

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Contenido

CAPÍTULO I.....	5
OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE	5
SECCIÓN ÚNICA.....	5
Artículo 1.- Objetivo.....	5
Artículo 2.- Ámbito de aplicación.....	5
Artículo 3.- Alcance	5
CAPÍTULO II.....	5
SIGLAS Y DEFINICIONES	5
SECCIÓN ÚNICA	5
Artículo 4.- Siglas	5
Artículo 5.- Definiciones	6
CAPÍTULO III.....	14
DISPOSICIONES GENERALES.....	14
SECCIÓN PRIMERA: GENERALIDADES.....	14
Artículo 6.- Obligatoriedad de acatamiento.....	14
Artículo 7.- Límite físico de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.....	14
Artículo 8.- Punto de entrega.....	14
Artículo 9.- Dictamen de disponibilidad y constancias de capacidad de los servicios.....	14
Artículo 10.- Vigencia del dictamen o certificación de disponibilidad.....	15
Artículo 11.- Plazo para emitir dictamen o certificación de disponibilidad.....	15
Artículo 12.- Balance entre los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.....	15
Artículo 13.- Participación de los operadores de servicio.....	15
Artículo 14.- Consulta a las comunidades indígenas.....	15
Artículo 15.- Proyectos en zonas de protección indígena.....	15
SECCIÓN SEGUNDA: DE LA INFORMACIÓN	16
Artículo 16.- Información para la Autoridad Reguladora.....	16
Artículo 17.- Sistemas de información.....	16
Artículo 18.- Formato de la información aportada.....	16
SECCIÓN TERCERA: INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN.....	17
Artículo 19.- Diseño y construcción de instalaciones.....	17
Artículo 20.- Mantenimiento de la infraestructura.....	17
Artículo 21.- Reparación de vías públicas.....	17
Artículo 22.- Instalación de equipos de medición.....	17
Artículo 23.- Verificación de los sistemas de medición o conteo.....	18
Artículo 24.- Seguridad.....	18
CAPÍTULO IV	18
CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	18
SECCIÓN PRIMERA: DE LA PRESTACIÓN.....	18
Artículo 25.- Condiciones de prestación.....	18
Artículo 26.- Obligatoriedad de la prestación de los servicios.....	18
Artículo 27.- Prestación de los servicios de forma continua.....	18
Artículo 28.- Instalación de fuente pública domiciliaria.....	18
Artículo 29.- Requisitos para la Instalación de fuente pública domiciliaria.....	18
Artículo 29B.- Plazo para la reparación de fugas.....	19
SECCIÓN SEGUNDA: DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.....	19
Artículo 30.- Calidad del agua suministrada.....	19
Artículo 31.- responsabilidad sobre el control de la calidad del agua.....	19
Artículo 32.- Presiones de servicio.....	19

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Artículo 33.- Interrupción temporal del servicio de agua potable.....	19
SECCIÓN TERCERA: DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO.....	20
Artículo 34.- Tratamiento de aguas residuales.	20
Artículo 35.- Catastro de descargas de aguas residuales especiales.	20
Artículo 36.- Control de contaminación.	20
Artículo 37.- Prohibición de recepción de aguas pluviales.	20
Artículo 38.- Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individualizados.	20
Artículo 38B.- De la descarga de aguas residuales de sistemas privados al sistema público de alcantarillado sanitario.....	20
Artículo 39.- Derrames del alcantarillado sanitario.	21
Artículo 40.- Acciones para la prevención de derrames del alcantarillado sanitario.	21
Artículo 41.- Improcedencia de suspensión del servicio de alcantarillado sanitario.	21
SECCIÓN CUARTA: DEL SERVICIO DE HIDRANTES.....	21
Artículo 42.- Condiciones del servicio de hidrantes.	21
Artículo 43.- Responsabilidad sobre la red de hidrantes.	21
SECCIÓN QUINTA: DE LOS SERVICIOS ESPECIALES.....	21
Artículo 44.- Prestación de servicios especiales.....	21
Artículo 45.- Tipos de servicios especiales de acueducto o alcantarillado.....	21
Artículo 46.- Servicios en terrenos declarados precarios y campamentos de damnificados.....	22
Artículo 47.- Servicios para actividades e instalaciones temporales.....	22
Artículo 48.- Venta de agua potable en bloque.....	22
SECCIÓN SEXTA: DE LOS SERVICIOS CONEXOS.....	22
Artículo 49.- Prestación de servicios conexos.....	22
Artículo 50.- Tipos de servicios conexos.....	22
Artículo 51.- Servicio de conexión.....	23
Artículo 52.- Servicio de reconexión.....	23
Artículo 53.- Plazos para la atención de los servicios especiales.....	23
CAPÍTULO V.....	23
GESTIÓN DE SERVICIOS.....	23
SECCIÓN ÚNICA.....	23
Artículo 54.- Gestión de los servicios.....	23
Artículo 55.- Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios.....	24
CAPÍTULO VI.....	24
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CONDICIONES INFERIORES A LA PRESTACIÓN ÓPTIMA.....	24
SECCIÓN ÚNICA.....	24
Artículo 56.- Prestación del servicio en condiciones inferiores a la prestación óptima.....	24
Artículo 57.- Escasez del suministro de agua.....	24
Artículo 58.- Servicios alternativos de suministro del servicio de acueducto.....	24
Artículo 59.- Preparación para la atención de emergencias y desastres.....	25
Artículo 60.- Emergencia sanitaria.....	25
Artículo 61.- Prioridad del abastecimiento en caso de escasez.....	25
CAPÍTULO VII.....	25
RELACIÓN DEL PRESTADOR CON EL ABONADO.....	25
SECCIÓN PRIMERA: TRÁMITES E INFORMACIÓN AL ABONADO.....	25
Artículo 62.- Trámites, procedimientos e información sobre los servicios.....	25
Artículo 63.- Publicidad de la información.....	26
Artículo 64.- Información sobre los servicios.....	26
Artículo 65.- Información sobre lugares y medios para cancelación de facturas.....	26
SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS CONTRATOS POR SERVICIOS.....	26

