instalación interna del inmueble del abonado. Se extiende hasta el límite de la propiedad donde se instalará el servicio.

Propietario: Persona física o jurídica que demuestre mediante certificación notarial o registral que ostenta la titularidad del inmueble donde se aprovechará el servicio.

Proyecto de alta demanda del servicio de acueducto: Corresponde a aquellas actividades y proyectos, tales como: edificios de ocupación múltiple, para vivienda o comercios, industrias, desarrollo urbano, turismo, o de otra índole, que requieren grandes volúmenes de agua para su desarrollo o que poseen un gran número de unidades de consumo.

Prueba volumétrica o Ensayo de Determinación de los errores intrínsecos: Revisión que se realiza al medidor de agua con el fin de verificar el registro correcto de volumen de agua. Corresponde al procedimiento técnico mediante el cual un medidor de agua 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, esta prueba se realiza conforme con la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008 o a cualquiera que en el futuro la sustituya.

Punto de entrega: Lugar topológico ubicado en la acera o en el área pública donde el prestador brindará el servicio público al usuario. El punto de entrega define la frontera entre la red del prestador del servicio y la instalación interna del inmueble.

Queja: Gestión o reclamo presentado por un abonado o un usuario debidamente autorizado por el abonado, para que cuando exista una inconformidad (anomalía) relacionada con la prestación de un servicio público regulado, que les afecte de forma concreta puedan acudir a la Autoridad Reguladora, para que esta intervenga resolviendo la situación anómala. En consecuencia, lo que se pretende con la queja es que se corrija una anomalía concreta, y cuando corresponda que se resarzan los daños ocasionados por el prestador del servicio, según lo indica la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. La nota característica de la queja es que el usuario afectado desea que se le resuelva de forma personal la afectación directa que sufrió en su situación jurídica, es decir, es una pretensión de corrección o resarcimiento de un daño personal, cuya resolución le atañe y le beneficia directamente a él.

Racionamiento: Asignación del recurso hídrico que debe realizar el prestador del servicio de acueducto en caso de escasez, con el fin de garantizar el suministro de agua potable a la población, considerando la cantidad del recurso disponible que puede entregar en un determinado tiempo a los usuarios.

Recarga: Es el pago que se realiza de forma anticipada para el consumo de acueducto, alcantarillado sanitario, protección del recurso hídrico e hidrantes, derivados de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en cualquier tiempo.

Recolección: Parte del proceso que se encarga de recolectar las aguas servidas o aguas residuales de las conexiones domiciliarias, comerciales e industriales (solo aquellas que cumplan con las disposiciones reglamentarias para ser vertidas al alcantarillado sanitario) mediante tuberías y estructuras interconectadas y conducidas hacia la red colectora de aguas residuales o aguas servidas. Generalmente estos sistemas de redes están conformados por tuberías subterráneas que transportan las aguas servidas que son trasladadas a puntos distantes para su disposición final donde no tenga efectos nocivos para la comunidad, así como evitar la sedimentación o que queden reducidas al mínimo.

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

Reglamento técnico: Conjunto de especificaciones, parámetros e indicadores que define de forma precisa las condiciones de calidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deben suministrarse los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.

Revisión del sistema de medición: Consiste en realizar la prueba volumétrica, para determinar la exactitud del consumo registrado por un medidor de agua de acuerdo con lo estipulado en la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008 o en cualquiera que en el futuro la sustituya. Es considerado un servicio conexo.

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

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 fijo o paja fija: servicio de acueducto cuya conexión no cuenta con medidor instalado.

Servicio suministro de acueducto: Servicio público cuyo objetivo es captar, conducir, potabilizar, almacenar, distribuir y comercializar el agua potable con la finalidad de proporcionarla a un núcleo de población determinado. Incluye la fuente de recurso hídrico y el servicio de hidrantes.

Servidumbre permanente de tubería de acueducto, alcantarillado o ambos, y de paso: Derecho real de instalar tubería de acueducto y/o de alcantarillado sanitario sobre un predio ajeno, así como el acceso a ella por cualquier medio de locomoción para la operación, administración y mantenimiento por parte del operador. Implica un uso permanente y continuo para el cumplimiento de su fin público, así como un límite al ejercicio del derecho de propiedad por parte de su dueño.

Sifón sanitario: Elemento constructivo que posee una trampa de agua para evitar que se devuelvan los olores hacia las tuberías de desagüe, sin afectar el flujo normal de salida

Sistema de alcantarillado sanitario o alcantarillado sanitario o saneamiento de aguas residuales: Corresponde al conjunto de red de alcantarillado sanitario, el sistema de tratamiento y su posterior disposición de las aguas tratadas al cuerpo receptor.

Sistema de medición: Conjunto de elementos que permiten el registro, lectura, envío y procesamiento de la información del consumo del servicio.

Sistema de tratamiento: Conjunto de operaciones y procesos unitarios de tipo físico, químico o biológico, cuya finalidad es mejorar la calidad del agua, para cumplir con reglamentos, normas o estándares previamente establecidos.

Tarifa fija: De acuerdo con la estructura tarifaria vigente, corresponde a uno de los componentes de la tarifa que deben cancelar mensualmente, los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario que no poseen medición.

Tarifa medida o tarifa variable: Dentro de la tarifa establecida, corresponde a la cantidad que se tiene que pagar de forma periódica y en función del consumo realizado mensualmente.

Tarifa para la protección del recurso hídrico: Corresponde a la tarifa establecida para generar ingresos a los prestadores del servicio de acueducto, con el fin de promover proyectos orientados a la mejora de la disponibilidad y calidad del agua en las fuentes de abastecimiento del recurso hídrico.

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

De conformidad con la RE-0078-JD-2024 de las 18:44 minutos del 12/07/2024, publicada en el Alcance N° 127 a La Gaceta N° 131 del 17 de julio de 2024, que dispuso la suspensión parcial y temporal de la frase incluidos condominios de la definición de unidad de consumo, se suspende ese término, por un plazo de 12 meses.

Uso del agua: Destino o actividad que el usuario le da al servicio de agua.

Usuario: Persona física o jurídica que hace uso del servicio público.

Usuario autorizado: Persona física o jurídica que cuenta con autorización por escrito por parte del abonado, para efectuar trámites, presentar quejas o efectuar cualquier gestión cuando por disposición del prestador lo requiera.

Venta de agua potable en bloque o por grandes volúmenes: Forma de venta de agua potable por volumen que realiza un prestador, ya sea a otro prestador o bien a un usuario que no se encuentra conectado a la red de distribución. La tarifa para este tipo de venta será fijada por la Aresep.

Vía pública: Es todo terreno de dominio público y de uso común, que por disposición de la autoridad administrativa se destina al libre tránsito de conformidad con las leyes y Reglamentos de planificación y que de hecho esté destinado ya, a ese uso público (conforme con el artículo 4 de la Ley de Construcciones)

CAPÍTULO II

CONDICIONES DE PRESTACIÓN, TRÁMITES Y DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 6.- 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 7.- 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.

Asimismo, todo prestador debe garantizar, el uso eficiente del recurso hídrico, la sostenibilidad del suministro en el corto, mediano y largo plazo de los servicios públicos.

Artículo 8.- Plan de inversiones

Los prestadores deben elaborar un plan de inversiones que contemple las necesidades de desarrollo de los servicios públicos, así como para asegurar la prestación de los servicios en condiciones óptimas.

El plan de inversiones debe garantizar la sostenibilidad del servicio en el corto, mediano y largo plazo, y clasificar las inversiones en macro y micro inversiones de acuerdo con las condiciones que establece la Aresep.

Cuando exista demanda del servicio en zonas no consideradas en los planes de expansión, se deberán aplicar los siguientes criterios:

Si estas no están dentro de los planes de expansión del prestador del servicio y no son rentables, el prestador del servicio efectuará el estudio requerido para determinar el costo de las obras y lo incorporará dentro de los planes de expansión y programas de inversión. Para priorizar la construcción de las obras el prestador del servicio tomará en cuenta los siguientes criterios, según su orden:

- a. La atención de habitantes en situación de pobreza y pobreza extrema
- b. El orden de presentación de la solicitud
- c. La cantidad de nuevos servicios requeridos

Cada prestador del servicio debe elaborar un plan en el que indiquen el presupuesto que destinará para atender estas obras, cuáles obras se construirán durante el año y los criterios en los que se basaron para definirlo.

El plan para justificar los recursos indicados deberá ser presentado por el prestador a la ARESEP dentro de la solicitud de ajuste tarifario, según lo establecido en el artículo 30 de la Ley 7593 y la Aresep analizará las justificaciones correspondientes de conformidad con dicha ley.

Artículo 9.- Gestión de cobro.

Los prestadores están obligados a:

- a. Cobrar mediante la tarifa autorizada la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes;*
- b. Implementar una gestión eficiente de cobro y de recuperación de montos pendientes de pago;*
- c. Entregar al abonado o usuario autorizado, si lo solicita, factura física por los servicios brindados;*
- d. Poner a disposición de los abonados, las facturas al cobro por los servicios prestados, en forma física o digital, dentro de los plazos establecidos;*
- e. Entregar al abonado o usuario autorizado, si lo solicita, el resultado de la lectura efectuada.*
- f. Entregar al abonado o usuario autorizado, si lo solicita, el comprobante del prepago.*

Artículo 10.- Prestación del servicio en condiciones inferiores a la prestación óptima.

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

Sin embargo, el prestador deberá implementar a la mayor brevedad posible, las medidas correctivas temporales que correspondan para suministrar los servicios hasta tanto se logre reestablecer el servicio a condiciones óptimas.

Artículo 11.- Trámites, procedimientos, reglamentación e información sobre los servicios.

Los prestadores, de conformidad con sus competencias, deben establecer los trámites, procedimientos, reglamentación e información que definan las relaciones con sus abonados y las gestiones relacionadas con el acceso y la prestación de los servicios, en armonía con la normativa vigente y este Reglamento.

Los prestadores deberán brindar las facilidades para que los usuarios puedan efectuar los trámites de manera física, virtual y acceso a información en formato electrónico.

Artículo 12.- 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, redes sociales, así como en su sitio web, si contara con uno.

Todo trámite debe cumplir con lo establecido en la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento o cualquiera que en el futuro la sustituya.

Artículo 13.- Información sobre los servicios.

Los prestadores brindarán a sus abonados e interesados la información necesaria que les permita conocer:

- a. Acceso a la información del estado de la cuenta del servicio, la fecha de corta, fecha vencimiento, histórico de consumos, gestiones pendientes (abonados y usuarios autorizados)*
- b. Las características de los servicios que brindan.*
- c. Las tarifas fijadas por la Autoridad Reguladora.*
- d. Las condiciones de prestación óptimas del servicio.*
- e. Las acciones que implementarán para la mejora del servicio.*
- f. Los requisitos para la formalización de nuevos servicios.*
- g. Información sobre protección del recurso hídrico.*
- h. La atención del suministro de agua potable en situaciones de racionamiento.*
- i. Los análisis periódicos efectuados a la calidad del agua suministrada y el agua vertida luego del tratamiento de las aguas residuales.*
- j. Los planes de inversión para los sistemas.*

Artículo 14.- 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.

Artículo 15.- Solicitud de admisión a los servicios.

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

En aquellos territorios del país con características especiales, como zona marítimo terrestre, zonas fronterizas, territorios indígenas, polos de desarrollo turístico, entre otros, que se otorgan mediante concesiones, arriendos y asignaciones, los solicitantes deberán presentar la autorización expresa del Ente correspondiente, según la norma que los regule.

Los prestadores deben admitir solicitudes de nuevos servicios, sin discriminación de acceso, a quien cumpla con los requisitos y obligaciones respectivas y brindar los servicios cuando sea técnicamente factible.

Artículo 16.- Formalización del servicio.

Para el acceso a los servicios, las partes deberán suscribir el documento de formalización de la solicitud de servicio. Este documento, con base en este Reglamento y la legislación vigente, establecerá las condiciones que regirán la prestación de los servicios.

Artículo 17.- 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 8 días naturales para realizar la conexión de cada servicio aprobado. Para la instalación de medidores de agua, se observarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros o la reglamentación técnica que en el futuro la sustituya.

Artículo 18.- Impedimentos para brindar nuevos servicios de acueducto y alcantarillado.

Serán causas que impidan al prestador brindar nuevos servicios de acueducto y de alcantarillado sanitario, las siguientes:

- 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 o autoridad competente;
- e. La solicitud corresponda a un inmueble ubicado en un área declarada como zona con protección según con lo que dispone la Ley N°7788 Ley de Biodiversidad y su reglamento;
- f. El inmueble por servir se encuentre fuera del área de cobertura del prestador;
- g. Cuando no sea técnicamente factible brindar el servicio.

El prestador debe emitir en forma escrita la decisión y justificar las razones del rechazo, según lo establecido en este Reglamento sobre las certificaciones o constancias de disponibilidad y de capacidad de los servicios.

En el caso de que se deniegue la disponibilidad del servicio por las causales indicadas previamente, el prestador debe entregar el criterio técnico y legal, sin costo para el interesado, donde se justifica la denegatoria con base en los programas de inversión para la expansión y ampliación de infraestructura para la cobertura de los servicios.

Asimismo, el prestador debe analizar la solicitud del interesado y considerar lo establecido en este reglamento sobre las extensiones de redes para expansión continua de los servicios. La dotación de nuevos servicios no debe afectar la cantidad y calidad del agua suministrada a los servicios actuales.

Una vez se cumpla lo indicado en el inciso g. anterior, el plazo en que el prestador brindará los servicios no deberá exceder de 2 años.

Para el caso de los desarrollos de proyectos y condominios u otros interesados en servicios de categorías diferentes a la domiciliar, se regirán con las condiciones específicas establecidas en este reglamento para esos casos.

CAPÍTULO III

**CONSTANCIAS O CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD Y CAPACIDAD DE
LOS SERVICIOS**

Artículo 19.- Constancia o certificación de disponibilidad para nuevos servicios.

El prestador deberá emitir constancia o certificación de disponibilidad del servicio ante la solicitud de los interesados en obtener un nuevo servicio de acueducto y alcantarillado sanitario.

El interesado en dicha solicitud deberá cumplir con los requisitos establecidos por el prestador.

Para el caso de los desarrolladores de proyectos urbanísticos, deberán cumplir con los procedimientos y requisitos específicos establecidos por los prestadores de los

servicios y la legislación vigente para realizar la solicitud de disponibilidad para nuevos servicios.

El prestador deberá fundamentarse en un criterio técnico de disponibilidad conforme con lo que establece este reglamento, en el cual exponga las razones para otorgar la disponibilidad o, por el contrario, las razones para denegarla.

Para el caso de los desarrollos de proyectos y condominios u otros interesados en servicios de categorías diferentes a la domiciliar, se regirán con las condiciones específicas establecidas en este reglamento para esos casos.

Artículo 20. Infraestructura para la prestación de servicios públicos construida por los desarrolladores

Toda la infraestructura necesaria para los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, efectuada por los desarrolladores de proyectos urbanísticos, debe ser donada a título gratuito al prestador para su operación, mantenimiento y reposición futura y deberán ser realizadas de conformidad con los procedimientos establecidos por el prestador del servicio y siguiendo las normas de diseño vigentes en el país.

En el caso de los condominios, de conformidad con la legislación que regula la materia, estos podrán donar a título gratuito la infraestructura para el suministro de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, junto con los terrenos y servidumbres libres de gravámenes y anotaciones sobre los cuales pesan las obras, lo anterior para la debida operación, mantenimiento y administración por parte del prestador. De igual forma esta infraestructura deberá cumplir con las normas de diseño vigentes en el país y la aprobación del prestador del servicio previo a ser entregadas.

Artículo 21.- Criterio técnico de disponibilidad para nuevos servicios.

El prestador deberá contar, sin excepción, con un criterio técnico sobre la disponibilidad de sus servicios.

Dicho criterio deberá considerar el área específica o los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario disponibles donde se está solicitando el nuevo servicio y no deberá tener más de un año de realizado.

El criterio técnico de disponibilidad debe considerar al menos lo siguiente:

- a. El plano de cobertura de la prestación del servicio,*
- b. Ubicación de la red existente con respecto al inmueble sobre el que se solicita el servicio.*
- c. Compromisos de caudal remanente por suministrar para cada sector.*
- d. Las condiciones propias donde se solicita instalar el servicio.*

Este criterio técnico no tendrá costo para el abonado.