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Artículo 66.- De la formalización del servicio.	26
Artículo 67.- Contenido del documento "Condiciones de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes".....	26
SECCIÓN TERCERA: SOLICITUD DE CONEXIÓN, DESCONEXIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.....	26
Artículo 68.- Solicitud de servicios.	26
Artículo 69.- Competencia para solicitar servicios.	26
Artículo 70.- Plazo para la instalación de un nuevo servicio.....	27
Artículo 71.- Ubicación de la prevista o conexión.	27
Artículo 72.- Independización de servicios.....	27
Artículo 73.- Varias conexiones en una misma propiedad.....	27
Artículo 74.- Solicitud de desconexión del servicio por parte del abonado.	27
Artículo 75.- Causales de rechazo de las solicitudes de los servicios.....	27
Artículo 76.- Causales de suspensión del servicio de acueducto.	28
Artículo 77.- Improcedencia de la suspensión del servicio de acueducto.	28
Artículo 78.- Condiciones para no suspender el servicio de acueducto por falta de pago. ...	28
Artículo 79.- Plazo para reconexión del servicio de acueducto.	28
Artículo 80.- Improcedencia de suspensión del servicio de alcantarillado sanitario.....	29
SECCIÓN CUARTA: ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	29
Artículo 81.- Tramitación de quejas y denuncias.	29
Artículo 82.- Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo.	29
Artículo 83.- Cobro de facturaciones pendientes de pago.....	29
Artículo 84.- Denuncias sobre la prestación de los servicios.....	29
Artículo 85.- Servicio permanente de atención al usuario.	30
Artículo 86.- Quejas por facturación errónea.	30
Artículo 87.- Interposición de quejas.....	30
SECCIÓN QUINTA: MEDICIÓN Y FACTURACIÓN.....	30
Artículo 88.- Universalidad de la medición de los consumos.....	30
Artículo 89.- Periodicidad de las lecturas de los hidrómetros.....	30
Artículo 90.- Plazo para la reparación o reemplazo de hidrómetros.....	31
Artículo 91.- Factura única.	31
Artículo 92.- Condiciones de la factura.	31
Artículo 93.- Base para la facturación.....	31
Artículo 94.- Facturación con consumo estimado.....	31
Artículo 95.- Ajuste del monto de la facturación de los servicios en caso de discontinuidad.....	31
Artículo 96.- Obligación de pagar el cargo fijo de acueducto.	32
Artículo 97.- Ajuste del monto de la facturación de los servicios por incumplimiento de la calidad del agua.	32
Artículo 98.- Prestación de servicios compartidos por dos prestadores.....	32
Artículo 99.- Registro del consumo de agua en hidrantes.....	32
Artículo 100.- Comprobación del funcionamiento del hidrómetro.....	32
Artículo 101.- Traslado del hidrómetro.....	33
Artículo 102.- Información contenida en la factura.....	33
Artículo 103.- Entrega de la factura.....	33
Artículo 104.- Ciclo incompleto de servicio.....	33
Artículo 105.- Monto por pagar en una conexión que abastece a varias unidades de consumo.....	34
Artículo 106.- Facturación para unidades de consumo con diferente uso.....	35
Artículo 107.- Facturación por conexiones ilícitas.....	36
Artículo 108.- Modificación a la facturación.....	36
Artículo 109.- Ajuste de facturas por alto consumo.....	36
Artículo 110.- Modificaciones en la facturación por cambios de tarifa.....	37

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Artículo 111.- Gestión de cobro.....	37
Artículo 112.- Facturación por consumo en fuentes públicas de ornato.....	37
CAPÍTULO VIII	37
PROYECTOS DE CONSUMO MASIVO Y EXTENSIONES DE LOS SISTEMAS ...	37
SECCIÓN ÚNICA.....	37
Artículo 113.- Construcción de las redes de los servicios.	37
Artículo 114.- Financiamiento de las extensiones de los sistemas y fuentes de abastecimiento.	38
Artículo 115.- Ejecución de las obras por parte de un particular.	38
Artículo 116.- Dimensionamiento de las obras que mejoren o amplíen los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario y la extensión de sistemas.....	38
Artículo 117.- Financiamiento de obras para nuevos desarrollos. Eliminado	38
CAPÍTULO IX	38
DEL ABONADO.....	38
SECCIÓN ÚNICA.....	38
Artículo 118.- Derechos de los abonados.....	38
Artículo 119.- Deberes de los abonados.....	39
CAPÍTULO X	40
TARIFAS Y APORTES	40
SECCIÓN PRIMERA: DE LAS TARIFAS	40
Artículo 120.- Tarifas por los servicios.....	40
Artículo 121.- Modelo, metodología y estructura tarifaria.	40
SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS APORTES.....	40
Artículo 122.- Aportes para nuevos desarrollos. Eliminado	40
Artículo 123.- Excepción de pago del aporte por nuevos desarrollos. Eliminado.....	40
CAPÍTULO XI	40
PROTECCIÓN DEL AMBIENTE	40
SECCIÓN ÚNICA	40
Artículo 124.- Gestión Ambiental.....	40
Artículo 125.- Programa de protección del recurso hídrico.....	40
Artículo 126.- Protección ambiental.	41
CAPÍTULO XII	41
DISPOSICIONES FINALES.....	41
SECCIÓN ÚNICA.....	41
Artículo 127.- Sanciones.	41
Artículo 128.- Observancia al principio de legalidad y jerarquía normativa.	41
Artículo 129.- Vigencia.	41
Artículo 130.- Información suministrada por ASADAS.....	41
CAPÍTULO XIII	41
TRANSITORIOS.....	41
SECCIÓN ÚNICA.....	41
Transitorio I.....	41
Transitorio II.....	41
Transitorio III.....	42
Transitorio IV.....	42
Transitorio V.....	42
Transitorio VI.....	42
Transitorio VII.....	42
Transitorio VIII.....	42

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015)”

CAPÍTULO I OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 1.- Objetivo

Reglamentar las condiciones de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes y las relaciones entre los prestadores regulados por la ARESEP y los abonados de estos servicios; estableciendo las medidas regulatorias necesarias para que estos servicios públicos se brinden en forma óptima. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

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

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

Artículo 3.- Alcance

Este reglamento es de aplicación a nivel nacional, para los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes regulados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

CAPÍTULO II SIGLAS Y DEFINICIONES

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 4.- Siglas

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

ARESEP	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o Autoridad Reguladora.
ASADA	Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales.
AyA	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
CFIA	Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.
CNE	Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.
CR-2010	Especificaciones Generales para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes.
CONAVI	Consejo Nacional de Vialidad.
DE-2010	Manual de Diseños Estándares para la Construcción de

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

ECA	Carreteras, Caminos y Puentes.
ESPH, S.A.	Ente Costarricense de Acreditación.
MINAE	Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.
MOPT	Ministerio del Ambiente y Energía.
PMYES	Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
SIG	Programa de Mejora y Expansión Continua del Servicio.
	Sistema de Información Geográfica.

Artículo 5.- Definiciones

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

Abonado: Persona física o jurídica a cuyo nombre aparece registrado el servicio que le brinda el prestador. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alcantarillado sanitario o sistema de alcantarillado sanitario: Sistema cuyo objetivo es recolectar, conducir y tratar aguas residuales; así como la disposición sanitaria de las aguas y

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

lodos resultantes. Incluye el cuerpo receptor y las obras de infraestructura física. Consta de las siguientes etapas:

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

Alto consumo: Es aquel que supere en un 100% el consumo promedio normal del abonado de los últimos doce meses. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

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

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

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

Capacidad hidráulica: Condición de la infraestructura instalada de los sistemas de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes para trasegar factiblemente caudales para brindar un servicio. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Capacidad hídrica: condición existente de factibilidad para la producción y explotación de agua para abastecimiento de los servicios de acueducto e hidrantes. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Ciclo de lectura: periodo de tiempo comprendido entre dos lecturas consecutivas de un hidrómetro que oscila entre 28 y 33 días naturales y hasta 60 días naturales para el caso de lectura bimensual. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

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

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

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

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

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

Constancia de capacidad del sistema de alcantarillado sanitario: Documento que emite el operador del servicio de alcantarillado sanitario ante una negativa de disponibilidad de ese servicio, en el cual hace constar que el sistema cuenta con capacidad para la disponibilidad: recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales; supeditado a la construcción por parte del interesado, de la infraestructura indicada en ese documento. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Consumo: Volumen de agua que un abonado utiliza en un periodo de tiempo determinado. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

Consumo normal: Consumo del servicio libre de distorsiones, efectuado durante un ciclo de lectura. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Continuidad del servicio: Atributo de la calidad de servicio que implica que el mismo se mantiene en forma continua sin interrupción las 24 horas del día los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor o por períodos programados de mantenimiento del sistema o daño causado por terceros. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Contrato de servicios: Eliminado. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Cuerpos de agua receptores: Eliminado. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

Dictamen o certificación de disponibilidad de servicios: Pronunciamiento mediante el cual un prestador de servicio comunica a un tercero interesado, la capacidad de sus sistemas (acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes) para abastecer el consumo de nuevos abonados. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

Estudio de disponibilidad de servicios: Estudio técnico bajo la responsabilidad de un prestador del servicio, referido a la capacidad hídrica e hidráulica de los sistemas que opera. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

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

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

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

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

Gestión Ambiental: Eliminado. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

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

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

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

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

m. c. a o metros de columna de agua: Unidad de presión equivalente a la presión ejercida por una columna de agua de un metro de altura. 1mca equivale a 9,80 KPa. (1 m.c.a. = 9,80 KPa) *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Mes: Periodo de tiempo de 28, 29, 30 o 31 días, que va desde una determinada fecha de un mes, hasta la misma del mes siguiente. Por ejemplo, el que va del 20 de enero al 20 de febrero o del 15 de enero al 15 de febrero. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

Niple: Eliminado

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Programa de protección del recurso hídrico: Conjunto de actividades que desarrolla un prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes con el objetivo de proteger, conservar y recuperar el recurso hídrico en las áreas de las cuencas que impactan la recarga y calidad del agua y asegurar la sostenibilidad de esos servicios. *(Reformado por la Junta*

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

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

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

Prueba volumétrica o prueba para determinar la curva de error o curva de exactitud en función del caudal: procedimiento técnico mediante el cual un hidrómetro es sometido a diferentes flujos para realizar una comparación entre el volumen registrado y un patrón de referencia, con el fin de evaluar mediante procedimientos matemáticos el nivel de exactitud del hidrómetro. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

Reglamento para la Calidad: Se refiere al Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto Ejecutivo 38924-S y su reforma o el vigente a la fecha. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

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

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

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

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

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

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

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

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

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

Servidumbre de paso y acueducto/alcantarillado: Derecho a transitar por propiedad ajena para tener salida desde esa propiedad a vía pública, y para conectar infraestructura de acueducto y alcantarillado sanitario, a fin de proveer agua potable o descargar aguas residuales del predio que carezca de salida a vía pública.

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

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

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

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Tratamiento: Conjunto de procesos físicos, químicos o biológicos, cuya finalidad es mejorar la calidad del agua residual y los lodos residuales antes de su disposición final. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Unidad de consumo: Cada una de las unidades de vivienda, comercio, industria u otras, incluidos condominios, que cuenta con instalaciones propias de agua potable y alcantarillado sanitario, y que reciben los servicios brindados por el prestador del servicio. Todas las unidades de consumo con que cuente un condominio, podrán preferiblemente tener servicios independizados hasta la calle pública. En caso de no ser técnicamente factible, el acceso será por medio de prevista general (macromedidor). *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

La tarifa para este servicio será la fijada por ARESEP.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN PRIMERA: GENERALIDADES

Artículo 6.- Obligatoriedad de acatamiento.

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

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

El límite físico entre estos servicios y las instalaciones internas, está dado:

- i. para el servicio de acueducto: por la ubicación del hidrómetro y sus accesorios, siempre y cuando éste se encuentre fuera de la propiedad, caso contrario, sería el límite de la propiedad, y
- ii. para el servicio de alcantarillado: por el accesorio de salida de la caja sifón.

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 8.- Punto de entrega.

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

Artículo 9.- Dictamen de disponibilidad y constancias de capacidad de los servicios.

El prestador deberá emitir dictamen de disponibilidad del servicio contra toda solicitud de un interesado de obtener un nuevo servicio de acueducto y alcantarillado. El dictamen debe estar basado en un estudio de disponibilidad del servicio.

En el caso del servicio de acueducto, cuando exista capacidad hídrica, pero no capacidad hidráulica, el prestador emitirá una constancia de capacidad hídrica, indicando las obras que para proveer el servicio e interconectarlo debe el interesado asumir.

Tratándose del servicio de alcantarillado sanitario, cuando no hay capacidad hidráulica, y sea técnicamente factible brindar el servicio, el prestador emitirá una constancia de capacidad del sistema de alcantarillado sanitario en la que indique que la disponibilidad está supeditada a la construcción por parte del interesado de las obras requeridas.