Artículo 22.- Factibilidad técnica de los servicios

Un servicio tendrá factibilidad técnica o será técnicamente factible cuando cumpla con lo siguiente:

- a. Existe acceso a las redes de distribución y de recolección, ya sea porque pasan frente a los linderos del inmueble donde se instalará el servicio, hay acceso directo por vía pública o servidumbre de paso al inmueble para el cual se solicita un servicio.*
- b. Los sistemas poseen capacidad hídrica, hidráulica, de tratamiento para nuevos servicios.*

- c. *El sistema cumple con los atributos de calidad establecidos.*
- d. *Es legal y ambientalmente posible.*
- e. *Los solicitantes cumplen con los requisitos administrativos establecidos.*

Artículo 23.- Vigencia de la certificación o constancia de disponibilidad del servicio.

La certificación o constancia de disponibilidad del servicio, emitida para vivienda unifamiliar o comercio individual, tendrá una vigencia de 12 meses, prorrogable por un máximo de 24 meses de forma consecutiva y conforme al plazo otorgado originalmente.

Para la emisión de la prórroga de la constancia o de la certificación el prestador tendrá un plazo de hasta 22 días naturales, posterior al recibido a satisfacción de los requisitos establecidos.

Para proyectos de interés social la prórroga máxima será de 36 meses en cumplimiento de lo que establezca el procedimiento definido por el prestador.

Para el caso de proyectos inmobiliarios, el prestador emitirá la certificación o constancia de disponibilidad por el plazo que corresponda, hasta por un máximo de 24 meses, de acuerdo con los criterios técnicos del prestador derivados de los documentos presentados por el solicitante y considerando el plan maestro del desarrollo urbanístico. El plazo podrá prorrogarse, por una única vez, hasta por un plazo igual al originalmente otorgado.

Para desarrollos inmobiliarios concebidos por etapas, se podrán renovar las constancias de disponibilidad conforme con el avance del proyecto por cada etapa a ejecutar. El prestador requerirá la presentación, por parte del desarrollador, del plan de inversiones del desarrollo urbanístico para poder otorgar la prórroga respectiva, de hasta por 12 meses.

En estos proyectos que se desarrollan por etapas y si se requiere habilitar servicios en inmuebles ya concluidos que pueden ser habitados, el desarrollador podrá solicitar la conexión de esos inmuebles, siempre y cuando, se demuestre que cumplen con toda la infraestructura para brindarle los servicios por parte del prestador.

El prestador previo a conectar estos servicios debe verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas para la conexión respectiva.

En los casos donde se requiera una prórroga, el interesado deberá cumplir con el procedimiento establecido por el prestador para este tipo de trámite.

Artículo 24.- Plazo para que el prestador emita la certificación o constancia de disponibilidad del servicio y de capacidad de los servicios.

El prestador tendrá un plazo máximo de 22 días naturales tanto para casos individuales como para proyectos de alta demanda del servicio de acueducto, para emitir la certificación o constancia de disponibilidad y de capacidad de los servicios, posterior al recibido a satisfacción de los requisitos establecidos.

Artículo 25.- De la solicitud de la certificación o constancia de disponibilidad de servicios por personas sin título de propiedad del inmueble o para servicios ubicados en territorios indígenas.

Cuando la persona que solicita el servicio no sea el dueño registral del inmueble para el cual lo solicita, debe presentar autorización escrita del propietario o declaración jurada o gestión posesoria a favor para que el prestador realice el trámite. En caso de que la futura edificación se encuentre en un territorio indígena, debe contar con

autorización escrita expedida por la Asociación de Desarrollo Integral correspondiente, de conformidad con el artículo 2 de la Ley N° 6172 “Ley Indígena” y el artículo 1 del Decreto Ejecutivo N° 13567-C-G “Representación legal de las Comunidades Indígenas por las Asociaciones de Desarrollo y como Gobierno Local”. Este requisito deberá ser corroborado para la solicitud de la conexión permanente.

Para el caso de las parcelas que otorga el INDER, el otorgamiento de servicios de acueducto se regirá bajo los lineamientos establecidos por el prestador en virtud de ser terrenos del estado.

Artículo 26.- Atención especializada a grupos sociales vulnerables.

Los prestadores de servicio de conformidad con la normativa nacional e internacional vigente y de aplicación a nuestro país, tienen la obligación de brindar la atención especializada a aquellas personas usuarias o grupos en condición de vulnerabilidad o en condición de riesgo social, con el objetivo de asegurar sus derechos al acceso a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado e hidrantes, así como brindar toda la colaboración para la obtención de información para garantizar el acceso a los servicios y fomentar la participación ciudadana.

Artículo 27.- Responsabilidad

El prestador no será responsable de los daños en la propiedad del abonado o usuario, debido a deficiencias en las instalaciones dentro del mismo, que se originen por el mal estado o falta de mantenimiento del equipamiento de la red propiedad y responsabilidad del abonado.

Sin embargo, si se dan deficiencias de la calidad del suministro por el mal estado o falta de mantenimiento del sistema de medición o de los elementos de la acometida, que son propiedad del prestador, o excesos de presión, el prestador será responsable por los daños causados a equipos o instalaciones de los abonados o usuarios del servicio.

CAPÍTULO IV

DERECHOS Y DEBERES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS

Artículo 28.- Derechos de los abonados y usuarios.

Los abonados y usuarios en general tienen derecho a:

1. Recibir los servicios en las condiciones de calidad, continuidad, cantidad y confiabilidad establecidas en este reglamento técnico y en la reglamentación vigente;
2. Ser atendido oportunamente y recibir respuesta de sus gestiones en los plazos establecidos por Ley;
3. Recibir en forma gratuita, toda información específica y pertinente que le permita:
 - a. Ejercer sus derechos.
 - b. Hacer uso y disposición apropiada de los servicios.
 - c. Conocer las propuestas y estudios de modificación de precios y tarifas,
 - y
 - d. Prevenir riesgos.
4. Acudir ante el prestador a través de los medios que se dispongan para este fin, para reclamar sobre sus derechos respecto del servicio público, por el

incumplimiento de las obligaciones establecidas en el documento de formalización para el suministro de los servicios, incumplimiento de los planes de expansión y cobertura del servicio, recibir información sobre los servicios, cualquier otro relacionado con la prestación del servicio.

5. *Acudir ante la Aresep a través de los medios que se dispongan para este fin, en caso de no recibir información o bien que la respuesta del prestador a su reclamo no haya sido satisfactoria.*
6. *Disponer de la información de su factura con la debida antelación a su vencimiento, en el tiempo establecido y en el medio o lugar señalado.*
7. *Recibir comunicación oportuna sobre suspensiones de servicio y en caso necesario, sobre abastecimiento alterno de agua potable.*
8. *Ser informado cuando se presente un alto consumo.*
9. *Solicitar modificaciones y consultas sobre los servicios, como:*
 - a. *Independización del servicio por segregación de la propiedad*
 - b. *Cambio de diámetro de la conexión*
 - c. *Traslados del punto de conexión*
 - d. *Desconexión de los servicios*
 - e. *Lugar o medio para el envío de facturas*
 - f. *Nombre de la cuenta o documento de formalización de la solicitud por servicios*
 - g. *Cambio de tarifa por modificación del uso del servicio*
 - h. *Emisión de duplicado de factura*
 - i. *Estados de cuentas e historiales de pago*
 - j. *Certificaciones o constancias sobre los servicios: disponibilidad, situación de pago, historial de consumo, etc.*
10. *Otros trámites relacionados con los servicios.*

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

Artículo 29.- Deberes de los abonados

Los abonados tienen los siguientes deberes en lo que les corresponda:

- a. *Mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones internas en el inmueble.*
- b. *Dar a los servicios el uso del agua para el que fueron contratados y no hacer un uso abusivo de este.*
- c. *Mantener independizados los sistemas internos de aguas pluviales y aguas residuales.*
- d. *Hacer uso de las instalaciones de acuerdo con este Reglamento y la legislación vigente.*
- e. *Ser vigilantes del buen estado de las instalaciones públicas, tales como: medidores de agua, hidrantes, cajas de protección, etc. Y reportar al prestador cualquier daño encontrado en dichas instalaciones.*
- f. *Mantener libre de todo tipo de obstrucciones la caja de registro del alcantarillado sanitario y la caja de protección del medidor de agua.*
- g. *Pagar oportunamente y en el plazo fijado las facturas de los servicios.*

- h. De acuerdo con la Ley General de Salud, conectarse al sistema de alcantarillado sanitario si éste está en funcionamiento y el servicio es técnicamente factible de ser brindado.
- i. No conectar a otros usuarios o inmuebles a su red interna del servicio.
- j. Tener actualizados sus datos ante el prestador.
- k. Dar tratamiento previo conforme con lo que exige el Reglamento de reuso y vertido de aguas residuales o el vigente, a las aguas residuales de tipo especial.

CAPÍTULO V

INTERPOSICIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS

Artículo 30.- 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 y los que se definan en este Reglamento.

Cuando el abonado o usuario debidamente autorizado, interpone una queja o presenta una denuncia ante el prestador, éste deberá resolverla y brindar la respuesta formalmente de manera física o electrónica, dentro de los 15 días naturales siguientes al recibo de la gestión, pudiendo dicho plazo extenderse hasta un mes, con la justificación necesaria.

En el caso de quejas por incumplimiento en la calidad del agua, el prestador está obligado a tramitarla y brindar una solución en un máximo de 48 horas. La solución puede ser temporal si la situación ocasiona riesgos sanitarios o atenta contra la salud pública o el ambiente.

En el caso de quejas por interrupción temporal que se prolongue por más de 6 horas el suministro de acueducto, 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.

Los prestadores del servicio están en la obligación de articular y coordinar todas las acciones que sean necesarias para un abordaje integral de la atención de las quejas y denuncias, con el ente regulador.

Artículo 31.- 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 la salud pública o el ambiente, uso inapropiado del agua, u ocasionar desperdicio o fugas de agua. Los resultados de la denuncia deben comunicarse al interesado, en caso de haber indicado medio para atender notificaciones.

Artículo 32.- Cambios en el consumo registrado.

Cuando en un servicio se registren cambios en el registrado, respecto del consumo promedio normal, si el abonado considera que dicho consumo está alterado o no le corresponde, para presentar la queja o solicitar la revisión del medidor, debe adjuntar una declaración jurada que indique que los hábitos de consumo no han variado, no se han adquirido artefactos que consuman más agua, realizado otras conexiones, no se han realizado reparaciones recientes que pudieran afectar la instalación mecánica. Adicionalmente, el abonado puede suministrar documentación que demuestre que la instalación mecánica en el inmueble está funcionando correctamente.

Artículo 33.- Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo o por alta facturación.

Ante la interposición de una queja por alto consumo o por alta facturación, el prestador deberá:

- a. Una vez verificados los requisitos formales para la presentación de la queja y antes de emitir cualquier criterio, el prestador debe hacer una revisión del historial de consumo en metros cúbicos (m³) en el sistema de facturación y hacer una inspección para identificar si existen causas atribuibles al operador o al abonado que afectan consumos; entre otros, debe incluir la inspección del equipo de medición y realizar un registro fotográfico. El abonado, o su representante deberán estar presentes previo aviso o comunicación del prestador; sin embargo, si el abonado no justifica su ausencia en la inspección, la no presencia del abonado no constituirá un impedimento para que el prestador realice la inspección. El resultado de la inspección deberá ser comunicado al abonado.*
- b. Si las causas son atribuibles al prestador, se debe recalcular los montos afectados con base en el consumo promedio normal y generar la nota de crédito.*
- c. Si no se identifican causas atribuibles al prestador o al abonado, se deberá seguir lo establecido en el artículo 36 sobre la comprobación del funcionamiento del sistema de medición. Para este último caso, mientras se realizan las pruebas, se instalará un medidor provisional (que funcione correctamente) y se informará al usuario el nuevo número de medidor, la fecha de instalación y la lectura inicial.*
- d. En el caso de alta facturación se deberá verificar el consumo según lo indicado en los puntos anteriores, la tarifa aplicada, las lecturas del servicio, otros cargos facturados, cambios en el consumo registrado, cambios en el uso del servicio, errores en la factura, entre otros.*

Tratándose de quejas presentadas ante la Autoridad Reguladora sin haber sido interpuestas previamente ante el operador, posterior a la notificación por parte de la ARESEP del inicio del trámite de la queja, el prestador aplicará el procedimiento antes indicado.

El prestador cuando detecte un alto consumo o alta facturación, deberá comunicarlo al abonado en un plazo máximo de diez días naturales, en el medio o lugar señalado por el abonado, si no se ha señalado ningún medio para recibir notificaciones, se deberá comunicar en el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

Artículo 34.- Determinación del consumo promedio normal para ajustar consumos atípicos.

El consumo promedio normal se calcula sumando los consumos mensuales del servicio registrados durante un periodo que corresponde a los últimos doce (12) meses continuos sin alteraciones (es decir, se excluyen los meses que tienen consumos ajustados o estimados), dividido entre doce (12).

En los casos en que no se pueda calcular el consumo promedio con base en la información indicada en el párrafo anterior, el prestador podrá efectuarlo de la siguiente manera:

- a. a. Si la información que posee de los últimos doce (12) meses contiene meses con consumo estimado, o con ajustes, o no existen lecturas de consumo de uno o varios meses, estos registros no deberán tomarse en cuenta y el consumo promedio normal se calcula con los meses que queden restantes. En este caso no se permitirá realizar el promedio con menos de seis (6) meses continuos de consumo.
- b. b. En el caso de ausencia total de información real de doce (12) meses continuos dentro de los últimos tres (3) años y sin alteraciones o que los registros disponibles dentro de ese periodo sean menores a seis (6) meses, para estimar el consumo, se instalará un medidor nuevo por el prestador, sin costo para el abonado, y con base en el consumo registrado durante los tres meses siguientes a su instalación, se calculará el promedio simple para establecer el consumo promedio normal. Dicho valor se aplicará a los consumos de los meses que deben ser ajustados para emitir las notas de crédito o débito correspondientes.

Artículo 35.- Servicio permanente de atención al usuario.

Los prestadores están obligados a indicar los lugares o medios disponibles para recibir quejas y denuncias las 24 horas del día, durante 365 días del año. Estos serán indicados en las facturas de cobro del servicio o en los medios que consideren necesarios.

Artículo 36.- Comprobación del funcionamiento del sistema de medición

Cuando se presenten quejas por altas facturaciones o altos consumos, el medidor esté detenido, averiado, con condiciones que imposibiliten la lectura o que existan dudas con respecto al consumo registrado, el prestador deberá realizar una inspección sobre las condiciones de prestación del servicio y si se determina necesario por parte del prestador del servicio, apegado a lo indicado en este reglamento, se gestiona una prueba al medidor de agua. Esta prueba puede ser realizada en sitio o en las instalaciones de un laboratorio.

Para la inspección respectiva, se le debe informar al abonado o su representante el día en que será realizada, para que esté presente; sin embargo, si el abonado no justifica su ausencia en la inspección, la no presencia del abonado no constituirá un impedimento para que el prestador realice la inspección. El resultado de la inspección deberá ser comunicado al abonado.

Si no se identifican causas atribuibles al prestador o al abonado y el medidor en uso registra un volumen acumulado superior a los 1 000 m³ o al volumen acumulado definido por la Aresep en otra reglamentación específica al tema, el prestador deberá verificar la precisión de la medición a través de las pruebas técnicas que la Aresep

determine. El prestador comunicará al abonado el resultado de las pruebas de laboratorio en un plazo de 8 días naturales, los resultados de las pruebas volumétricas deberán ser analizadas de conformidad con el artículo 102 de este reglamento.

Los resultados de las pruebas efectuadas en sitio deberán entregarse junto con el acta de la inspección efectuada.

Artículo 37.- Ajuste a la facturación cuando no hubo lecturas, pero con montos facturados.

En los meses durante los cuales no se realizaron lecturas del medidor, pero se efectuó algún cobro por parte del prestador, de cargos fijos, consumo u otros, se estimarán los montos con el consumo promedio normal y el consumo a facturar corresponderá a la diferencia entre lo cobrado y el nuevo monto calculado con el consumo promedio normal, para los meses que deben ser ajustados.