Lo anterior bajo la fiscalización y aprobación del operador.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

En ningún caso se autorizarán expansiones que comprometan el recurso hídrico existente o la capacidad del sistema de alcantarillado y su tratamiento, en perjuicio de la comunidad servida o de los habitantes de los eventuales nuevos desarrollos. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 10.- Vigencia del dictamen o certificación de disponibilidad.

El dictamen o certificación de disponibilidad tendrá un plazo máximo de 12 meses a partir de la fecha de su emisión, el cual podrá ser prorrogado bajo justificación técnica por una única vez, por un plazo máximo igual al inicial, siempre y cuando no se haya materializado el servicio. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 11.- Plazo para emitir dictamen o certificación de disponibilidad.

El prestador para emitir el dictamen de disponibilidad, tendrá un plazo de cinco días naturales para casos individuales y 20 días naturales para proyectos de consumo masivo, posterior al recibido a satisfacción de los requisitos establecidos. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

En las áreas urbanas, los prestadores deberán garantizar el balance en la cobertura entre los servicios de acueducto y de alcantarillado sanitario, de tal manera que conforme se amplíe el primero, se provea paralelamente el segundo. Se exceptúa de este balance, aquellos casos en que no exista un colector cercano en operación al cual sea factible conectarse. En estos casos podrá utilizarse otro tipo de sistema de disposición de aguas residuales e incluso dejar prevista la instalación del alcantarillado sanitario para en un futuro cercano realizar la conexión. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 13.- Participación de los operadores de servicio.

Un operador puede participar en la prestación de los servicios de acueducto o alcantarillado sanitario, en todas o alguna de las etapas de dichos servicios definidas en los artículos 5 y dos de este reglamento. Para el caso de ASADAS, previo a la aplicación de esta figura, debe ser aprobado por el AyA, quien valorará entre otros aspectos la satisfacción del interés público. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 14.- Consulta a las comunidades indígenas.

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

Artículo 15.- Proyectos en zonas de protección indígena.

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

SECCIÓN SEGUNDA: DE LA INFORMACIÓN

Artículo 16.- Información para la Autoridad Reguladora.

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

La información se utilizará para:

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

Artículo 17.- Sistemas de información.

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

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 18.- Formato de la información aportada.

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

SECCIÓN TERCERA: INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN

Artículo 19.- Diseño y construcción de instalaciones.

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

Artículo 20.- Mantenimiento de la infraestructura.

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

Artículo 21.- Reparación de vías públicas.

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

Para realizar estas labores deben utilizar:

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

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

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

Debe el prestador realizar una programación de renovación de su infraestructura según su antigüedad y vida útil. En el caso que la renovación de esa infraestructura afecte el libre tránsito por las vías, debe coordinar con el CONAVI, el MOPT o la municipalidad respectiva, con la finalidad de garantizar la menor afectación a los usuarios de esas vías. Los prestadores deben coordinar la ejecución de planes instalación, modificación o cambio de infraestructura con esas entidades a efecto de hacerlo coincidir sus programas de mantenimiento de vías, evitando la afectación posterior de las vías públicas por la realización de esas actividades. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 22.- Instalación de equipos de medición.

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

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

Los laboratorios de verificación de los sistemas de medición o conteo deberán estar debidamente acreditados ante el ECA o la autoridad correspondiente; personas responsables, ensayos y pruebas deberán estar debidamente certificados y los instrumentos, sistemas de medición o conteo utilizados para llevar a cabo pruebas para evaluar la calidad del servicio, deberán estar calibrados y poseer un plan de verificación, calibración y mantenimiento de acuerdo con las especificaciones establecidas por el fabricante y de conformidad con la normativa vigente.

Artículo 24.- Seguridad.

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

CAPÍTULO IV CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

SECCIÓN PRIMERA: DE LA PRESTACIÓN

Artículo 25.- Condiciones de prestación.

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

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

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

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

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

Artículo 28.- Instalación de fuente pública domiciliaria.

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

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

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

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

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Artículo 29B.- Plazo para la reparación de fugas.

El prestador del servicio reparará una fuga en una prevista en un plazo máximo de tres días naturales después de recibido el respectivo reporte. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

SECCIÓN SEGUNDA: DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Artículo 30.- Calidad del agua suministrada.

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

Cuando el control de calidad del agua demuestre que uno o varios parámetros son disconformes con los valores establecidos, el prestador deberá tomar las medidas correctivas necesarias para ajustar el servicio conforme con los valores admisibles de ese Reglamento. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

Los laboratorios que realicen pruebas de control de calidad del agua deberán tener sus métodos de ensayo acreditados por el ECA y la recolección de las muestras deberá ser realizada directamente por funcionarios del laboratorio. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 32.- Presiones de servicio.

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

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

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

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

La comunicación deberá realizarse:

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

Para un mismo usuario, se podrán realizar como máximo diez suspensiones programadas en un año, siendo que de ellas, no podrán producirse más de dos en un mes. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

SECCIÓN TERCERA: DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Artículo 34.- Tratamiento de aguas residuales.

Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán verificar que todas las aguas residuales recolectadas por sus sistemas reciban tratamiento y cumplan con lo establecido en el Reglamento de Vertidos. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

Artículo 36.- Control de contaminación.

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

Artículo 37.- Prohibición de recepción de aguas pluviales.

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

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

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

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

Artículo 38B.- De la descarga de aguas residuales de sistemas privados al sistema público de alcantarillado sanitario.

Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario podrán autorizar la descarga de aguas residuales provenientes de sistemas privados de abastecimiento de acueducto (pozo, nacientes, entre otros), si la carga de contaminantes no sobrepasa los límites establecidos en la normativa existente. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Artículo 39.- Derrames del alcantarillado sanitario.

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

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

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

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

Artículo 41.- Imprudencia de suspensión del servicio de alcantarillado sanitario.

El servicio de alcantarillado sanitario no puede ser suspendido por facturación no cancelada. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

SECCIÓN CUARTA: DEL SERVICIO DE HIDRANTES

Artículo 42.- Condiciones del servicio de hidrantes.

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

Artículo 43.- Responsabilidad sobre la red de hidrantes.

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

SECCIÓN QUINTA: DE LOS SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 44.- Prestación de servicios especiales.