En el caso en que la diferencia sea en favor del abonado, el prestador deberá devolver lo cobrado de más en la factura siguiente que ponga al cobro o en caso de que el monto a devolver supere el monto de lo facturado en ese mes, se aplicará a las siguientes facturas hasta que se devuelva el monto total cobrado de más. De igual manera el prestador y el abonado podrán convenir otras formas de devolución de lo cobrado en exceso.

Caso contrario, si la diferencia es a favor del prestador, el abonado deberá pagar lo que corresponda, para ello podrá convenir con el prestador si el pago lo realiza en un solo tracto, en la cantidad de meses en que no hubo lecturas o por medio de un arreglo de pago.

La emisión de facturas y notas de crédito o débito deberá efectuarse de conformidad con el Reglamento de Comprobantes Electrónicos del Ministerio de Hacienda.

Artículo 38.- Errores en la facturación.

Si el prestador determina que en un servicio se han generado errores en la facturación, se deberá efectuar la revisión y corrección de las facturas, de la siguiente manera:

- 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 emitiendo la nota de crédito o débito según corresponda.
- b. *Factura no cancelada:* Si se identificara por parte del abonado o usuario autorizado, un error en una factura no cancelada, el prestador deberá suspender temporalmente la obligación de pago de esa factura, y se abstendrá de suspender el servicio, hasta tanto se emita la resolución final de la queja.
- c. *En el caso en que la diferencia sea a favor del abonado* el prestador deberá devolver lo cobrado de más ya sea en la factura siguiente que ponga al cobro o en caso de que el monto a devolver supere el monto de lo facturado en ese mes, se aplicará a las siguientes facturas hasta que se devuelva el monto total cobrado de más o bien de conformidad con el Reglamento de Comprobantes Electrónicos del Ministerio de Hacienda. El prestador le comunicará al abonado formalmente en el medio o lugar ofrecido para notificaciones, el nuevo monto a pagar y su plazo de vencimiento. De igual manera el prestador y el abonado podrán convenir otras formas de devolución de lo cobrado en exceso.

Si la gestión es rechazada, con base en la resolución final, el abonado deberá pagar lo que corresponda, para ello podrá convenir con el prestador si el pago lo realiza en un solo tracto, en la cantidad de meses en que no hubo lecturas o por medio de un arreglo de pago.

El prestador comunicará formalmente al abonado, en el medio o lugar ofrecido para notificaciones, el monto pendiente de pago y el nuevo plazo de vencimiento.

En todos los casos, el nuevo plazo de vencimiento no será inferior a 5 días hábiles a partir de la fecha de notificación.

Si el abonado o usuario autorizado no cancela dentro del nuevo plazo de vencimiento señalado, el prestador podrá cobrar el cargo por mora establecido. En caso de morosidad se seguirá con el proceso de cobro establecido.

Cuando el prestador deba reintegrar montos cobrados demás por cobros en exceso, deberá reconocer la inflación estimada por el Índice de Precios al Consumidor para el periodo que incluye los meses a ajustar, según publicación del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Los ajustes por inflación se realizarán para meses completos y el ajuste por inflación se estimará dividiendo el índice más reciente al momento del ajuste, entre el índice del mes anterior a la emisión de la factura. La aplicación del ajuste por inflación deberá estar disponible 6 meses después de la publicación del reglamento.

En caso de que el INEC deje de publicar este indicador, se utilizará el que lo sustituya, según indique el INEC.

CAPÍTULO VI

GENERALIDADES SOBRE EL SERVICIO DE HIDRANTES

Artículo 39.- 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 No 8641 y su Reglamento o legislación vigente.

Artículo 40.- 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 del servicio de acueducto, quien deberá cumplir con las condiciones técnicas, entre ellas presión y caudal, necesarias para su instalación y operación, con base en la normativa vigente.

Artículo 41.- Instalación de hidrantes

Es obligación de los prestadores de acueducto instalar hidrantes conforme con las necesidades de la población, determinadas a partir de las ubicaciones y prioridad de instalación establecidas de manera conjunta con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica con base en la normativa vigente.

En el caso de los desarrolladores o urbanizadores de proyectos, estos deben acatar todas las disposiciones y recomendaciones técnicas que emita el ente administrador y operador del sistema del acueducto, así como el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, para la colocación y funcionamiento de los hidrantes en su desarrollo. Asimismo, para la entrega de las instalaciones de hidrantes al prestador del servicio

de acueducto, debe cumplir con la aprobación otorgada por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Artículo 42.- Tarifa por servicio de hidrantes

Es obligación de todos los abonados del servicio de acueducto, pagar adicionalmente la tarifa que la Aresep establezca por el servicio de hidrantes.

CAPÍTULO VII
GENERALIDADES SOBRE LOS SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 43.- 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 44.- Servicios especiales.

Se consideran servicios especiales de acueducto y alcantarillado sanitario los siguientes:

- a. La venta de agua potable por volumen a personas físicas o jurídicas no adscritas al servicio público, o de un prestador a otro prestador.
- b. Los otorgados a ocupantes de terrenos (sin título de propiedad), o en asentamientos campesinos o en terrenos del estado o a los campamentos de damnificados.
- c. Los autorizados para las actividades e instalaciones temporales.
- d. Cualquier otro que se identifique y cumpla con la definición establecida en el apartado de definiciones de este Reglamento.

Estos servicios deben ajustarse a lo establecido en este Reglamento.

Artículo 45.- Venta de agua potable en bloques o en grandes volúmenes a personas físicas o jurídicas no conectados al sistema de acueducto.

El prestador del servicio público de acueducto podrá vender agua potable en grandes volúmenes a usuarios no conectados a la red de distribución del prestador y a otros prestadores del servicio, bajo las siguientes condiciones:

1. Esta venta se realiza siempre y cuando no afecte la calidad, continuidad, prestación óptima de los servicios brindados a sus abonados.
2. El agua que se venda debe ser potable.
3. Los prestadores podrán vender agua en grandes volúmenes a:
 - a. Otro prestador del servicio de acueducto la cual puede ser tanto potable como sin potabilización, siempre y cuando el prestador que la adquiera la potabilice de previo a suministrarla a los usuarios. En el caso de venta de agua entre prestadores se deberán respetar las condiciones que las partes acuerden.
 - b. A una persona física o jurídica no adscrita a su red de abastecimiento que la requiera tales como los transportistas de agua o a cualquiera que la solicite para un uso temporal, de conformidad con los procedimientos y requisitos que establezca el prestador.
 - c. Embarcaciones en los puertos y aeropuertos nacionales para su avituallamiento.

Para el cobro de este servicio se aplicará la tarifa de venta de agua en bloque (en grandes volúmenes) fijada por la ARESEP.

Artículo 46.- De las condiciones para la solicitud de una conexión especial, para el caso de ocupantes de inmuebles que carezcan de un título habilitante para realizar la ocupación.

Los prestadores brindarán el suministro de agua potable a los habitantes en asentamientos poblacionales informales (precarios), siempre y cuando sea técnicamente factible, que no afecte el suministro a los abonados del sistema, o por una orden judicial o sanitaria, en tales casos deberán cumplir con los requisitos formales que al efecto establezca el prestador del servicio. El acceso al servicio de agua potable podrá ser de manera colectiva, por medios alternativos, como fuente pública e incluso cisterna.

Estos servicios deben ser temporales mientras se resuelve, por parte de las autoridades competentes, la situación que lo origina.

Artículo 47.- De los servicios a brindar en los campamentos para damnificados o en los campamentos para refugiados

Los prestadores brindarán el suministro de agua potable a los habitantes en campamentos para damnificados o en los campamentos para refugiados, habilitados de forma temporal para ese fin, por los medios de que dispone el prestador y siguiendo los procedimientos y requisitos que el prestador determine.

El suministro de agua potable, a los habitantes en campamentos para damnificados o en los campamentos para refugiados estará sujeto a los plazos otorgados en las solicitudes de servicios temporales que se deben tramitar ante los prestadores de servicios públicos, donde quien lo solicita debe indicar el motivo (emergencia sanitaria, desastres naturales, migraciones u otros debidamente demostrados) y el plazo estimado. Dicho plazo podrá ampliarse de conformidad con los requisitos que para el caso defina el prestador.

Estos servicios deben ser temporales mientras se resuelve, por parte de las autoridades competentes, la situación que lo origina.

Artículo 48.- Servicios para actividades e instalaciones temporales.

Los prestadores suministrarán los servicios de acueductos, alcantarillado sanitario para actividades e instalaciones temporales, siempre y cuando exista infraestructura en funcionamiento y no afecte la calidad, continuidad y prestación óptima de los servicios brindados a sus abonados. El prestador deberá establecer los requisitos y el procedimiento para gestionar estos servicios por parte de los abonados. Estos servicios deben ajustarse a lo establecido en este Reglamento.

Se puede brindar el servicio de alcantarillado sanitario, siempre y cuando se cuente con la infraestructura en el lugar donde se realiza la actividad no permanente. En caso contrario, el solicitante deberá indicar la forma en que se dispondrán las excretas durante la actividad no permanente.

Artículo 49.- Tipos de servicios conexos.

Los operadores realizarán los servicios conexos en los sistemas operados, en lo que corresponda. Estos servicios se deben ajustar a lo establecido en este Reglamento y en la reglamentación que regula la materia.

Se consideran servicios conexos, entre otros:

- a. *Instalación de un nuevo servicio (con prevista o sin prevista desde la red del prestador);*
- b. *Suspensión del servicio (a solicitud del abonado o por falta de pago)*
- c. *Instalación de fuente pública según lo indicado en el presente reglamento.*
- d. *Desconexión del servicio (eliminación del servicio con retiro de medidor)*
- e. *Reconexión del servicio*
- f. *Revisión del sistema de medición (instalación sistema mecánico y equipo)*
- g. *Traslado de prevista; y*
- h. *Otros servicios complementarios que sean necesarios para el registro o control de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que la Aresep les defina una tarifa.*

Las inspecciones de las instalaciones internas en el inmueble del abonado o usuario no son parte del servicio público, por tanto, no es un servicio regulado por la Autoridad Reguladora.

La ejecución de los servicios conexos podrá ser realizada por el prestador del servicio, o por quien él autorice siguiendo los procedimientos establecidos.

Artículo 50.- Instalación de un nuevo servicio

Corresponde a la interconexión del sistema interno del inmueble a la red pública, como en los siguientes casos:

- a. *Instalación de un nuevo servicio con prevista: Cuando está instalada la tubería y demás accesorios desde la tubería principal hasta el límite físico en la propiedad del usuario;*
- b. *Instalación de un nuevo servicio sin prevista: Cuando no existe ningún tipo de instalación que permita la interconexión del servicio desde la red y la instalación del usuario.*

En los casos de instalación de un nuevo servicio, para facilitar el acceso al servicio público, el operador podrá ofrecer al interesado opciones de pago de la instalación, para que sea cancelado en tramos iguales durante un plazo máximo de 6 meses.

La prevista que debe realizar el interesado para la conexión al sistema de acueducto o a la red de alcantarillado, debe cumplir con las especificaciones técnicas y procedimiento que establezca el prestador en los formularios y requisitos para la conexión de servicios.

Artículo 51.- Reconexión del servicio

Una vez que el servicio ha sido suspendido y se solicita la reconexión, luego de que el abonado se ha puesto a derecho con las obligaciones establecidas, se efectuará la reconexión por parte del prestador del servicio en un plazo máximo de 24 horas naturales siguientes al pago de las facturas pendientes.

Si ese día corresponde al prestador cerrar sus oficinas, deberá realizarla el día hábil siguiente.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los abonados como la suspensión del servicio por error del prestador.

En los casos donde un servicio permanezca suspendido en un periodo igual o mayor a los 10 años, la reconexión deberá tramitarse como un nuevo servicio.

Artículo 52.- Causales de suspensión del servicio de acueducto a los abonados.

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

- Incumplimiento a las leyes o regulaciones del servicio de agua;*
- Problemas en la red interna que pongan en peligro de contaminación el sistema público de acueducto;*
- En caso de peligro o emergencia debidamente identificados, que afecten a personas o propiedades privadas o públicas;*
- Incapacidad o negativa del abonado para corregir cualquier deficiencia o defecto en el sistema interno que haya sido reportado por el prestador o autoridad competente que genere una afectación al servicio público;*
- A solicitud del abonado;*
- Falta de pago del servicio posterior al vencimiento de la fecha de cancelación de la factura, siempre y cuando en la facturación entregada o dispuesta al abonado en el lugar o medio señalado, se indique la fecha de vencimiento; En cuyo caso la suspensión se hará en cualquier momento posterior a la fecha de vencimiento y antes de la emisión de la siguiente factura;*
- Ceder o vender el agua a un tercero;*
- Manipulación indebida comprobada de los accesorios de la conexión (sistema de medición, válvulas, tubería);*
- Por conexiones fraudulentas o ilícitas;*
- Incumplimiento de las restricciones de uso establecidas en condiciones de escasez.*

Cuando se incurra en alguna de estas causales de suspensión del servicio, con excepción de lo indicado en los puntos f) (falta de pago), h) e i) el prestador comunicará con 24 horas naturales de anticipación al abonado la fecha de suspensión, en los medios señalados. El plazo para suspender el servicio por las causales indicadas en los puntos h) e i) será inmediato.

Artículo 53.- Retiro del medidor por suspensión del servicio.

El prestador retirará el sistema de medición en los siguientes casos:

- a. Cuando el abonado solicite una suspensión temporal del servicio.
- b. Por la suspensión del servicio por falta de pago de facturas vencidas. Luego de transcurrido un plazo no menor de dos meses consecutivos bajo esta condición, salvo que exista un sistema de desconexión y conexión remota.

El abonado deberá cancelar el monto correspondiente a la tarifa de reconexión para volver a acceder al servicio y se reinstale el medidor, así como los demás montos pendientes.

El prestador deberá establecer un procedimiento para efectuar el retiro del equipo de medición del servicio.

Artículo 54.- Improcedencia de la suspensión de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.

El servicio de alcantarillado sanitario no podrá ser suspendido por ninguna circunstancia; esto con el fin de evitar problemas de índole sanitario.

El servicio de hidrantes no podrá ser suspendido por ninguna circunstancia.

El servicio de acueducto no podrá ser suspendido por ningún motivo derivado del servicio de alcantarillado.

Los servicios de acueducto no podrán ser suspendidos por la falta de pago de otro servicio que realice el prestador, que sea distinto al suministro de acueducto o el sistema de alcantarillado sanitario.

Artículo 55.- Condiciones para no suspender el servicio de acueducto por falta de pago.

La suspensión del servicio será improcedente cuando:

- a. El abonado esté al día con la última facturación, aunque tenga facturaciones anteriores pendientes de pago.
- b. El abonado demuestre al personal enviado por el prestador que ha cancelado la factura, aún en fecha posterior al vencimiento; sin embargo, se ejecutará el cobro por la corta, aunque no por la reconexión.
- c. Sea viernes, sábado, domingo o día anterior a un feriado, salvo si al día siguiente el prestador tiene habilitado el servicio de recaudación y reconexión.
- d. En los casos de declaratoria de estado de emergencia nacional, cuando las condiciones de la emergencia contraindican la suspensión de los servicios. Siempre y cuando los abonados demuestren al prestador que no pueden pagar la factura.

Esto no impide al prestador efectuar el cobro por los servicios brindados y a los usuarios a realizar el pago, posterior o durante la declaratoria de emergencia, según las condiciones que defina el prestador del servicio.

El prestador debe comunicar al abonado el estado de su facturación, los montos pendientes, las opciones de pago; asimismo, pondrá a disposición de sus abonados medios electrónicos para consultar su estado de cuenta y diferentes medios de pago para ponerse al día.

Artículo 56.- Solicitud de desconexión del servicio por parte del abonado (desinstalación, eliminación).

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 pagar la tarifa de desconexión fijada por la Autoridad Reguladora y cualquier pendiente o deuda que tenga con el operador.

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 cinco días naturales contados a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.

En caso de que el propietario del inmueble desee contar de nuevo con el servicio público, deberá cumplir con los requisitos y trámites para un servicio nuevo y realizar el pago correspondiente de un nuevo servicio.

En el caso de la existencia de contratos vigentes de arrendamiento o alquiler el propietario del inmueble no podrá solicitar la desconexión del servicio con el fin de obligar el desalojo del inmueble.