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

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

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

Se consideran servicios especiales de acueducto y alcantarillado:

- a. La venta de agua potable en bloque,

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

- b. Los otorgados a ocupantes de terrenos en precario y campamentos de damnificados y
- c. Los autorizados para las actividades e instalaciones temporales.
- d. Cualquier otro que se identifique y cumpla con la definición establecida en el artículo 5.

Estos servicios deben ajustarse a lo establecido en este reglamento. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

Los prestadores suministrarán los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes siempre que sea técnicamente factible a terrenos en precario declarados como tales, y a campamentos de damnificados. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 47.- Servicios para actividades e instalaciones temporales.

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

Artículo 48.- Venta de agua potable en bloque.

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

- a. Otro prestador,
- b. Prestadores de servicios marítimos y aéreos en puertos nacionales autorizados o directamente a empresas navieras y aéreas que operen legalmente en Costa Rica, y
- c. Vendedores de agua a terceros a través de medios móviles como camiones cisternas, que operen legalmente.

Para el caso de ASADAS, previo a la aplicación de esta figura, debe ser aprobado por el AyA, quien valorará entre otros aspectos, la satisfacción del interés público.

En todos los casos, la tarifa por cobrar será la aprobada por la Autoridad Reguladora. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

SECCIÓN SEXTA: DE LOS SERVICIOS CONEXOS

Artículo 49.- Prestación de servicios conexos.

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

Artículo 50.- Tipos de servicios conexos.

Se consideran servicios conexos, entre otros:

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

La ejecución de los servicios conexos solo podrá ser realizada por el prestador del servicio, o quien él autorice siguiendo los procedimientos establecidos. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 51.- Servicio de conexión.

Este servicio permite la interconexión del sistema interno del inmueble a la red pública, puede ser:

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 52.- Servicio de reconexión.

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

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los abonados como la suspensión del servicio por error del prestador. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

Se inicia el cómputo de los plazos a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

CAPÍTULO V GESTIÓN DE SERVICIOS

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 54.- Gestión de los servicios.

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

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

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

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

CAPÍTULO VI

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CONDICIONES INFERIORES A LA PRESTACIÓN ÓPTIMA

SECCIÓN ÚNICA

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

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

Artículo 57.- Escasez del suministro de agua.

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

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

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 58.- Servicios alternativos de suministro del servicio de acueducto.

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

afectada por la interrupción. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

Artículo 60.- Emergencia sanitaria.

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

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

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

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

- a. Hospitales, centros penitenciarios;
- b. Clínicas, centros educativos y de salud, albergues para niños y para adultos mayores;
- c. Viviendas, para atender las necesidades básicas de las familias y de los campamentos de damnificados;
- d. Instalaciones comerciales, industriales y agroindustriales;
- e. Instalaciones municipales, gubernamentales, religiosas, organizaciones internacionales, diplomáticas y no gubernamentales, y similares; y
- f. Actividades e instalaciones temporales.

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

CAPÍTULO VII RELACIÓN DEL PRESTADOR CON EL ABONADO

SECCIÓN PRIMERA: TRÁMITES E INFORMACIÓN AL ABONADO

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

Los prestadores deben establecer los trámites necesarios para las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios y adoptar los reglamentos, documentos para solicitar un nuevo servicio ("Condiciones de la Prestación de los Servicios de acueducto, Alcantarillado Sanitario e

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Hidrantes”), procedimientos y regulaciones adicionales que establezcan las relaciones con sus abonados, en armonía con la normativa vigente. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 63.- Publicidad de la información.

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

Artículo 64.- Información sobre los servicios.

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

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

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

SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS CONTRATOS POR SERVICIOS

Artículo 66.- De la formalización del servicio.

Para el acceso a los servicios, las partes deberán suscribir el documento denominado "Condiciones de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes. Dicho documento con base en este reglamento y la legislación vigente, establecerá las condiciones que regirán la prestación de los servicios. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 67.- Contenido del documento "Condiciones de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes".

Considerando lo establecido en este reglamento, los prestadores diseñarán el formato genérico del documento de "Condiciones de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes", el cual será presentado a la ARESEP para su aprobación.

Para el caso de ASADAS el AyA deberá presentar dicho documento. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

Artículo 68.- Solicitud de servicios.

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

Artículo 69.- Competencia para solicitar servicios.

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

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

Una vez cumplidos los requisitos y cancelada la tarifa respectiva, los prestadores contarán con un plazo máximo de ocho días naturales para realizar la conexión de cada servicio aprobado. Para la instalación de hidrómetros, se observarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 71.- Ubicación de la prevista o conexión.

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

Artículo 72.- Independización de servicios.

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

Artículo 73.- Varias conexiones en una misma propiedad.

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

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

Los prestadores están obligados a atender toda solicitud de desconexión del servicio, siempre y cuando no haya pendientes de pago ni afectación a terceros de manera directa. Esta solicitud debe atenderse en un plazo máximo de cinco días naturales contados a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

El prestador debe emitir en forma escrita la decisión y justificar las razones del rechazo, según el artículo 9 de este reglamento y dentro de los plazos establecidos en el artículo 11.

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

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

- a. Incumplimiento a las leyes o regulaciones del servicio;
- b. Problemas en la red interna que pongan en peligro de contaminación el sistema público de acueducto;
- c. En caso de peligro o emergencia debidamente identificados, que afecten a personas o propiedades privadas o públicas;
- d. Incapacidad o negativa para corregir cualquier deficiencia o defecto en el sistema interno que haya sido reportado por el prestador o autoridad competente;
- e. Falta de pago del servicio posterior al cumplimiento 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. Posterior a ello, la suspensión se hará efectiva antes de la siguiente facturación, en caso de subsistir el incumplimiento de pago;
- f. Ceder el agua a un tercero;
- g. Utilizar el agua para usos no autorizados;
- h. Manipulación indebida comprobada de los accesorios de la conexión (hidrómetro, válvulas, tubería);
- i. Por conexiones ilícitas; y
- j. Incumplimiento de las restricciones de uso establecidas en condiciones de escasez.

Cuando se incurra en alguna de estas causales de suspensión del servicio con excepción de la causal indicada en el inciso e. y así se haya determinado siguiendo el debido proceso; el prestador comunicará al abonado la fecha de suspensión, en el medio señalado y con 24 horas de anticipación. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

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

La suspensión del servicio no procede cuando:

- a. El abonado esté al día con la última facturación;
- b. El abonado esté al día con la última facturación aunque tenga facturaciones anteriores pendientes de pago;
- c. El abonado demuestre a la cuadrilla de corta que ha cancelado la factura, aún en fecha posterior al vencimiento; y
- d. Sea viernes, sábado, domingo o día anterior a un feriado, salvo si al día siguiente el prestador tiene habilitado el servicio de recaudación y reconexión.