Artículo 57.- 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 58.- 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:

Instalarse inmediatamente después de que se suspenda el servicio en la acera o en el área pública entre el caño y la línea de propiedad del inmueble;

Ubicarse a una distancia máxima de 200 metros de la propiedad del abonado e incluso puede ser instalada en la acera de enfrente cruzando la calle, excepto cuando la fuente abastezca a un usuario en condición de discapacidad o a un adulto mayor, debe instalarse al frente del inmueble;

De una misma fuente se pueden abastecer varios abonados;

La instalación debe realizarse de tal manera que evite la conexión de mangueras u otra conexión ilícita o fraudulenta;

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 suspensión y reconexión y se reactive el servicio, la fuente pública podrá ser eliminada sin previo aviso.

Artículo 59.- Plazos para la atención de los servicios conexos por parte del prestador.

Para los servicios conexos definidos en este Reglamento se establecer los siguientes plazos máximos para su ejecución:

- a. *Instalación de nuevos servicios: diez (10) días naturales.*
- b. *Por la suspensión del servicio a solicitud del abonado ocho (8) días naturales.*
- c. *Para efectuar la suspensión de servicio por falta de pago, una vez que se venza la factura.*
- d. *Instalación de fuente pública domiciliaria: de conformidad con lo indicado en el artículo 58*
- e. *Desconexión del servicio por solicitud del abonado ocho (8) días naturales*
- f. *Para la reconexión veinticuatro (24) horas naturales.*
- g. *Revisión del sistema de medición diez (10) días naturales.*
- h. *Traslado de prevista quince (15) días naturales.*

Se inicia el cómputo del plazo a partir del vencimiento de las facturas, o en el caso de solicitudes de los abonados, una vez se cumpla todos los requisitos establecidos por el prestador.

**CAPÍTULO VIII
PROTECCIÓN DEL AMBIENTE**

Artículo 60.- Protección del recurso hídrico

Para garantizar el recurso hídrico, la continuidad y sostenibilidad de los servicios, el prestador deberá desarrollar los planes y acciones necesarias para la protección, conservación, recuperación, preservación y uso racional, de conformidad con las políticas emitidas a nivel nacional por parte del Poder Ejecutivo.

Artículo 61.- Protección ambiental.

Los prestadores deberán realizar sus funciones utilizando procesos amigables con el ambiente; es decir, que prevengan, limiten, minimicen o reparen los daños al medio ambiente.

Artículo 62.- Gestión de residuos

Los prestadores deberán gestionar todos los residuos generados de su actividad, de acuerdo con lo que establece la legislación nacional vigente y las instituciones competentes.

Todas las aguas residuales y sus subproductos generados de la operación de los procesos unitarios presentes en las plantas potabilizadoras o los provenientes del tratamiento de aguas servidas, deberán recibir tratamiento previo al vertido o disposición final, de forma tal, que se adecúen sus condiciones fisicoquímicas y microbiológicas al cumplimiento de la legislación nacional vigente en materia de vertido de aguas residuales y tratamiento de lodos.

Artículo 63.- Control de contaminación.

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

CAPÍTULO IX

CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SECCIÓN I: CALIDAD DEL PRODUCTO

Artículo 64.- Calidad del agua para consumo humano.

La calidad del agua suministrada a los usuarios deberá cumplir con las condiciones establecidas en la legislación nacional vigente, así como otras disposiciones que establezca las autoridades competentes.

Cuando el control de calidad del agua demuestre que uno o varios parámetros se encuentran no conformes con los valores establecidos, el prestador deberá tomar las medidas correctivas temporales y definitivas necesarias para ajustar el servicio conforme con los valores admisibles en la legislación vigente.

Así como informar a la población de los riesgos por el consumo del agua que no cumple con los parámetros de calidad. Adicionalmente, en el caso de interrupción del servicio por problemas de calidad deberá brindar el servicio por los medios alternativos que se indican en este reglamento.

Artículo 65.- Calidad del agua residual para vertido.

La calidad del agua residual para vertido proveniente del sistema de alcantarillado sanitario deberá cumplir con las condiciones establecidas en la legislación nacional vigente, así como otras disposiciones que establezcan las autoridades competentes.

Cuando el control de calidad del agua residual demuestre que uno o varios parámetros se encuentran disconformes con los valores establecidos, el prestador deberá tomar las medidas correctivas necesarias para disponer las aguas residuales conforme con los valores admisibles en la legislación vigente.

Artículo 66.- Acceso a la información sobre la calidad del agua para consumo y sobre la calidad del agua residual.

Los prestadores, tanto de acueducto como de alcantarillado sanitario, deben brindar acceso irrestricto a los resultados de calidad del agua para consumo y de calidad del agua residual respectivamente; que se obtienen en todos los sistemas bajo su operación.

De igual forma deben publicar a través del sitio web, medios de comunicación colectiva o cualquier otro, los resultados de los estudios efectuados periódicamente a la calidad del agua para consumo humano y la calidad de las aguas vertidas.

Los datos podrán ser solicitados por parte de cualquier interesado (sea físico o jurídico), en cuyo caso el prestador estará obligado a suministrar la información en el plazo de máximo de 15 días naturales y esto no eximirá de la publicación indicada en el párrafo anterior.

Artículo 67.- Detalle de la comunicación de los resultados de calidad del agua para consumo y del agua residual

Los resultados de la evaluación de la calidad del agua, tanto potable como residual para vertido, deben ser comunicados por parte de todos los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario sin excepción, para todos los sistemas bajo su operación, en al menos un medio de comunicación digital permanente que sea de acceso público, con la información actualizada, tales como páginas web o redes sociales, de tal forma que se muestre como mínimo:

1. Información de todos los resultados de calidad del agua potable y residual que se tengan del año en curso con un rezago máximo de 2 meses desde que haya sido efectuado el análisis y de al menos 2 años anteriores.
2. Esta información debe incluir los resultados de las mediciones de todos los parámetros de calidad del agua establecidos en la legislación nacional vigente para el agua para consumo humano, así como para el agua residual. Estas mediciones deben ser realizadas por laboratorios cuyos métodos de ensayos deben estar debidamente acreditados por el ente competente.
3. La información del punto 2. del presente artículo debe incluir:
 - a. El resultado de la medición del parámetro de calidad del agua.
 - b. Las unidades de medida correspondiente al resultado del parámetro de calidad del agua.
 - c. La incertidumbre de la medición correspondiente al resultado del parámetro de calidad del agua cuando aplique.
 - d. El método de ensayo acreditado para la medición del parámetro de calidad del agua.

Artículo 68.- Trazabilidad de la información sobre la calidad del agua.

Toda la información de calidad del agua que generen los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá indicar el nombre y la codificación del sistema de abastecimiento al cual se encuentra relacionado, así como se debe indicar el punto del sistema donde se realiza el control, con el fin de que exista trazabilidad de la información.

Artículo 69.- Responsabilidad sobre el control de la calidad del agua para consumo.

La calidad del agua suministrada a los abonados y usuarios y su respectivo control, son responsabilidad del prestador quien deberá cumplir con los lineamientos establecidos en la normativa nacional vigente, así como con las disposiciones que establezcan las autoridades competentes.

Los laboratorios que realicen pruebas de control de calidad del agua deben tener los métodos de ensayo debidamente acreditados por el ente competente. La recolección

de las muestras deberá ser realizada directamente por funcionarios del laboratorio contratado.

Artículo 70.- Tratamiento de aguas residuales.

Todas las aguas residuales recolectadas por los sistemas del servicio de alcantarillado sanitario que brinden los prestadores deben recibir tratamiento previo al vertido al cuerpo de agua receptor.

Los sistemas de tratamiento deben cumplir con lo establecido en la reglamentación vigente, sin excepción.

Cuando existan puntos de vertido dentro de un sistema de alcantarillado que no posea tratamiento previo al vertido al cuerpo de agua receptor, los prestadores deben implementar dentro de su plan de inversiones, las acciones y proyectos necesarios que aseguren la corrección de dicha situación a futuro.

Todos los puntos de vertido a los cuerpos de agua receptores provenientes del servicio de alcantarillado sanitario, deben estar debidamente registrados en un catastro, donde se identifique de manera individual cada punto de vertido, con información georreferenciada, si poseen o no tratamiento, tipo de tratamiento, como mínimo.

Artículo 71.- 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. El catastro debe contener como mínimo la identificación de manera individual de cada punto de descarga, con información georreferenciada y tipo de industria.

Artículo 72.- De los laboratorios a utilizar para la verificación de la calidad del agua potable y residual

El prestador deberá utilizar los servicios de laboratorios que cuenten con ensayos debidamente acreditados por el ECA o el ente competente, para llevar a cabo los ensayos que se requiera, con el objeto de realizar:

- a. Verificación de la calidad del agua para la resolución de quejas, denuncias o conflictos con los abonados y usuarios.
- b. Cumplimiento de la legislación aplicable a la calidad del agua.
- c.

SECCIÓN II: CONFIABILIDAD DE LOS SERVICIOS

Artículo 73.- Prohibición de recepción de aguas pluviales (conexiones cruzadas).

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

Los prestadores deberán gestionar y coordinar acciones con los operadores de sistemas pluviales y el Ministerio de Salud, para evitar interconexiones ilícitas entre ambos sistemas.

Artículo 74.- Descarga de lodos residuales.

Se prohíbe el vertido de lodos provenientes de sistemas de tratamiento de aguas residuales, sistemas de potabilización de aguas y de tanques sépticos al alcantarillado sanitario. La disposición de lodos residuales se rige por lo establecido en la reglamentación nacional vigente en esa materia.

Artículo 75.- Clasificación de causas que pueden provocar desbordes del alcantarillado sanitario

El prestador debe clasificar los desbordes del sistema de alcantarillado sanitario con el fin de establecer las medidas correctivas, según sean provocados por:

- a. Vertido de desechos no autorizados;
- b. Obstrucciones por objetos en la red;
- c. Obstrucción en las acometidas de los usuarios;
- d. Intromisión de aguas pluviales;
- e. Cajas de sifón en mal estado o inadecuadas;
- f. Fenómenos de inundación provocados por lluvias;
- g. Colapso de tubería por fatiga del material;
- h. Falta de capacidad hidráulica de la tubería;
- i. Daños en los sistemas de tratamiento; y
- j. Otras razones que sean consideradas relevantes por la Autoridad Reguladora.

Artículo 76.- Prevención de causas que provocan desbordes 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;
- c. Eliminar ingresos ilícitos de aguas pluviales; y
- d. Cuando corresponda, el prestador deberá realizar labores de limpieza para eliminar los residuos provocados por los derrames, con el fin de garantizar la salud pública.

Artículo 77.- Plazo para la atención de desbordes por obstrucciones y roturas en el alcantarillado.

El prestador del servicio atenderá los desbordes por obstrucciones y las roturas en un plazo máximo de 3 días naturales después de recibido el respectivo reporte, con el fin de detener la contaminación generada por las aguas residuales.

En el caso de que exista una afectación directa en el usuario o abonado, el plazo deberá ser inmediato.

Artículo 78.- Presiones del suministro de acueducto

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).

El prestador deberá garantizar que la presión de suministro requerida por los usuarios de la red se mantenga dentro de los valores establecidos en este artículo, para la prestación óptima del servicio.

Artículo 79.- Condiciones especiales en el inmueble que afectan la presión interna.

Cuando la presión del suministro del servicio de acueducto cumpla con lo establecido, pero sea insuficiente por las condiciones particulares dentro de la propiedad del

usuario, es responsabilidad del profesional responsable del diseño de la instalación mecánica y del abonado, instalar un sistema alternativo para lograr la presión que requiere.

Para evitar el flujo inverso (que el agua se devuelva de la propiedad a la red), el prestador deberá instalar una válvula antirretorno en los casos en que el medidor no controle el flujo inverso.

Artículo 80.- Monitoreo, control y registro de las presiones en el sistema de acueducto.

El prestador debe monitorear, controlar y registrar las presiones en el sistema, con el fin de garantizar el suministro de acueducto y evitar posibles afectaciones en el funcionamiento de las redes internas en las instalaciones de los usuarios o en sus propias redes.

Artículo 81.- Afectaciones provocadas por problemas de presión en la red.

En las zonas geográficas en las cuales las presiones superan los límites permisibles, el prestador deberá mantener su monitoreo y hacer los ajustes cuando corresponda, para garantizar la correcta operación del sistema y evitar afectaciones a los usuarios. En el caso en que se determine que las variaciones de presión ocasionaron afectaciones a la medición del consumo de los abonados, el prestador deberá realizar los ajustes de oficio a las facturas de los abonados.

SECCIÓN III: CONTINUIDAD

Artículo 82.- Continuidad en la prestación de los servicios.

Los prestadores deben garantizar que el servicio se brinde sin interrupción, las 24 horas del día, los 365 días del año, con las condiciones de calidad y cantidad establecidas en este reglamento.

Se exceptúan aquellas situaciones provocadas por el abonado o usuario; por caso fortuito; por fuerza mayor; o por períodos programados de mantenimiento del sistema o daño causado por terceros; en cuyo caso aplicará lo establecido en este Reglamento en cuanto a la prestación del servicio en condiciones inferiores a las establecidas en este reglamento.

En los casos de declaración de emergencia o de interés público, ningún abonado debe quedar sin suministro del servicio de acueducto por falta de pago. Es obligación del abonado cumplir con el pago por el servicio de acueducto, de acuerdo con las condiciones de cobro que se establezcan.

Artículo 83.- Aseguramiento

La infraestructura destinada para la prestación de servicios públicos puede asegurarse por medio de entidades aseguradoras para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

Artículo 84.- Emergencia sanitaria.

En situaciones de emergencia, en caso de detectarse algún problema en la calidad del agua que pueda afectar la salud pública, los prestadores deberán:

- a. 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.

- b. *Adoptar las medidas correctivas correspondientes para habilitar el servicio público para contener, mitigar, resolver, informar y reestablecer el servicio en óptimas condiciones.*
- c. *En todos los casos en que la interrupción del servicio se prolongue más de 6 horas naturales, el prestador deberá brindar un servicio alternativo de suministro.*

En los casos de declaratoria de estado de emergencia nacional debido a una situación de emergencia sanitaria, donde el agua sea un recurso vital para su prevención o mitigación, ningún abonado debe quedar sin suministro durante el periodo declarado como emergencia nacional.

Artículo 85.- Prioridad del abastecimiento en caso de escasez.

En caso de que el servicio de acueducto deba ser restringido, éste se brindará con el fin de satisfacer el consumo humano, con el siguiente orden de prioridades:

- a. *Hospitales, clínicas, centros de salud, centros penitenciarios, albergues, campamentos de damnificados y aeropuertos.*
- b. *Centros educativos.*
- c. *Vivienda, para atender las necesidades básicas de las familias.*
- d. *Actividades comerciales, agrícolas e industriales.*

Artículo 86.- Interrupción temporal del servicio de agua potable.

En caso de interrupción temporal de la continuidad del servicio, los prestadores deberán comunicar a los abonados y usuarios a través de los medios de comunicación colectiva, lo siguiente:

- a. *Área y población afectadas;*
- b. *Tipo de afectación al abonado;*
- c. *Duración estimada de la interrupción;*
- d. *Razones de la interrupción del servicio;*
- e. *Medidas de contingencia en caso de ser necesarias;*
- f. *Medios alternativos para el suministro del agua; y*
- g. *Ubicación de los puntos de entrega del agua, en caso de que se realice por medio de cisternas. El punto de entrega debe estar lo más cerca posible de los domicilios para que se abastezcan varios usuarios a la vez, evitar desperdicio y que exista facilidad de recolección del agua.*

Esta información deberá mantenerse actualizada.

Artículo 87.- Comunicación de las interrupciones del servicio de suministro de agua potable

Los prestadores deberán comunicar las interrupciones temporales del servicio de suministro de agua potable de la siguiente forma:

- a. *Para interrupciones programadas, con al menos 48 horas naturales de antelación;*
- b. *Para interrupciones no programadas, dentro de las 4 horas naturales después de detectada la avería o producido su reporte.*

Esta comunicación deberá realizarse mediante medios de comunicación colectiva, detallando la ubicación, el horario de suministro, las condiciones del servicio alternativo de agua potable y las zonas afectadas.

Artículo 88.- Medios alternativos de suministro del servicio de acueducto

Los prestadores definirán los servicios alternativos de suministro del servicio de acueducto, estos podrán ser camiones cisterna, tuberías temporales, fuente pública u otros, siempre que estos garanticen que el agua brindada reúna las características de calidad y que asegure el acceso al agua potable para cubrir las necesidades básicas de los usuarios del área afectada.

Artículo 89.- Condiciones para brindar el suministro de acueducto por medios alternativos

a. Si la interrupción del servicio de acueducto, contemplando su reparación, se prolonga por más de 6 horas naturales, de manera diaria, el prestador está obligado a brindar un servicio alternativo de suministro de agua potable a los abonados para cubrir las necesidades básicas.

b. Tratándose de interrupciones que se prolongan por más de 1 día, el suministro de agua potable será diario a todos los abonados afectados por los medios alternativos de que dispone el prestador.

c. En el caso de abonados con interrupciones prolongadas, por más de 5 días, el prestador definirá el mecanismo para brindarles el suministro de agua, de tal forma que facilite la entrega, por ejemplo, en tanques de almacenamiento (propios o en aquellos brindados por el prestador) para reducir la frecuencia de entrega y garantizar el agua para un mayor número de días.

d. El abastecimiento alternativo no se podrá mantener de forma continua por más de 2 años, salvo que la programación del proyecto para solucionar el déficit de agua se extienda por un plazo mayor; debiendo contemplarse en el plan de inversiones, las necesidades de desarrollo de los servicios públicos que brindan y el operador deberá informar, por los medios que tengan disponibles, el avance del proyecto.

e. En el caso de abastecimiento de agua por cisterna, el prestador del servicio deberá ofrecer al menos dos horarios, uno en la mañana y otro en la tarde para distribuir el agua para garantizar que los usuarios reciban el agua potable al menos una vez al día.

Artículo 90.- Escasez del suministro de agua.

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

Para ello, el prestador deberá gestionar el uso del agua disponible, comunicando a los usuarios afectados, por diferentes medios de comunicación, a la Aresep y en su sitio web lo siguiente:

Justificar, desde que se evidencie la situación de escasez, la magnitud del problema, sus causas e impacto y el plazo estimado en que se aplicarán las medidas de racionamiento;

Dentro de un plazo de 48 horas antes de iniciar la aplicación de las medidas, informar, por los medios de comunicación colectiva, lo siguiente:

- a. Fecha de inicio y fecha probable de finalización.
- b. Cantidad de horas diarias estimadas en las que se suspenderá el servicio.
- c. Medidas de racionamiento a aplicar.
- d. Zonas afectadas.
- e. Horarios especiales de suministro.

- f. Medios alternativos de suministro; y
- g. Ubicación de los puntos de entrega del agua, en caso de que se realice por medio de cisternas. El punto de entrega debe estar lo más cerca posible de los domicilios para que se abastezcan varios usuarios a la vez y que exista facilidad de entrega del agua.

Artículo 91.- Atención de obras para satisfacer la escasez del suministro de agua.

En los casos de racionamiento provocado por escasez de agua, el prestador deberá desarrollar un plan de gestión para el mejor aprovechamiento del recurso hídrico disponible, disminuir las pérdidas provocadas por fugas, desperdicio o rebalses, mantener las reservas necesarias para solventar los problemas de déficit hídrico o hidráulico, y cuando corresponda, justificar y solicitar los recursos presupuestarios necesarios para realizar las obras que se requieran.

SECCIÓN IV: CANTIDAD
PRIMERA PARTE: MEDICIÓN

Artículo 92.- Universalidad de la medición de los consumos

Se establece la obligatoriedad de la medición de los consumos del servicio de acueducto como requisito universal para la prestación del servicio. Todos los servicios deben ser medidos.

Artículo 93.- Registro del sistema de medición

Cuando se retire el medidor por cualquiera de las causales establecidas en este reglamento, el prestador deberá asegurar que se cumpla con:

- a. Registro de la lectura del medidor al momento del retiro.
- b. Fecha, hora del retiro.
- c. Número de medidor y ubicación.
- d. Motivo del retiro.
- e. Número de servicio del abonado o número de documento de formalización para el suministro de los servicios.
- f. Cualquier otra documentación que demuestre las condiciones de retiro del medidor.
- g. Garantizar el manejo adecuado del equipo removido con el fin de que no se alteren sus condiciones de funcionamiento.
- h. Asegurar la trazabilidad del equipo antes, durante y después de las pruebas realizadas, en caso de que necesite someterlo a revisión.

Al efectuarse el retiro del medidor, el prestador deberá entregar un comprobante con la información indicada en los puntos de la a. a la f. indicados el abonado del servicio debidamente firmada por el técnico que realiza el retiro del medidor.

Artículo 94.- Instalación y mantenimiento de sistemas de medición.

Para la instalación de sistemas de medición del agua y su mantenimiento se aplicarán las condiciones establecidas en la AR-HSA-2008: Norma Técnica de Hidrómetros para el Servicio de Acueducto AR-HSA-2008 publicada en La Gaceta N°198 del 14 de octubre de 2008 la reglamentación técnica que a futuro la sustituya.

Artículo 95.- Obligatoriedad de buen funcionamiento del sistema de medición.

Los prestadores del servicio están obligados a mantener en buen estado de funcionamiento todos los componentes del sistema de medición, garantizando en forma permanente que cumpla con los márgenes de tolerancia, continuidad del registro y seguridad de la instalación.

Los sistemas de medición deben cumplir con los parámetros de funcionamiento de conformidad con las condiciones que se establecen en la Norma Técnica de Hidrómetros o la reglamentación técnica que en el futuro la sustituya.

El prestador debe implementar las acciones que correspondan para evitar la afectación en la medición por la presencia de aire en la tubería, a fin de evitar que los equipos de medición registren el aire durante su operación y que, en caso de interrupción del suministro de agua, el aire acumulado en la tubería sea evacuado antes de llegar al medidor.

Artículo 96.- Periodicidad de las lecturas de los sistemas de medición de agua.

La lectura de los sistemas de medición debe ser continua y con periodicidad mensual o bimestral solo en casos de excepción, de tal forma que los ciclos de lectura mantengan uniformidad en el período de consumo.

La lectura bimestral se permitirá en casos debidamente justificados cuando el prestador demuestre la imposibilidad de realizar la lectura mensual. El prestador deberá implementar un plan para adecuar la lectura a ciclos mensuales. No se podrá efectuar lectura bimestral por más de 6 meses consecutivos.

En el caso de los servicios con tele medición, la medición será mensual.

Artículo 97.- Condiciones para el reemplazo del medidor.

El prestador deberá reemplazar el medidor cuando:

- a. Se cumpla su vida útil.
- b. Se detecten en el medidor: fugas, daños u obstrucciones.
- c. La sustracción del medidor.
- d. Existan condiciones de registro fuera de los porcentajes de error permitidos por la Norma Técnica de Hidrómetros o la reglamentación técnica que a futuro la sustituya.
- e. El abonado solicite la revisión del equipo de medición, en el caso de quejas por alto consumo y el prestador reemplace el medidor debido a la decisión de no aplicar pruebas en sitio.

El reemplazo se efectuará dentro del plazo máximo de 5 días naturales.

Artículo 98.- Obligatoriedad de tramitación de solicitudes de revisión del medidor.

Los prestadores están en la obligación de tramitar toda solicitud que presenten los abonados, cuando exista la duda del consumo registrado en el servicio, relacionada con la revisión del funcionamiento o verificación del medidor.

Artículo 99.- Revisión del medidor.

Cuando en un servicio de suministro de acueducto, el abonado o usuario autorizado considere que existen dudas sobre el consumo registrado o en los casos de alto consumo, podrá solicitar la revisión del funcionamiento del medidor al prestador, para ello seguirá el procedimiento que el prestador haya establecido. Esta revisión será sin costo para el abonado, únicamente una vez por semestre, si solicita más revisiones y no se determina el mal funcionamiento deberá pagar las revisiones adicionales.

De igual forma, el prestador podrá realizar la revisión del equipo de medición ante dudas de los registros efectuados en casos de alto consumo o dudas en la facturación.

El prestador deberá comunicar al abonado en un plazo no mayor a 8 días naturales, luego de efectuada la prueba, el resultado de la revisión del sistema de medición y, en caso de detectarse anomalías, las acciones implementadas para ajustar los consumos afectados.

Si el medidor resulta no conforme a lo establecido en la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008 o la reglamentación técnica que a futuro la sustituya, el valor económico de la revisión e inspección del sistema de medición será asumido por el prestador.

Artículo 100.- Aplicación de los resultados en la revisión de los sistemas de medición.

De acuerdo con los criterios de aceptación técnica establecidos en la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008 o la reglamentación técnica que a futuro la sustituya, de los resultados que se obtengan de la revisión del sistema de medición aplicará lo siguiente:

- a. Si los resultados de las pruebas de campo o de laboratorio concluyen que el registro se encuentra fuera de los márgenes de tolerancia permitidos, y sobrerregistra el prestador debe recalcular los consumos en el servicio, de conformidad con el consumo promedio normal, para los meses en que ocurrieron los consumos atípicos. Adicionalmente, deberá sustituir el sistema de medición instalado, e instalar un sistema nuevo. El costo de la prueba de laboratorio la debe cubrir el prestador. Por el contrario, si existe un subregistro del consumo, el prestador deberá comunicar al abonado la sustitución y los motivos del cambio del equipo de medición.*
- b. Si el medidor se encuentra en buen estado y funciona dentro de los márgenes de tolerancia permitidos, no procede el recálculo de los montos facturados y si es la primera prueba en seis meses, el costo lo debe cubrir el prestador. Si son pruebas adicionales dentro de este periodo, las debe pagar el abonado.*
- c. Si en la inspección por parte del operador se determina que el medidor, la instalación o ambos fueron alterados para afectar el registro del consumo, el prestador podrá efectuar el cobro al abonado, únicamente si demuestra la responsabilidad de éste, con base en lo establecido en este reglamento respecto a la factura en caso de conexiones fraudulentas.*

Asimismo, el prestador deberá realizar las modificaciones en la acometida del servicio para su funcionamiento normal.

Si se determina que existen afectaciones a la medición provocadas desde el inmueble del abonado, el prestador deberá comunicarle la situación e indicar los ajustes que debe realizar para corregir la situación.

Artículo 101.- De los laboratorios a utilizar para la verificación de los equipos de medición.

El prestador deberá utilizar los servicios de laboratorios que cuenten con ensayos debidamente acreditados por el órgano competente, para llevar a cabo los ensayos que se requiera, con el objeto de realizar:

- a. Pruebas para adquisiciones de equipos de medición.*

- b. Verificación de sistemas de medición para la resolución de quejas o conflictos con los abonados, sea en campo o en las instalaciones del laboratorio.
- c. Como parte de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de medición.
- d. Certificar la exactitud y confiabilidad de los equipos de medición

Artículo 102.- De la conexión y medición de los servicios en proyectos con múltiples unidades de consumo.

Para el abastecimiento en proyectos con múltiples unidades de consumo, el prestador deberá asegurar que los proyectos solicitados por los desarrolladores cuenten con servicios independientes para cada unidad de consumo. El servicio de acueducto deberá contar con el sistema de medición respectivo. Para el caso de la instalación de hidrantes los desarrolladores deberán cumplir con lo establecido en la normativa vigente tanto para el diseño como por las disposiciones de instalación y ubicación que establece la Ley de Hidrantes vigente y su reglamento.

El medidor para cada unidad de consumo se colocará frente a cada una ya sea sobre la acera o sobre servidumbre permanente de tubería y de paso inscrita a favor del prestador. El propietario deberá autorizar el permiso al prestador para el acceso respectivo.

En los proyectos con múltiples unidades de consumo existentes donde existe una prevista general, se deberá instalar el sistema de medición en el área pública o en la acera ubicada frente a la propiedad.

En el caso de que en un mismo inmueble se solicite la instalación de dos o más los servicios, se deberá cumplir con los requisitos establecidos por el operador conforme con la legislación vigente.

En el caso de los servicios otorgados sobre servidumbre de paso, el prestador realizará la operación y brindará el mantenimiento que las instalaciones requieran.

La formalización del trámite para la independización de los servicios ante el operador y las servidumbres correspondientes se efectuarán conforme al procedimiento que establezca el operador.

El prestador asumirá la responsabilidad de dichos sistemas hasta que se realice la interconexión efectiva de los servicios solicitados y se cumpla con las disposiciones legales señaladas.

Artículo 103.- Construcción de las redes en proyectos de gran demanda de servicios.

Para la construcción de nuevos proyectos, que por sus características de uso requieren de una mayor capacidad hídrica e hidráulica, los prestadores deben asegurarse de que, sean construidas por parte de los desarrolladores del proyecto, la totalidad de las redes de los servicios (acueducto, alcantarillado e hidrantes) y las mismas sean conectadas a los sistemas existentes, siguiendo las normas de diseño y construcción vigentes.

La interconexión con los sistemas públicos deberá ser autorizada expresamente por el prestador del servicio y por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, previo criterio técnico.

Para el servicio de alcantarillado sanitario, en caso de que no exista red pública disponible, el desarrollador deberá desarrollar la infraestructura necesaria conforme con las normativas nacionales que regulan la materia para la recolección, tratamiento

y disposición de las aguas residuales, de conformidad con lo establecido por el ente rector de la materia.

SEGUNDA PARTE: GESTIÓN DE PERDIDAS

Artículo 104.- Gestión de pérdidas de agua

El prestador deberá gestionar las pérdidas de agua que se producen en su sistema de acueducto de conformidad con la reglamentación técnica que al efecto emita la Aresep.

Para ello deberá realizar registros precisos del agua disponible para entregar a la red, de los suministros a los usuarios, la atención oportuna y eficiente de las fugas, de los controles para la disminución del agua no facturada, de la identificación de las causas de las fugas de agua, del agua utilizada para los servicios de bomberos, entre otros.

Artículo 105.- Atención de fugas de agua

El prestador deberá definir un procedimiento que le permita atender en el menor tiempo posible las pérdidas de agua ocasionadas por fugas en los sistemas de acueducto y alcantarillado, con el fin de garantizar la prestación del servicio, evitar el desperdicio del recurso hídrico, evitar contaminación por las aguas servidas, minimizar los daños a otra infraestructura asociada, tales como carreteras y caminos, u otras obras que se puedan ver afectadas.

Artículo 106.- Plazo para la reparación de fugas en el sistema de agua potable o en hidrantes.

El prestador del servicio atenderá y reparará las fugas el servicio de conformidad con los siguientes plazos:

- a. Si la fuga se da en la acometida del usuario, el prestador deberá efectuar la reparación dentro de un plazo máximo de 5 días naturales, contados a partir del momento en que tenga conocimiento de la fuga o de recibido el respectivo reporte.*
- b. Si la fuga es en la red de distribución o en las bocatomas de hidrantes, el prestador deberá efectuar la reparación dentro de un plazo máximo de 5 días naturales, contados a partir del momento en que tenga conocimiento de la fuga o de recibido el respectivo reporte.*
- c. Si la fuga es en tuberías de conducción o redes primarias (tubos madre) para agua potable, la atención deberá efectuarse en un plazo no mayor a 24 horas y deberán establecerse mecanismos para reducir o controlar la pérdida de agua mientras se repara la fuga. La reparación definitiva de la red debe realizarse dentro de un plazo no mayor a 20 días naturales.*
- d. Si la fuga puede poner en riesgo la infraestructura pública o privada, el plazo que tiene el prestador para detener la fuga es de hasta 24 horas. La reparación definitiva de la infraestructura y rehabilitación de la red debe efectuarse como máximo dentro de los 20 días naturales siguientes al inicio del evento.*

Los plazos para efectuar reparaciones podrán ser mayores, siempre y cuando, el prestador demuestre los motivos por los cuales se requiere aumentar el plazo.

Artículo 107.- Registro del consumo de agua en hidrantes.

El agua que sea utilizada para la extinción o atención de incendios, prácticas o entrenamientos, simulacros de emergencia, emergencias u 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 para el debido registro.

CAPÍTULO X

INSTALACIONES DE SERVICIOS Y DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA

Artículo 108.- 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. La instalación debe permitir fácil acceso para brindar mantenimiento y realizar la lectura por parte del prestador.