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

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

El prestador del servicio restaurará la conexión del servicio en un plazo no mayor a las 24 horas naturales, si ese día corresponde al prestador cerrar sus oficinas, deberá realizarla el día hábil siguiente. Para ambos casos una vez corregida la causa de la suspensión.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

El contenido de este artículo fue reubicado en el numeral 41

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

SECCIÓN CUARTA: ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 81.- Tramitación de quejas y denuncias.

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

En el caso de quejas referidas a la calidad del agua, el prestador está obligado a tramitar la queja y ejecutar una solución temporal en menos de 48 horas, especialmente si la situación pueda crear riesgo sanitario, y ésta atente contra la salud pública o el ambiente.

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

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

- a. Hacer una visita de campo para identificar si existen causas asignables al operador o al abonado que afectan los registros de consumo.
 - i. Si las causas son asignables al operador, modificar la factura afectada con base en el consumo promedio normal.
 - ii. Si no se identifican causas asignables al operador o al abonado y el hidrómetro en uso supera los 1000 m³ acumulados de consumo, verificar la precisión de la medición del hidrómetro, mediante pruebas técnicas establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros, AR-HSA-2008. Si el resultado de las pruebas determina inexactitud de la medición, el costo será asumido por el prestador, caso contrario, lo asume el abonado
- b. Realizar el cobro del monto reclamado posterior a la emisión de la resolución final del proceso;
- c. Realizar el cobro del monto del mes siguiente con base en el consumo real indicado por el hidrómetro;

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

Los prestadores cuando detecten un alto consumo deberán notificarlo al abonado en un plazo máximo de 10 días naturales, en el medio señalado por el abonado. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 83- Cobro de facturaciones pendientes de pago.

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

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

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

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

Artículo 85.- Servicio permanente de atención al usuario.

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

Artículo 86.- Quejas por facturación errónea.

Pueden presentarse quejas por facturación errónea en los siguientes casos:

- a. **Factura cancelada:** Si se identificara un error en una factura cancelada, tanto el prestador como el abonado, podrán gestionar la recuperación de la respectiva diferencia a su favor. La diferencia se debe recuperar o reintegrar en un plazo máximo de quince días naturales o en la siguiente facturación
- b. **Factura no cancelada:** De presentarse una queja por una factura emitida pero no cancelada, el prestador deberá suspender la obligación de pago de esa factura, hasta tanto se emita la resolución final.
 - i. Si la gestión se resuelve a favor del abonado, con base en la resolución final, el prestador modificará el monto a pagar y le comunicará al abonado formalmente en el medio o lugar ofrecido.
 - ii. Si la gestión es rechazada, con base en la resolución final, el prestador, comunicará al abonado formalmente en el medio o lugar ofrecido, el nuevo plazo de vencimiento y el monto pendiente de pago. No cobrará recargos por mora desde el vencimiento hasta la fecha de notificación de la resolución final.

En todos los casos el nuevo plazo de vencimiento no será inferior a cinco días hábiles a partir de la fecha de notificación. En caso de morosidad se seguirá con el proceso de cobro establecido. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 87.- Interposición de quejas.

Si el abonado o usuario debidamente autorizado, interpone una queja ante el prestador, éste deberá resolverle en forma escrita, dentro de los quince días naturales siguientes al recibo de la gestión, pudiendo dicho plazo extenderse hasta un mes, dada la complejidad de la queja.

Si el prestador rechaza dicha gestión, deberá fundamentar por escrito su decisión. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

SECCIÓN QUINTA: MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

Artículo 88.- Universalidad de la medición de los consumos

Todos los consumos del servicio de acueducto, incluyendo los servicios especiales, deben ser medidos, siempre que técnicamente sea factible, según lo establece la Norma Técnica de Hidrómetros. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

El prestador está obligado a reparar, corregir o reemplazar los hidrómetros dentro del plazo máximo de diez días naturales después de detectar que el mismo presenta condiciones de registro fuera de los porcentajes de error permitidos por la normativa vigente.

La facturación del mes en el cual se presentó la condición antes indicada se realizará con base en el consumo promedio normal del abonado. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 91.- Factura única.

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

Artículo 92.- Condiciones de la factura.

La factura puede ser física o electrónica. Si un abonado no tiene o no puede acceder los medios digitales, debe indicarlo al prestador, quien deberá realizar el cobro mediante factura física. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 93.- Base para la facturación.

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

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 94.- Facturación con consumo estimado.

En caso de lectura bimestral o cuando no sea posible efectuar la lectura del hidrómetro, la facturación de los meses sin lectura, se hará con base en un consumo estimado del abonado, no se deberán realizar dos facturaciones estimadas consecutivas; salvo que exista caso fortuito, fuerza mayor, o en casos no controlados por el prestador y debidamente justificados y probados por este. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

Los abonados del servicio de acueducto que reciban un servicio discontinuo cuya causa no sea caso fortuito, fuerza mayor o 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. En el caso de que no exista cargo fijo, se aplicará una disminución del 50% del monto de la factura.

El ajuste del monto será aplicable cuando la discontinuidad implique:

- a. Prestación del servicio menor a 16 horas naturales diarias durante al menos 20 días naturales al mes y
- 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.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

La provisión de agua mediante sistemas alternativos de abastecimiento no eximirá al prestador de aplicar la excepción al pago del cargo fijo o la disminución del 50% del monto de la factura.

Las consideraciones de caso fortuito y fuerza mayor deben ser determinadas mediante evaluación del área técnica del prestador o demostradas por el abonado a la Autoridad Reguladora.

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

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

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

El prestador debe continuar al abonado esta situación

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

Los abonados del servicio de acueducto que reciban agua que incumple las normas y principios de calidad establecidas, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea atribuible a, caso fortuito, fuerza mayor o daño a terceros; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento pagarán únicamente el monto correspondiente al cargo fijo, en el caso de que no exista cargo fijo, pagarán el 50% de la factura por el servicio.