En todos los casos, el prestador del servicio público deberá garantizar la seguridad peatonal a la hora de colocar la infraestructura básica para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Construcciones, el Reglamento General sobre Seguridad Humana y Protección contra incendios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Artículo 109.- Límite físico de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

El límite físico entre estos servicios y las instalaciones internas en el inmueble está dado:

a. Para el servicio de acueducto: por la ubicación del sistema de medición, en la acera o en el área pública entre el cordón del caño o el caño y el límite de la propiedad, cuando no hay acera.

b. Para el servicio de alcantarillado: en el accesorio de salida de la caja de sifón de registro ubicado en la acera o en el área pública entre el cordón del caño o el caño y el límite de la propiedad, cuando no hay acera.

Las labores de operación y mantenimiento que deben realizarse por parte del prestador deben respetar estos límites.

Artículo 110.- Punto de entrega del servicio de acueducto.

El punto de entrega o punto de conexión define la frontera entre la red del prestador del servicio y la instalación interna del inmueble.

En general el servicio de acueducto se brindará desde un único punto de entrega para cada unidad de consumo. En caso de que exista más de una unidad de consumo en una propiedad, el punto de entrega será en cada medidor que se instale.

En los servicios que no cuentan con medición, el punto de entrega será en la acometida ubicada en el área pública antes del límite de propiedad del abonado o en la acera.

Artículo 111.- Punto de descarga de aguas residuales al alcantarillado sanitario.

El punto de descarga define la frontera entre la red del prestador del servicio y la instalación interna del inmueble.

En general el punto de entrega del servicio de alcantarillado sanitario se realizará a través de la caja de registro, la cual estará ubicada total o parcialmente en la acera o en el área pública antes de la línea de propiedad del abonado. La instalación no deberá obstruir o generar afectación al libre tránsito por la acera.

El prestador debe realizar el mantenimiento de la caja de registro, siempre y cuando, se encuentre fuera de la línea de propiedad del abonado.

Artículo 112.- Obligación de conectarse a la red del servicio de acueducto por parte de los servicios con autoabastecimiento.

En los casos en que existan unidades de consumo que cuentan con autoabastecimiento de agua, si existe red de acueducto público con disponibilidad, los usuarios deberán realizar los trámites para conectarse a la red de conformidad con lo que establece el Decreto 35271 S-MINAE; además, deberán eliminar la conexión del autoabastecimiento para que no interfiera con la red pública.

Artículo 113.- Independización de servicios.

El interesado en nuevos servicios deberá garantizar que los servicios solicitados cumplan con los requisitos establecidos, el uso solicitado y la cantidad de unidades de consumo para las que se efectuó la solicitud.

Cuando se verifique, mediante inspección, que hubo variación en la cantidad de unidades de consumo en el servicio de acueducto instalado, se deberá realizar lo siguiente:

- a. El prestador deberá prevenirle al abonado la tramitación de los nuevos servicios y la independización de las previstas para cada unidad de consumo.*
- b. El abonado deberá independizar cada servicio de acueducto, para lo cual deberá cumplir con los requisitos y plazos que establezca el prestador. En situaciones especiales el prestador podrá convenir con el abonado el plazo para efectuarla.*
- c. Para el alcantarillado sanitario el abonado deberá independizar el servicio cuando la instalación existente lo requiera y sea técnicamente factible conectarse a la red pública.*
- d. El costo de las independizaciones las debe asumir el propietario del inmueble. El prestador podrá cobrar por cada una de las unidades de consumo de conformidad con el procedimiento establecido en este reglamento.*

En los proyectos con múltiples unidades de consumo como: edificios de ocupación múltiple, para vivienda o comercios, industrias, desarrollo urbano, turismo, o de otra índole, el desarrollador debe hacer la independización respectiva de conformidad con lo indicado en este reglamento, con el fin de que se le aplique la tarifa que a cada unidad le corresponda.

Artículo 114.- Varias conexiones en una misma propiedad.

Para las solicitudes de nuevos servicios de acueducto en una misma propiedad se deberá solicitar las conexiones de manera independiente para cada unidad de consumo.

Artículo 115.- Consulta a los pueblos indígenas.

Los prestadores están obligados a consultar a los pueblos indígenas todo proyecto por desarrollar relacionado con los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes que afecte a las Reservas indígenas, a su propiedad comunitaria y a sus habitantes. La consulta deberá cumplir con las formalidades establecidas en el Decreto Ejecutivo 40932-MP-MJP "Sobre el mecanismo general de consulta a pueblos indígenas" o cualquier otro que a futuro lo sustituya. Así como con la normativa y jurisprudencia aplicable a la materia.

Artículo 116.- Proyectos en Reservas de comunidades indígenas.

Para la realización de proyectos relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes en reservas indígenas o cuando los proyectos afecten territorios indígenas y a sus habitantes; los prestadores, en cooperación con los representantes de las comunidades indígenas y la Unidad Técnica de Consulta Indígena (UTCI) o el ente al que se le asignen las funciones que tiene actualmente esta unidad, evaluarán y considerarán el impacto social, cultural y ambiental del proyecto.

Los prestadores 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.

Artículo 117.- Diseño y construcción de instalaciones.

Toda infraestructura pública o privada debe ser diseñada por profesionales responsables y construida de acuerdo con los requerimientos vigentes de diseño y construcción establecidos en la legislación vigente y los establecidos por los prestadores de servicio que no se opongan a la legislación nacional que regula la materia.

Artículo 118.- Mantenimiento de la infraestructura.

Los prestadores deben dar mantenimiento a toda la infraestructura pública utilizada para prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales e hidrantes, para asegurarse que la prestación de los servicios sea acorde con las exigencias de este Reglamento y la legislación vigente aplicable. Los prestadores deben procurar que las tuberías se encuentren libres de rupturas, eliminar las acumulaciones de sedimentos u otros residuos o inclusión de aire, con el propósito de evitar pérdidas de agua y que no afecten los sistemas de medición ni el consumo del abonado.

En el caso de las redes de distribución y recolección, el mantenimiento se dará hasta el punto de entrega del servicio público.

Artículo 119.- Mantenimiento de la red interna del inmueble

El abonado es responsable del mantenimiento de la red después de la línea de propiedad y hacia la red interna de sus instalaciones de: la tubería, accesorios o equipos instalados para hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.

Artículo 120.- Ejecución de obras de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes que afectan vías públicas.

Es obligación del prestador reparar, al menos a su estado anterior, la estructura de la vía pública y las aceras, en un plazo máximo de 20 días naturales, una vez concluidas las obras de mejoramiento, reposición o construcción, relacionadas con la infraestructura de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.

Todas las instalaciones de tuberías y accesorios en las vías públicas deberán realizarse cumpliendo con las mejores prácticas de diseño y construcción, con el fin de que no produzcan afectación a la obra vial donde se instalan, ni al libre tránsito por las carreteras y caminos, ni provoquen interrupciones en la prestación de los servicios públicos.

El prestador deberá cumplir con lo establecido en las Especificaciones Generales y Diseños Estándares del MOPT para vías públicas (Manual de Especificaciones

Generales para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes -CR-2010- y el Manual de Diseños Estándares para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes -DE-2010- o los que en el futuro los sustituyan) y garantizar que las vías afectadas cumplan con las condiciones de uso requeridas, de conformidad con las disposiciones nacionales que regulan la materia y los requisitos técnicos y procedimientos exigidos por el MOPT, CONAVI y las municipalidades, en cuanto a: existencia de tapas en todos los pozos, que el nivel de la superficie de rodamiento y la altura de las tapas de los pozos sean coincidentes, y la limpieza de todo material o escombros producto de las obras efectuadas, entre otros.

Los prestadores están obligados a verificar que los pozos de registro tengan las tapas o rejillas respectivas y deberán reponer las que se dañen o sean sustraídas.

Artículo 121.- Dimensionamiento de las obras que mejoren o amplíen los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario y la extensión de sistemas.

El prestador deberá velar porque, en los diseños de las obras que un desarrollador de proyectos o un particular pretendan costear y ejecutar, se prevea un dimensionamiento suficiente del acueducto, del alcantarillado sanitario y del tratamiento de las aguas residuales, que permita resguardar la dotación de los abonados actuales y los futuros en resguardo del interés público.

Asimismo, el prestador deberá verificar que las obras del sistema de acueducto sean compatibles con las exigencias técnicas requeridas para procurar el abastecimiento de los hidrantes.

Artículo 122.- Obras para extensión de red realizadas por parte de un particular.

Los interesados podrán realizar extensiones de los sistemas de conformidad con lo establecido en este reglamento.

Estas obras deberán contar con los diseños respectivos, la aprobación del prestador de servicio y su construcción de acuerdo con la fiscalización y seguimiento del prestador.

Una vez concluida la infraestructura, ésta será donada a título gratuito, junto con los terrenos y servidumbres libres de gravámenes y anotaciones sobre los cuales pesan las obras, lo anterior para la debida operación, mantenimiento y administración por parte del operador.

Artículo 123.- Extensiones de redes para expansión continua de los servicios.

Los prestadores deberán elaborar periódicamente, de conformidad con la demanda de los servicios y con lo que establezca la Aresep un plan de inversiones en materia de expansión, reposición y mejora de las redes de los servicios con base en estudios técnicos o planes maestros de sus sistemas. Dichos planes deberán estar publicados en el sitio web del prestador, deben estar actualizados y ser de fácil acceso a todos los usuarios.

Sobre las extensiones de red a solicitud de los interesados se deberá considerar:

1. Extensiones de red servicios domiciliarios

- a. Cuando para otorgar un servicio de suministro de servicios se requiera una extensión o adecuación de la red de distribución del prestador y esta se ubica sobre vía pública, pero no se encuentra dentro de los planes de inversión, el abonado o interesado podrá correr con los gastos de la construcción de dicha extensión. Las obras por realizar deberán cumplir con el diseño y la supervisión por parte del prestador.

- b. Si están dentro de los planes de expansión reconocidos en las tarifas, el costo de la obra le corresponderá al prestador y deberá ejecutarlo dentro de la programación anual correspondiente.*
- c. Para dotar de servicios a grupos de viviendas unifamiliares de interés social, si estas no están dentro de los planes de inversión para extensión o ampliación de redes, pero se ubican sobre vía pública, el prestador del servicio efectuará los estudios técnicos requeridos para determinar el diseño y el costo de las obras y lo incorporará dentro de los planes de inversión. Para priorizar la construcción de las obras el prestador del servicio tomará en cuenta los siguientes criterios, según su orden:*
 - i. La atención de habitantes en situación de pobreza y pobreza extrema.*
 - ii. El orden de presentación de la solicitud.*
 - iii. La cantidad de nuevos servicios requeridos.*

Los prestadores del servicio deben elaborar un plan en el que indiquen el presupuesto que destinarán para atender estas obras, cuáles obras se construirán durante el año y los criterios en los que se basaron para definirlo. Los prestadores deberán destinar hasta un 1 % de los ingresos tarifarios para inversión en proyectos de interés social o de baja rentabilidad, relacionados con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes. El plan para justificar los recursos indicados deberá ser presentado por el prestador cada año, de acuerdo con las condiciones que la ARESEP establezca.

d. En el caso de urbanizaciones, el costo de las extensiones o adecuaciones correrán por cuenta del urbanizador, deberán cumplir con los requisitos técnicos establecidos en la normativa nacional vigente y serán construidas bajo los procedimientos establecidos por el prestador y donadas a título gratuito a este una vez hayan cumplido con lo requerido técnicamente.

2. Extensiones de redes para brindar el servicio de acueducto dentro de propiedad privada con servidumbre.

Para propiedades frente a servidumbres de máximo 60 metros de longitud desde una vía pública o en parcelamientos agrícolas, para desarrollos residenciales, el o los interesados cubrirán los costos de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.

Dicha infraestructura podrá ser donada a título gratuito al prestador, posterior a la constitución de la servidumbre que legalmente corresponda.

De no darse el traspaso, los costos de operación y mantenimiento serán cubiertos por el interesado, además, el servicio tendrá un sistema de macro medición el cual se instalará en el área pública respectiva.

3. Adecuaciones de red para otras categorías de usuarios

Toda adecuación de la red de distribución, necesaria para la interconexión y operación de servicios en las demás categorías distintas a los servicios domiciliarios, correrá por cuenta del interesado.

Todas las extensiones y adecuaciones de red deberán ser realizadas de conformidad

con los procedimientos establecidos por el prestador del servicio y siguiendo las normas de diseño vigentes en el país.

CAPÍTULO XI

APLICACIÓN DE TARIFAS Y FACTURACIÓN

Artículo 124.- Tarifas para los servicios brindados. (suspendido temporalmente)

Los prestadores cobrarán las tarifas y precios fijados por la Autoridad Reguladora para la prestación de los servicios de acueducto, sistema de alcantarillado sanitario, hidrantes, especiales, conexos y la tarifa para la protección del recurso hídrico (cuando aplique) y cualquier otra que se determine por la Aresep.

Para las propiedades en las que existe más de una unidad de consumo, pero con un solo medidor, el cobro por los servicios se realizará de la siguiente manera:

- a. Cuantificar la cantidad de unidades de consumo.
- b. Cada unidad de consumo deberá pagar el cargo fijo del servicio de acueducto y el cargo fijo del servicio de alcantarillado.
- c. El cargo variable del servicio de acueducto, del servicio de alcantarillado, del servicio de hidrantes y la tarifa de protección del recurso hídrico se pagan una única vez, conforme con el consumo y las tarifas establecidas.
- d. La factura que se emita deberá contener, en forma separada y desglosada, cada uno de estos cobros y, en los casos que corresponda, el Impuesto del Valor Agregado (IVA).
- e. El monto total de la factura corresponde a la sumatoria de todos los montos anteriores.

Para las propiedades en las que existe más de una unidad de consumo, pero el servicio no cuenta con medición, el cobro por los servicios se realizará de la siguiente manera:

- a. Cuantificar la cantidad de unidades de consumo.
- b. Cada unidad de consumo deberá pagar el cargo fijo del servicio de acueducto, cargo fijo del servicio de alcantarillado, la tarifa fija de protección del recurso hídrico (cuando aplique), tarifa fija del servicio de hidrantes, la tarifa fija del servicio de acueducto y la tarifa fija del servicio de alcantarillado.
- c. La factura que se emita deberá contener, en forma separada y desglosada, cada uno de estos cobros.
- d. El monto total de la factura corresponde a la sumatoria de todos los montos anteriores.

De existir unidades de consumo con diferentes categorías de uso se cobrará la tarifa más alta establecida por la Aresep, correspondiente a las categorías de uso observadas entre las unidades de consumo existentes en la propiedad.

Es responsabilidad del abonado gestionar la separación de los servicios para que cada unidad de consumo cancele la factura por los servicios de conformidad con la tarifa que le corresponde.

En caso de que la estructura tarifaria varíe, para la aplicación de este artículo, el prestador aplicará la tarifa que corresponda según lo aprobado por la Aresep.

De conformidad con la RE-0078-JD-2024 de las 18:44 minutos del 12/07/2024, publicada en el Alcance N° 127 a La Gaceta N° 131 del 17 de julio de 2024, que dispuso la suspensión parcial y temporal de la aplicación del artículo 124, se suspende la aplicación de este artículo por un plazo de 12 meses.

De conformidad con lo indicado en esa resolución en el por tanto V. se dispuso que el cómputo del cobro del agua a cada unidad de consumo, será el siguiente:

V. Establecer que, de conformidad con la definición de unidad de consumo indicada en el por tanto III, lo que corresponde es que cada unidad de consumo (entiéndase cada inmueble dentro de una misma finca matriz) aporte a la factura del abonado la proporción correspondiente, determinada dividiendo el total del consumo registrado en el medidor, entre la cantidad de unidades residenciales, con el fin de ubicar el consumo determinado dentro de la estructura tarifaria vigente y cobrar según el bloque respectivo.

Artículo 125.- Cobro por disponibilidad del servicio suspendido a solicitud del abonado.

Si el abonado se encuentra conectado a los servicios que brinda el prestador, pero solicita la suspensión temporal del servicio, se le aplicarán las tarifas fijadas por la Autoridad Reguladora, en cuyo caso debe pagar los cargos fijos.