Para la aplicación del ajuste en el monto de la facturación, el abonado deberá presentar las pruebas que demuestren los hechos, y si el operador conoce de los hechos debe aplicar el no cobro de oficio a todos los abonados afectados. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

Cuando por razones técnicas un prestador debe brindar el servicio de acueducto y otro prestador el de alcantarillado sanitario, deberán firmar un convenio y comunicarlo en forma escrita a los abonados en esta condición. El prestador 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.

Para el caso de ASADAS el convenio debe ser previamente validado por el AyA. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

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

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

Artículo 100.- Comprobación del funcionamiento del hidrómetro.

Cuando se presenten quejas por altas facturaciones o altos consumos, y existan dudas con respecto al consumo registrado por el hidrómetro, el prestador deberá hacer una vista de campo para conocer el funcionamiento de este dispositivo, en la cual el abonado o su representante podrán estar presentes.

Si no se identifican causas asignables al operador o al abonado y el hidrómetro en uso supera un volumen acumulado los 1000 m³, el prestador deberá verificar la precisión de la medición a través

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

de las pruebas técnicas establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros, AR-HSA-2008; debiendo el prestador comunicar al abonado el resultado en el plazo de 8 días naturales.

El costo de la revisión correrá por cuenta del solicitante, excepto que se compruebe el mal funcionamiento del hidrómetro. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 101.- Traslado del hidrómetro.

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

Artículo 102.- Información contenida en la factura.

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

- a. Nombre y logotipo del prestador;
- b. Cédula jurídica, dirección física, electrónica o sitio web, números de teléfonos y fax del prestador;
- c. Nombre del abonado;
- d. Localización;
- e. Número de 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. Consumo mensual,
- n. Tipo de tarifa;
- o. Historial de consumo de los últimos seis meses;
- p. Desglose del monto por tipo de servicio y tarifa;
- q. Monto por pagar por arreglos de pago, de existir;
- r. Monto total;
- s. Monto del cargo por mora;
- t. Espacio para avisos, por ejemplo:
 - i. Cantidad de facturas y montos pendientes de pago,
 - ii. Notificación del corte de servicio por no pago,
 - iii. Notificación de cambios generales o individuales de tarifas,
 - iv. Notificación de un alto consumo,
- u. Indicar si el consumo es estimado;
- v. Número de teléfono y correo electrónico para reportar averías; y
- w. El número 8000 ARESEP (8000-273737) y el correo: usuario@aresep.go.cr

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 103.- Entrega de la factura.

El prestador entregará o pondrá a disposición del abonado la factura correspondiente al consumo de sus servicios, con un mínimo de 10 días naturales antes del vencimiento, en el lugar o por el medio señalado por el abonado. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 104.- Ciclo incompleto de servicio.

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

- a. El cargo fijo: Este monto no será afectado;
- b. El consumo:
 - i. Si se trata de un servicio medido, se facturará según el registro de medición indicado por el hidrómetro.
 - ii. Si se trata de servicio fijo, se cobrará proporcionalmente la cantidad de días durante la cual se prestó efectivamente el servicio.

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

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

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

- I. Para tarifas de la categoría domiciliaria
 - i. Si la conexión es medida:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

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

II. Para las otras categorías tarifarias

i. Si la conexión es medida:

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

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

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

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

ii. Si la conexión es sin medición (servicio fijo):

- a. Para acueducto y alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario más la tarifa fija respectiva, este valor multiplicado por el número de unidades de consumo.

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

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

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

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

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

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

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

Cuando en una misma conexión existan diferentes uso del agua, el prestador:

- a. Realizará la facturación del consumo con la tarifa de la categoría más alta.
- b. Notificará al abonado sobre la aplicación tarifaria para que, en el plazo de dos meses independice los servicios.
- c. Reclasificará el servicio con la tarifa aplicada, si cumplido el plazo, el abonado no realiza lo solicitado.
- d. Aplicará a todo el consumo la tarifa domiciliaria, sí el uso del agua adicional al domiciliario no requiere del permiso sanitario.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 107.- Facturación por conexiones ilícitas.

Cuando se identifique una conexión ilícita:

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

En todos los casos el prestador debe seguir el debido proceso y emprenderá las acciones judiciales que sean legalmente pertinentes, así como aplicar el procedimiento para refacturar. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 108.- Modificación a la facturación.

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

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 109.- Ajuste de facturas por alto consumo.

Los prestadores a solicitud del abonado, deberán efectuar ajustes a las facturas por altos consumos cuando procedan las siguientes condiciones:

- a. Hasta dos facturas emitidas consecutivamente cada dieciocho facturaciones;
- b. Para las categorías domiciliaria y preferencial;
- c. Que la primera de las dos facturas emitidas consecutivamente, registre medición igual o superior a 40 metros cúbicos.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

- d. Que el prestador compruebe que el incremento en el consumo se originó por una fuga.

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

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

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

Se presentarán modificaciones en la facturación por:

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

Artículo 111.- Gestión de cobro.

Los prestadores están obligados a:

- a. Cobrar por todos los servicios que tengan tarifa autorizada;
- b. Implementar una gestión eficiente de cobro y de recuperación de montos pendientes de pago;
- c. Poner a disposición de los abonados las facturas al cobro por los servicios prestados, en forma física o digital; y
- d. Entregar al abonado, si lo solicita, factura física por los servicios brindados; y
- e. Entregar al abonado, si lo solicita, el resultado de la lectura efectuada.

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

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

CAPÍTULO VIII

PROYECTOS DE CONSUMO MASIVO Y EXTENSIONES DE LOS SISTEMAS

SECCIÓN ÚNICA

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

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

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Artículo 114.- Financiamiento de las extensiones de los sistemas y fuentes de abastecimiento.

Los prestadores no están en la obligación de financiar la ampliación de los sistemas de acueductos y alcantarillado sanitario, incluidas las fuentes de abastecimiento, si dichos proyectos no están contemplados dentro del PMYES.

Para esos efectos, podrán recurrir a la participación de la inversión privada siempre que así lo determinen los estudios técnicos correspondientes que respalden su factibilidad, sin que con ello se comprometa la demanda de los abonados actuales, ni se atente contra el interés público. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 115.- Ejecución de las obras por parte de un particular.

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

Con el fin de habilitar más servicios en una zona determinada, bajo el concepto de participación de la inversión privada, un particular podrá costear y ejecutar obras tendientes a mejorar o ampliar los sistemas de acueductos y alcantarillados sanitarios existentes, lo anterior bajo la aprobación, 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. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 116.- 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 particular pretenda costear y ejecutar, se prevea un dimensionamiento suficiente que permita resguardar la dotación de los abonados actuales y los futuros en resguardo del interés público. Asimismo, el operador deberá velar que estas obras sean compatibles con las exigencias técnicas para procurar el abastecimiento de los hidrantes. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 117.- Financiamiento de obras para nuevos desarrollos. Eliminado

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

CAPÍTULO IX DEL ABONADO

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 118.- Derechos de los abonados.

Los principales derechos de los abonados son los siguientes:

- a. Recibir los servicios en condiciones de prestación óptima;

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

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

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

Artículo 119.- Deberes de los abonados.

Los principales deberes de los abonados son los siguientes:

- a. Mantener en buen estado de funcionamiento sus instalaciones interiores;
- b. Hacer uso de las instalaciones de acuerdo con este reglamento;
- c. Dar a los servicios el uso exclusivo para el que fueron contratados;
- d. Los abonados que depositan aguas no ordinarias, darle el tratamiento previo que exige el reglamento de vertidos;
- e. Mantener separados los sistemas internos de aguas pluviales y aguas residuales;
- f. Mantener libre de todo tipo de obstrucciones la caja de registro del alcantarillado sanitario y la caja de protección del hidrómetro;
- g. Pagar oportunamente y en el plazo fijado sus compromisos con el prestador de servicio;
- h. Cumplir oportunamente con sus obligaciones establecidas en el documento “**Condiciones de la Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado sanitario e Hidrantes**”, o las que indique el prestador para mejorar el servicios, y

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

- i. Permitir al personal autorizado y debidamente identificado del prestador, acceso a su domicilio para realizar acciones propias de su labor.
- j. 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.

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

CAPÍTULO X TARIFAS Y APORTES

SECCIÓN PRIMERA: DE LAS TARIFAS

Artículo 120.- Tarifas por los servicios.

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

Si el abonado se encuentra conectado a los servicios que brinda el prestador, pero no hace usos de ellos, debe cancelar las respectivas tarifas por servicios fijos autorizados por la Autoridad Reguladora. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 121.- Modelo, metodología y estructura tarifaria.

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

SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS APORTES

Artículo 122.- Aportes para nuevos desarrollos. Eliminado

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

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

(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)

CAPÍTULO XI PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 124.- Gestión Ambiental.

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

Artículo 125.- Programa de protección del recurso hídrico.

Los prestadores deberán remitir quinquenalmente a la Autoridad Reguladora un programa de protección del recurso hídrico, el cual debe considerar todos los impactos negativos y positivos sobre el medio ambiente que puede generar brindar los servicios, así como las acciones correctivas respectivas. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

Artículo 126.- Protección ambiental.

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

CAPÍTULO XII DISPOSICIONES FINALES

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 127.- Sanciones.

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

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

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

Artículo 129.- Vigencia.

Las reformas al reglamento: "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA- 2013", rigen a partir de la fecha de su publicación en La Gaceta, excepto para las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS) cuyas reformas les regirán en la misma fecha en que entre en vigencia para ellas, el Reglamento: "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA- 2013", publicado en El Alcance N°50 a La Gaceta N° 186 del 29 de setiembre del 2014, con excepción de los plazos establecidos en los Transitorios de esta reforma. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Artículo 130.- Información suministrada por ASADAS.

La información requerida de las ASADAS en los transitorios, debe ser presentada por el AYA como titular del servicio, en el plazo establecido en cada transitorio. Para efectos de cumplimiento de reglamento "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA- 2013" y esta reforma, el AyA debe clasificar las ASADAS en tres categorías: A, B y, C. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

CAPÍTULO XIII TRANSITORIOS

SECCIÓN ÚNICA

Transitorio I.

Los prestadores deberán remitir a la Autoridad Reguladora el plan para la atención de emergencias y desastres aprobado por la CNE, en un plazo de dieciocho meses a partir de la publicación de esta reforma. El AYA deberá remitir el plan de las ASADAS categorías A en un plazo de 18 meses, el de las ASADAS categorías B y C en un plazo de 24 meses. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Transitorio II.

Los prestadores que no posean el servicio permanente de atención al usuario, se les concede para implementarlo, un plazo de doce meses a partir de la publicación de esta reforma. Para las ASADAS categorías A, un plazo de 18 meses; para las ASADAS categorías B y C un plazo de 24

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

meses. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Transitorio III.

Los prestadores deberán remitir a la Autoridad Reguladora el “Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios” en un plazo de 18 meses a partir de la publicación de esta reforma. El AYA deberá remitir el programa de las ASADAS categorías A en un plazo de 18 meses, el de las ASADAS categorías B en un plazo de 24 meses y para las ASADAS categorías C en un plazo de 36 meses. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Transitorio IV.

Los prestadores deben cumplir con los “sistemas de información” en un plazo de 24 meses a partir de la publicación de esta reforma. El AYA deberá informar de ese cumplimiento para las ASADAS categorías A en un plazo de 24 meses, para las ASADAS categorías B, en un plazo de 30 meses y para las ASADAS categorías C en un plazo de 36 meses. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Transitorio V.

Los prestadores que posean laboratorios para verificar sistemas de medición o conteo deben estar acreditados ante el ECA o la autoridad competente en un plazo de veinticuatro meses a partir de la publicación de esta reforma. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Transitorio VI.

Los prestadores deben remitir a la Autoridad Reguladora el primer “Programa de Protección del Recuso hídrico”, en un plazo de dieciocho meses a partir de la publicación de esta reforma. El AYA deberá remitir el programa de las ASADAS categorías A en un plazo de 18 meses, el de las ASADAS categorías B en un plazo de 24 meses y para las ASADAS categorías C en un plazo de 36 meses. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*

Transitorio VII.

Los prestadores deben remitir a la Autoridad Reguladora el formato del documento “Condiciones de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes” en un plazo de seis meses a partir de la publicación de esta reforma. El AYA deberá remitir el documento de las tres categorías de ASADAS en un plazo de ocho meses.

Transitorio VIII.

Cada prestador debe remitir a la Autoridad Reguladora un "Plan de implementación de este reglamento" en un plazo de cinco meses a partir de la publicación de esta reforma. El AYA deberá remitir el plan de las ASADAS categorías A en un plazo de 11 meses, el de las ASADAS categorías B y C en un plazo de 16 meses. *(Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)*