Artículo 126.- Días de facturación

Para la elaboración de la factura mensual de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario, protección del recurso hídrico e hidrantes, el prestador tomará la lectura del consumo registrada en el sistema de medición instalado, en un período que puede variar entre 28 y 31 días naturales (respetando el número de días máximo del mes puesto al cobro), salvo en la primera lectura de un servicio nuevo o para saldos de retiro o desconexión. En ningún caso el número de días facturados podrá exceder de 31.

Mientras se realizan los ajustes necesarios, tanto comerciales como operativos, los prestadores podrán emplear hasta 32 días de facturación, sin que coincidan con la cantidad de días del mes calendario. Los prestadores de los servicios dispondrán de un plazo máximo de dos años a partir de la publicación de este reglamento, para la implementación de los ajustes al sistema comercial, para ajustar los ciclos de lectura a un intervalo de 28 y 31 días naturales sin que supere la cantidad de días del mes calendario.

Se permite realizar estimaciones en los servicios cuando el prestador justifique y demuestre la existencia de caso fortuito o la fuerza mayor. Las estimaciones se realizarán sobre la base del consumo promedio normal conforme con lo dispuesto en este reglamento.

Artículo 127.- Facturación para unidades de consumo con diferente uso del agua.

Cuando en una misma conexión existan diferentes usos del agua, y es técnicamente posible independizar los servicios, el prestador:

- a. Realizará la facturación del consumo aplicando la tarifa más alta establecida en el pliego tarifario por la Aresep.
- b. Notificará al abonado sobre la aplicación tarifaria para que, en el plazo de 2 meses independice los servicios.
- c. Si cumplido el plazo, el abonado no realiza lo solicitado, se continuará aplicando la tarifa más alta establecida en el pliego tarifario por la Aresep.

Artículo 128.- Montos por pagar al suspenderse el servicio de acueducto por causas no atribuibles al prestador.

Al abonado que se le suspenda el servicio de acueducto, por causas no atribuibles al prestador, deberá cancelar las siguientes tarifas fijadas por la Autoridad Reguladora, en cada facturación mientras permanezca el servicio suspendido:

- a. Tarifa de cargo fijo del servicio de acueducto.
- b. Tarifa de cargo fijo del servicio de alcantarillado, cuando aplica.
- c. Tarifa de cargo fijo del servicio de mantenimiento de hidrantes.
- d. Tarifa para la protección del recurso hídrico, cuando aplica.

El prestador debe comunicar al abonado sobre esta situación al momento de suspender el servicio.

Si la suspensión del servicio se hace efectiva, se deberá cancelar, por una única vez, el monto correspondiente a la suspensión del servicio y, si se realiza la reconexión, se deberá cancelar la tarifa por reconexión.

Para la reconexión del servicio el abonado deberá pagar las facturas que tuviera pendientes.

En caso de que la estructura tarifaria varíe, para aplicar lo indicado en este artículo, el prestador aplicará la tarifa que corresponda según lo aprobado por la Aresep.

Artículo 129.- Multa por pago tardío

Cuando se pague la factura correspondiente al consumo de un servicio en fecha posterior a su vencimiento, se deberá pagar una multa del 2% sobre el monto correspondiente al servicio de acueducto, según lo dispuesto en la Ley N° 1634, Ley General de agua potable o lo que establezca la legislación vigente.

La multa por pago tardío se incluirá en la factura correspondiente al periodo siguiente de cobro.

Artículo 130.- Factura única.

El prestador emitirá y pondrá al cobro una factura al mes e incluirá todos los servicios prestados a los que se refiere este Reglamento y los impuestos de ley cuando corresponda.

El prestador emitirá una factura por cada mes del año.

Artículo 131.- Condiciones de la factura.

La factura puede ser física o electrónica. Si un abonado no tiene o no puede acceder a medios digitales, debe indicarlo al prestador, quien deberá realizar el cobro y entregar la factura de forma física.

Artículo 132.- Información contenida en la factura.

El prestador del servicio cobrará lo correspondiente a los cargos fijos y al consumo de los servicios brindados, así como lo relativo a impuestos de ley y otros afines al servicio, de acuerdo con las tarifas establecidas, reglamentos, disposiciones vigentes dictadas por la Aresep o disposiciones legales.

Las palabras mes y mensual para los efectos de cobro del servicio significan el intervalo comprendido entre dos lecturas regulares del equipo de medición, que serán tomadas en el mismo día de cada mes o días próximos para garantizar que la lectura abarque la cantidad de días del mes a facturar.

La factura, impresa o digital, debe contener únicamente lo relacionado con el cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes y protección del recurso hídrico cuando corresponda.

Como mínimo la factura debe contener lo siguiente:

- 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 identificación del servicio;
- 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. Número de unidades de consumo
- n. Consumo mensual de agua;
- o. Categoría tarifaria;
- p. Cantidad de días facturados;
- q. Historial de consumo de los últimos doce meses;
- r. Desglose del monto por tipo de servicio;
- s. Monto por pagar por arreglos de pago, de existir;
- t. Monto total;
- u. Monto del cargo por mora;
- v. Detalle de los montos que son gravados y cuáles son exentos del impuesto al valor agregado (IVA);
- w. Indicar si el consumo es estimado;
- x. Indicar las notas de crédito o débito que se efectuaron por efecto de cambios en las facturas y la información de arreglos de pago, si los hubiera;
- y. Número de teléfono y correo electrónico para reportar averías, solicitud de información; y medios para presentación de reclamos;
- z. Espacio para avisos, por ejemplo:
 - i. Cantidad de facturas y montos pendientes de pago
 - ii. Comunicación del corte de servicio por no pago
 - iii. Comunicación de cambios generales o individuales de tarifas

iv. Comunicación de un alto consumo.

Artículo 133.- Entrega de la factura.

El prestador entregará o pondrá a disposición del abonado la factura física o electrónica correspondiente al consumo de sus servicios, con un mínimo de diez días naturales antes del vencimiento, en el lugar o en el medio señalado por el abonado. El prestador deberá permitir al abonado el acceso, mediante el sitio web, a su registro histórico de facturación de los últimos 12 meses.

Artículo 134.- Traslado parcial del consumo por periodo de lectura superior a los días del mes al cobro.

En el caso excepcional en el que el operador, en un mes, efectuó la lectura del medidor por un periodo mayor a la cantidad de días máxima del mes al cobro, debe cobrar el consumo promedio diario por la cantidad de días calendario del mes al cobro y el consumo restante incluirlo en la facturación del mes siguiente.

El consumo promedio diario se determina dividiendo la cantidad de metros cúbicos registrada en esa cantidad de días por el número de días comprendidos en el periodo de lectura. Una vez determinada la cantidad de metros cúbicos a cobrar en ese mes, le aplica la estructura tarifaria para el cobro respectivo.

Artículo 135.- Facturación con consumo estimado en caso fortuito, fuerza mayor o por el hecho de un tercero.

El prestador podrá estimar el consumo en caso fortuito, fuerza mayor o por el hecho de un tercero.

Para los servicios que poseen medición, las lecturas deberán ser mensuales; sin embargo, si por causa justificada el prestador no puede realizar la medición correspondiente al mes, se podrá:

- a. Realizar la lectura bimestral, en cuyo caso el consumo a facturar en el primer mes será el consumo promedio normal.*
- b. El consumo del segundo mes será la diferencia entre la lectura efectuada en ese mes menos el consumo facturado en el primer mes.*
- c. No se deberán realizar dos facturaciones estimadas consecutivas, salvo las excepciones señaladas.*
- d. En caso de que exista imposibilidad de realizar las lecturas, por caso fortuito, fuerza mayor, o hecho de un tercero, el prestador podrá facturar el consumo conforme con lo establecido en el artículo 35 “Determinación del consumo promedio normal para ajustar consumos”, de este reglamento. Será obligación del prestador reestablecer la medición tan pronto las condiciones lo permitan.*
- e. Si en definitiva no resulta de aplicación ninguna de las formas de cálculo establecidas en este reglamento para estimar el consumo en los servicios que poseen equipo de medición, como por ejemplo en zonas de difícil acceso o donde exista riesgo a la integridad de los trabajadores del prestador, el prestador podrá cobrar la tarifa vigente correspondiente al servicio sin medición y retirar el equipo de medición. De igual forma será obligación del prestador reestablecer la medición tan pronto las condiciones lo permitan.*
- f. En los casos de tele medición la lectura siempre será mensual.*

Artículo 136.- 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 de cobro que haya dispuesto en sus

trámites o procedimientos, ya sea en la vía administrativa o judicial. Asimismo, para dichos arreglos de pago, el prestador valorará para cada caso, las posibilidades económicas del abonado y la magnitud de la deuda.

Artículo 137.- Modificación en el monto de la facturación del servicio de acueducto en caso de discontinuidad.

Los abonados del servicio de acueducto que reciban un servicio discontinuo cuya causa no sea caso fortuito, fuerza mayor; suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones o daño causado por terceros; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento no se les cobrará el cargo fijo del servicio de acueducto.

El ajuste del monto será aplicable cuando la discontinuidad implique:

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

El prestador deberá implementar medidas temporales inmediatas de abastecimiento alternativo según lo establecido en el presente Reglamento.

La provisión de agua mediante sistemas alternativos de abastecimiento no eximirá al prestador de aplicar la excepción al pago del cargo fijo.

Las consideraciones de caso fortuito o fuerza mayor deben ser determinadas mediante evaluación del área técnica del prestador y justificadas ante la Autoridad Reguladora.

El prestador aplicará el ajuste en la facturación por discontinuidad hasta por un plazo máximo de un año, mientras se resuelve la causa que dio origen a la discontinuidad. En el caso de que la causa de la discontinuidad no se resuelva en este plazo, el prestador deberá justificar ante la Aresep, en un plazo máximo de 6 meses, los motivos por los que se mantiene la situación y las soluciones que implementará para resolver la discontinuidad del suministro del servicio y la solución permanente del problema.

Una vez efectuada dicha justificación y ésta haya sido avalada por la Aresep, la prórroga de aplicación de este ajuste será hasta por un año adicional.

Una vez corregido el problema aplicará la tarifa vigente aprobada por la Autoridad Reguladora.

La modificación deberá ser aplicada a todos los abonados afectados.

En caso de que la estructura tarifaria varíe, para aplicar lo indicado en este artículo, el prestador aplicará la tarifa que corresponda según lo aprobado por la Aresep.

Artículo 138.- Modificación en el monto de la facturación de los servicios de acueducto por incumplimiento de la calidad del agua.

Los abonados del servicio de acueducto que reciben agua que incumple los valores máximos admisibles establecidos en la legislación nacional para los parámetros de calidad del agua potable, podrán solicitar una modificación en el monto de la facturación por dicho incumplimiento, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea causado por caso fortuito, fuerza mayor o daño causado por terceros.

Durante el periodo de incumplimiento, los abonados deberán pagar los montos correspondientes a los cargos fijos de acueducto, tarifa de hidrantes y tarifa de protección del recurso hídrico (cuando aplique), únicamente.

El monto correspondiente al alcantarillado sanitario deberá cancelarse en su totalidad de conformidad con las tarifas vigentes.

Para los servicios sin medición, cancelarán el cargo fijo completo, tarifa de hidrantes y tarifa de protección del recurso hídrico y no pagarán la tarifa fija del servicio de acueducto.

Las consideraciones de caso fortuito, fuerza mayor y daño causado por terceros deben ser determinadas mediante evaluación del área técnica del prestador y demostradas ante la Autoridad Reguladora.

El prestador aplicará el ajuste en la facturación por incumplimiento en la calidad del agua hasta por un plazo máximo de un año, mientras se resuelve la causa que dio origen al problema de la calidad.

En el caso de que la causa persista y no se resuelva en este plazo, el prestador deberá justificar ante la Aresep, en un plazo máximo de 6 meses, los motivos por los que se mantiene la situación y las soluciones que implementará para resolver el suministro del servicio y la solución permanente del problema.

Una vez efectuada dicha justificación y ésta haya sido avalada por la Aresep, la prórroga de aplicación de este ajuste será hasta por un año adicional.

Una vez corregido el problema aplicará la tarifa vigente aprobada por la Autoridad Reguladora.

La modificación deberá ser aplicada a todos los abonados de la zona afectada.

En caso de que la estructura tarifaria varíe, para aplicar lo indicado en este artículo, el prestador aplicará la tarifa que corresponda según lo aprobado por la Aresep.

Artículo 139.- 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. Los cargos fijos: estos montos no serán afectados;*
- b. El consumo:*
 - i. Si se trata de un servicio medido, se facturará según el registro de medición indicado por el sistema de medición.*
 - ii. Si se trata de servicio fijo (sin medición), se cobrará proporcionalmente la cantidad de días del mes durante la cual se prestó efectivamente el servicio multiplicado por la tarifa fija establecida.*

Artículo 140.- Facturación en caso de conexiones fraudulentas.

Facturación de los servicios cuando la conexión está en condición fraudulenta:

- a. Si el servicio ha sido suspendido y el abonado se conecta a la red sin haber normalizado su condición de pago (pago de las facturas pendientes). El prestador para reconectarlo cobrará las tarifas por los cargos fijos y la de reconexión, y cualquier otro cobro que se hubiera generado en el servicio.*
- b. El consumo lo cobrará con base en el consumo promedio normal del servicio por la cantidad de meses en que estuvo suspendido.*
- c. Si el servicio es sin medición, el consumo se cobrará con la tarifa fija por la cantidad de meses en que estuvo suspendido.*

- d. Si el servicio es conectado de manera fraudulenta en más de dos ocasiones consecutivas sin haber normalizado su condición de pago (pago de las facturas pendientes), el prestador procederá a eliminar la prevista y cobrará por el servicio lo indicado en el inciso a. anterior.
- e. Para volver a instalar el servicio, el prestador debe asegurarse que el usuario esté al día con los cargos pendientes y cobrar el monto correspondiente a un servicio nuevo sin prevista.

En el caso de conexión fraudulenta del servicio, el prestador debe seguir el debido proceso y emprenderá las acciones judiciales que sean legalmente pertinentes para recuperar los pendientes de pago. Asimismo, deberá vigilar que no se continúe con el uso fraudulento del servicio.

Artículo 141.- Modificación de montos facturados

Cuando un monto puesto al cobro en una factura deba ser modificado, el prestador emitirá una nota de crédito o débito según corresponda, de conformidad con la normativa nacional que regula la emisión de comprobantes electrónicos, cuando se determine que existen:

- a. Errores en la facturación;
- b. Errores en la lectura del medidor;
- c. Afectación de la medición del consumo por fugas o aire en la tubería, 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.

En el caso de los errores indicados en los incisos a y b, si el error se produce por el consumo del servicio, no se podrán efectuar más de dos correcciones consecutivas con el cálculo del consumo estimado.

Los errores y afectaciones indicados deberán corregirse y resolverse antes de emitir la siguiente factura.

Artículo 142.- Facturación en caso de detección de anomalías en el sistema de medición

Cuando se determine que hubo anomalías en el sistema de medición, se deben identificar las facturas afectadas y se realizarán los ajustes a los consumos con base en el consumo promedio normal del servicio y el prestador deberá seguir las disposiciones del Ministerio de Hacienda para la emisión de las notas de crédito o débito que correspondan.

Artículo 143.- Cambio en el monto facturado por alto consumo

Los prestadores a solicitud del abonado para la categoría tarifaria residencial (domiciliar); deberán realizar modificaciones a las facturas, cuando procedan todas las siguientes condiciones:

- a. Hasta dos facturas emitidas consecutivamente cada dieciocho facturaciones;
- b. Que la facturación afectada supere en un 100% el consumo promedio normal de los últimos 12 meses.
- c. Que el incremento en el consumo se haya originado por la ocurrencia de una fuga. Adicionalmente, para la categoría residencial el consumo facturado sea igual o superior a los 40 m³.

En caso de considerar el prestador que el origen del alto consumo no sea una fuga, corresponderá a este demostrarlo.

Para el caso de aplicación de modificaciones a la factura debido a fugas internas no visibles en la instalación mecánica en el inmueble del abonado, el prestador establecerá un plazo no mayor a un mes para que el abonado realice la reparación correspondiente, el cual deberá demostrar que realizó las reparaciones pertinentes. El abonado deberá cumplir con lo indicado en el artículo 33 de este reglamento.

Si el alto consumo se genera por problemas en la red del prestador, el prestador deberá realizar todas las modificaciones que sean necesarias, aunque los plazos sean menores a 18 meses y no podrá cobrar los altos consumos registrados.

El ajuste en la facturación se realizará con base en el consumo promedio normal del abonado y la respectiva tarifa según el uso que se realiza y la estructura tarifaria vigente.

Artículo 144.- Modificaciones en la facturación por cambio de la categoría tarifaria del servicio.

Se presentarán modificaciones en la facturación por:

- a. Cambio de la categoría del servicio. Esta modificación se justifica cuando se da un cambio en el uso del agua por parte del usuario, respecto de la solicitud del servicio efectuada originalmente, en este caso el prestador modificará la categoría de la tarifa por aplicar a partir de la fecha en que determinó el cambio en el uso del agua. El prestador emitirá la orden del cambio de tarifa y la comunicará al abonado exponiendo los motivos del cambio. Y el cambio de categoría se incluirá en la próxima factura que se ponga al cobro.*
- b. Cuando en una residencia se efectúen actividades que no requieran el requisito de patente municipal, el servicio permanecerá clasificado como residencial y no se requerirá separación de servicios.*
- c. En el caso de la conexión provisional dada para construcción, el abonado deberá solicitar el cambio de categoría una vez se haya concluido la obra.*
- d. Cuando el prestador compruebe que existen edificaciones que cuentan en su interior con aposentos (cuartos) utilizados como habitación o residencia, con un área de servicio para uso común sin independización de servicios (tales como: baño, servicio sanitario, pila de lavar ropa, entre otros), donde se cobra un alquiler por su uso y por lo tanto tienen un fin de lucro, se le aplicará la tarifa empresarial.*

Artículo 145.- Prestación de servicios compartidos por dos prestadores.

Los prestadores de servicios podrán efectuar convenios para la prestación de los servicios de suministro de acueducto, alcantarillado sanitario cuando por razones técnicas un prestador debe brindar el servicio de acueducto y otro prestador el de alcantarillado sanitario.

En este caso el prestador del servicio de acueducto deberá facturar el costo de ambos servicios según las tarifas fijadas por la Autoridad Reguladora para cada prestador y trasladar mensualmente al prestador del servicio de alcantarillado sanitario el monto correspondiente, previa cancelación de los costos de transacción acordados en el convenio.

Artículo 146.- De la facturación del servicio provisional para construcción y la tarifa para unidades ya habitadas:

Cuando existan proyectos habitacionales que se desarrollan por etapas y cuentan con la disponibilidad de servicios otorgada por el prestador, pero además las obras primarias fueron recibidas a satisfacción, la conexión del servicio podrá solicitarla el desarrollador o el propietario del inmueble que requiere el servicio en las unidades de consumo ya concluidas.

Para las etapas ya terminadas que cuentan con residencias concluidas y habitadas, los prestadores deberán instalar un medidor por unidad de consumo con el fin de que a cada inmueble se le asigne la tarifa de categoría de uso domiciliario y para el resto del proyecto la tarifa empresarial o la que Aresep determine para ese tipo de actividad. Para determinar el consumo, el prestador instalará un medidor de gran diámetro (macromedidor) a la entrada del proyecto y los medidores para las unidades de consumo domiciliarias ya habitadas. Por lo tanto, el cobro para las unidades ya habitadas será el consumo que registren los medidores y se cobrará para estas la tarifa establecida para la categoría de uso domiciliario.

Para el caso del resto del proyecto, el desarrollador o el propietario del proyecto deberá cancelar la factura por el cobro del consumo que registre el medidor de gran diámetro (macromedidor) menos la sumatoria de los consumos que registren los medidores individuales ya instalados y se cobrará la tarifa aprobada por la Aresep para la categoría empresarial o la que Aresep determine para ese tipo de actividad.

En el momento en que todas las unidades de consumo y las etapas del proyecto cuenten con micro medición, el prestador deberá dejar de facturar el macromedidor y emitirá únicamente la facturación de toda la micro medición del proyecto.

CAPÍTULO XII

COBRO DEL SERVICIO PÚBLICO EN MODALIDAD PREPAGO

Artículo 147.- Aplicación del servicio prepago.

Salvo que exista contradicción con lo indicado en este capítulo, en cuyo caso prevalecerá éste, todos los aspectos regulados en este reglamento son aplicables para los abonados con suministro en modalidad prepago.

El pago anticipado por el servicio, por su naturaleza, solo se aplica a los servicios que cuentan con sistema de medición, además, el sistema de medición debe tener la capacidad para la desconexión y activación automática y control a distancia por parte del prestador.

La aplicación del servicio prepago es facultativa para el prestador del servicio y se implementará hasta que el prestador haya satisfecho los requerimientos necesarios para su implementación.

Artículo 148.- Opción de cobro en modalidad prepago.

Los abonados existentes o futuros pueden optar por la modalidad prepago, siempre que las condiciones técnicas lo permitan y cumplan con la normativa vigente, con excepción de los abonados que tengan deudas con el prestador del servicio, salvo que las cancelen o lleguen a un arreglo de pago.

Para el cambio a modalidad prepago los abonados deben firmar el documento de formalización de la solicitud de suministro de acueducto en esta modalidad con el

respectivo prestador del servicio, de acuerdo con lo establecido en este reglamento sobre la formalización del servicio.

El consumo prepago estará asociado a un único servicio de acueducto.

Artículo 149.- Infraestructura del proceso de facturación en modalidad prepago.

Es responsabilidad del prestador del servicio de acueducto, instalar y mantener la infraestructura, así como el “hardware” y “software” necesarios para el debido control y mantenimiento de los sistemas de medición e información al abonado o usuario autorizado, para que este tenga plena información sobre su consumo.

El sistema de medición debe cumplir con las especificaciones y requisitos establecidos en el reglamento técnico que establezca la Aresep para este fin.

Artículo 150.- Información sobre el consumo.

El prestador del servicio de acueducto debe establecer los medios de comunicación apropiados para que el abonado o usuario autorizado se mantenga informado de su consumo, de tal forma que pueda ejercer control sobre él.

El prestador debe garantizar que al menos se pueda consultar el saldo disponible.

Artículo 151.- Obligatoriedad de pago de los cargos fijos en modalidad prepago.

El abonado que solicita el servicio en modalidad prepago deberá pagar los montos correspondientes al cargo fijo del servicio de acueducto, el cargo fijo del servicio de alcantarillado, la tarifa de hidrantes y la tarifa de protección del recurso hídrico (en caso de que corresponda) cada mes y, adicionalmente, el equivalente al consumo que estime realizar en el mes, es decir, el cargo variable.

Al igual que el servicio post pago, para esta modalidad se emite una factura mensual que incluye lo indicado en este reglamento.

Artículo 152.- Recibo o comprobante de compra o recarga.

Cada vez que un abonado o usuario autorizado realice un pago de agua o recarga en modalidad prepago, el prestador del servicio deberá emitir un comprobante o recibo por dicha compra, que debe contener al menos lo siguiente:

- a. Número de comprobante o recibo.
- b. Nombre del abonado.
- c. Número de localización.
- d. Número de medidor.
- e. Categoría tarifaria según el uso de agua.
- f. Desglose de los montos pagados por los cargos fijos.
- g. Total del monto prepago (colones).
- h. Fecha de emisión.

Artículo 153.- Control de consumo.

Es responsabilidad de los prestadores del servicio de acueducto, llevar un control de los consumos de los servicios en modalidad de prepago y emitir una factura de pago mensual con el detalle indicado en el artículo siguiente.

Artículo 154.- Factura mensual de pago del servicio prepago.

El prestador del servicio de acueducto emitirá mensualmente una factura por el pago correspondiente al consumo de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario, protección del recurso hídrico e hidrantes, así como lo relativo a impuestos de ley y otros afines a los servicios, de acuerdo con las tarifas, reglamentos y disposiciones vigentes aprobadas por Aresep o disposiciones legales.

Esta factura podrá ser física o electrónica. No se deberán incluir en dicha factura, rubros ajenos a las actividades reguladas de los servicios indicados.

La palabra mes o mensual para los efectos de la emisión de la factura de pago significan el intervalo comprendido entre dos lecturas regulares del medidor, que serán tomadas en el mismo día de cada mes o días próximos, respetando la cantidad de días del mes de consumo puesto al cobro de acuerdo con lo establecido en este reglamento. Se debe respetar como máximo la emisión de 12 facturas al año, es decir, una por cada mes del servicio.

Todas las facturas de pago por el suministro de acueducto, alcantarillado sanitario, protección del recurso hídrico e hidrantes deben contener como mínimo lo indicado en el artículo 133 de este reglamento y adicionalmente agregar el saldo a favor a la fecha de emisión de la factura.

Artículo 155.- Disponibilidad del cobro en modalidad prepago

El prestador del servicio de acueducto debe garantizar el suministro del servicio inmediatamente después de que se efectúe el pago correspondiente (recarga).

La reconexión del servicio de acueducto en modalidad prepago no tendrá costo alguno para el abonado, siempre y cuando no se haya hecho efectivo el retiro del medidor por parte del prestador del servicio.

Artículo 156.- Inhabilitación del servicio

En caso de que un servicio de acueducto en modalidad prepago no tenga saldo a favor del abonado, deberá ser interrumpido de manera inmediata por parte del prestador.

En cuyo caso para la habilitación de dicho servicio, el abonado deberá pagar la tarifa respectiva por los cargos fijos pendientes de los meses en que no tuvo saldo.

En caso de que la estructura tarifaria varíe, el prestador aplicará la tarifa que corresponda según lo aprobado por la Aresep.

Si el servicio durante un periodo de tres meses consecutivos no registra consumo, ni tiene saldo a favor, el prestador del servicio de acueducto pasará el servicio a la modalidad pospago y comunicará al abonado que el servicio seguirá suspendido hasta que se ponga al día con las facturas pendientes.

El traslado del sistema pospago a prepago y viceversa no podrá ser menor a periodos de seis meses, salvo el caso de traslado indicado en el párrafo anterior.

Artículo 157.- Medición prepago.

Se permiten los sistemas de medición con la modalidad de pago anticipado; siempre y cuando se cumpla con los requisitos técnicos establecidos en la reglamentación que emita la Aresep. Así como que cumplan con los esquemas tarifarios fijados por la Aresep. Bajo esta modalidad se debe de considerar por parte del prestador:

- a. Poner a disposición del cliente los lugares y modos de recarga.*
- b. Notificación del estado de vencimiento.*
- c. Comprobantes de recarga y facturas emitidas.*
- d. El prestador debe mantener registro de estos consumos de forma permanente.*
- e. Garantizar que la comunicación entre el sistema de facturación y el sistema de medición sea continua y constante.*

En caso de interrupción de la medición, el prestador deberá comunicarlo de forma inmediata al abonado.

Artículo 158.- Opción de pago por suministro de acueducto en modalidad prepago.

Los abonados existentes o futuros pueden optar por la modalidad prepago, siempre que las condiciones técnicas lo permitan y cumplan con la normativa vigente, con excepción de los siguientes casos:

- a. Servicios en los que existan usuarios con discapacidad o que requieren del uso continuo del agua, tales como hospitales, hogares de ancianos, albergues, u otros de esta naturaleza.
- b. Abonados que tengan deudas con el prestador del servicio.

Para el cambio a modalidad prepago los abonados deben firmar el respectivo documento de formalización de suministro de acueducto y alcantarillado sanitario en esta modalidad con el respectivo prestador de acuerdo con lo establecido en este reglamento.

**CAPÍTULO XIII
DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 159.- Sanciones.

El incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento técnico será sancionado de conformidad con lo dispuesto en la Ley N°7593 y leyes conexas.

Artículo 160.- Obligatoriedad de cumplimiento.

El presente Reglamento será de acatamiento obligatorio para los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes regulados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y para los abonados de estos servicios en lo que les corresponde. En caso de que alguna disposición emitida por los prestadores se contraponga a este Reglamento, el prestador deberá aplicar lo aquí dispuesto.

Artículo 161.- Derogatorias.

El presente Reglamento deroga totalmente el “Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”, publicado el 29 de septiembre de 2014 en la Gaceta N°186, Alcance N°50; y su reforma: “Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2015”, publicada en la Gaceta N°69, Alcance N°55 del 12 de abril de 2016.

Artículo 162.- Entrada en vigor.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.
(...)

- II. Derogar el “Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”, publicado el 29 de septiembre de 2014 en la Gaceta N°186, Alcance N°50; y su reforma: “Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2015”, publicada en la Gaceta N°69, Alcance N°55 del 12 de abril de 2016.

- III. Acoger el oficio OF-0290-CDR-2023 del 5 de setiembre de 2023, en el cual se adjuntó el informe IN-0051-CDR-2023 del 4 de setiembre de 2023, que corresponde al informe técnico final de la propuesta de modificación del *“Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-PSAYA-2015)”*, dictado mediante la resolución RJD-101-2014 del 22 de septiembre de 2014 y sus reformas.
- IV. Acoger el informe IN-0050-CDR-2023 del 4 de setiembre de 2023 correspondiente al *“Informe del análisis de las posiciones presentadas en la audiencia a la propuesta de modificación del “Reglamento técnico para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-PSAYA-2015)”*.
- V. Instruir a la Secretaría de Junta Directiva notificar a los opositores y coadyuvantes el informe de posiciones (IN-0050-CDR-2023) y esta resolución en un solo acto, así como agradecer a los participantes de la audiencia pública por sus aportes.
- VI. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva, de acuerdo con las funciones establecidas en el RIOF, publicar en el diario oficial La Gaceta la resolución sobre el *“Reglamento Técnico para la Prestación del suministro de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-RT-SUMAAH-2023)”*.
- VII. Instruir a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, para que en coordinación con el Departamento de Comunicación publiquen en el sitio web de la Aresep el *“Reglamento técnico para la prestación del suministro de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-RT-SUMAAH-2023)”*.
- VIII. Comunicar esta resolución a la Dirección General de Atención al Usuario y a la Intendencia de Agua, para lo que corresponda según sus competencias.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 245 y 345 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), se informa que contra esta resolución puede interponerse el recurso ordinario de reposición y el recurso extraordinario de revisión ante la Junta Directiva.

De conformidad con el artículo 346 de la LGAP, el recurso de reposición deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente al de la notificación de este acto y el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de esa misma ley.

PUBLÍQUESE NOTIFÍQUESE Y COMUNÍQUESE.

Eric Bogantes Cabezas
Presidente de la Junta Directiva

Adriana Rojas Navarro
Secretaria a.i. de la Junta Directiva

CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Se notifica la presente resolución a la Asociación de Acueducto de Dulce Nombre de Naranjo, cédula jurídica N° 3-002-218541, representada por el señor Manuel Montoya Carranza, cédula de identidad N° 6-0128-0463, en su condición de presidente, ostentando la representación judicial y extrajudicial, al medio señalado, correos electrónicos asadadulcenombre@hotmail.com, mmanuelmontoya@gmail.com. Escazú, a las ____ horas del día ____ de ____ de 2024.

Se notifica la presente resolución a Róger de los Ángeles Corrales Alvarado, cédula de identidad N° 1-0703-0544, al medio señalado, correo electrónico rogercorrales@hotmail.es. Escazú, a las ____ horas del día ____ de ____ de 2024.

Se notifica la presente resolución al Instituto Costarricense de Acueducto y Alcantarillado (AyA), cédula jurídica número 4-000-042138, representada por la señora María Gabriela Vallejo Astúa, cédula de identidad N° 1-1486-0281, en su condición de Gerente General, ostentando la representación judicial y extrajudicial, al medio señalado, a los correos electrónicos notificacionesaresep@aya.go.cr y gerenciageneral@aya.go.cr. Escazú, a las ____ horas del día ____ de ____ de 2024.

Se comunica la presente resolución a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, al correo electrónico Notificaciones_DGCDR@aresep.go.cr. Escazú, a las ____ horas del día ____ de ____ de 2024.

Se comunica la presente resolución a la Dirección General de Atención al Usuario, al correo electrónico dgau@aresep.go.cr. Escazú, a las ____ horas del día ____ de ____ de 2024.

Se comunica la presente resolución a la Intendencia de Agua, al correo electrónico iagua@aresep.go.cr. Escazú, a las ____ horas del día ____ de ____ de 2024.