

**ASEP**

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

**ANEXO A**

Resolución AN No.5986 Agua de 11 de marzo de 2013

Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización

Régimen de Suministro Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

## RÉGIMEN DE SUMINISTRO

### CAPÍTULO V.1: CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO

**Artículo 1:** Los prestadores del servicio deberán prestar el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario a quienes lo soliciten. Para tal fin, el solicitante deberá suscribir un contrato con el prestador de servicio, en el cual se establezcan los derechos y obligaciones conforme a las leyes, reglamentos y resoluciones que regulan el sector de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Artículo 2:** Contrato de Suministro: Es el acuerdo suscrito entre el prestador y los clientes, en donde se establecen los términos del suministro de agua potable y/o de alcantarillado sanitario, los derechos y obligaciones de ambas partes. La ASEP aprobará el modelo de contrato sometido por los prestadores, o en su defecto, lo dictará mediante Resolución.

**Artículo 3:** Todo contrato por servicio de acueducto y/o alcantarillado sanitario, se considera celebrado por tiempo indefinido, salvo en los casos de servicios temporales.

**Artículo 4:** Las condiciones para la conexión del suministro de agua potable, son las siguientes:

- a) La finca no debe registrar deudas pendientes por suministro de agua potable y/o alcantarillado sanitario u otro concepto resultante de este reglamento.
  - (i) Para los casos en que el prestador del servicio sea el IDAAN, en virtud de que los créditos pesarán sobre los inmuebles, aun cuando cambien sus propietarios, y se aplicarán sobre toda clase de fincas, sean de propiedad pública o privada, la deuda por parte del cliente anterior del inmueble donde se va a prestar el servicio, será motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.
  - (ii) Para los casos en que el prestador del servicio sea una persona natural o jurídica privada, la deuda por parte del cliente anterior del inmueble donde se va a prestar el servicio, no será motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.
- b) Firmar el correspondiente contrato de suministro, previa presentación de la siguiente información:
  - (i) Persona natural: Copia de la cédula de identidad personal o pasaporte (o carné de la Dirección Migración y Naturalización) en el caso de extranjeros.

- (ii) Persona jurídica: Copia del certificado de Registro Público de la Sociedad Anónima.
  - (iii) Para ambos casos, si el Prestador es el I.D.A.A.N., se requiere paz y salvo de dicha Institución
  - (iv) En caso de que la persona natural o el representante legal de una sociedad anónima no pueda asistir personalmente a firmar el contrato de suministro, se deberá aportar:
    - (iv-1) Para persona natural: Carta de autorización original con copia de la cédula del otorgante y del autorizado.
    - (iv-2) Para persona jurídica: Poder notariado y copia de cédula del poderdante (otorgante) y apoderado (autorizado).
  - (v) Copia simple de la escritura pública de propiedad, o del certificado de Registro Público, del contrato de arrendamiento o certificado de domicilio expedido por autoridad competente, que acredite su posesión o tenencia legal del inmueble.
  - (vi) Para los inmuebles o instalaciones nuevas no ocupadas: Copia del permiso de ocupación o bien, la documentación que acredite que se han iniciado los trámites para la obtención del mismo.
  - (vii) En los casos de clientes tales como construcciones, exposiciones, ferias, circos, etc. que requieran un suministro de carácter temporal, deberán presentar la habilitación correspondiente para su funcionamiento, emitida por autoridad competente.
- c) Presentar certificación de buen historial de pago o referencias de crédito recientes, es decir, que no exceda un periodo de 5 años de la fecha en que se realiza la solicitud. En ausencia de éstas, el solicitante deberá pagar el depósito de garantía establecido en el presente reglamento.
  - d) Pagar el derecho de conexión de acuerdo al pliego tarifario vigente.
  - e) En edificaciones nuevas, el punto de interconexión debe estar ubicado en un sitio accesible al prestador del servicio, de acuerdo con las normas de construcción.

**Artículo 5:** Si se determina que el cliente falleció o no es el receptor directo del servicio, se podrá solicitar la suscripción de un nuevo contrato de suministro o la transferencia del mismo. En el caso de transferencia no se exigirá ningún requisito.

**Artículo 6:** El prestador de servicio podrá realizar el suministro en un (1) sólo punto o en más de un (1) punto de suministro, siempre que cumpla con las condiciones de seguridad y de acuerdo a las normas vigentes.

**Artículo 7:** El punto de conexión entre las instalaciones del prestador y el cliente, o punto de servicio o de entrega, estará determinado por la ubicación de la cajilla del equipo de medición en edificaciones con un (1) solo medidor. El punto de conexión en edificaciones con dos (2) o más cajillas para medidores será el punto de entrega principal de la edificación (medidor madre). El punto de conexión o entrega delimita el punto frontera entre las instalaciones de propiedad y responsabilidad del prestador de servicio y las instalaciones de propiedad y responsabilidad del cliente. Este punto de conexión se establece de acuerdo a las normas y especificaciones vigentes de la autoridad competente.

**Artículo 8:** Para los casos en que se requiere realizar conexiones de agua potable iguales o mayores a dos (2) pulgadas de diámetro, el cliente estará a cargo de la obra civil requerida para ubicar el o los medidores, así como la protección del sitio de medición. Para los casos en que la conexión domiciliar de agua potable sea inferior a dos (2) pulgadas de diámetro, el suministro e instalación de la obra civil estará a cargo del prestador del servicio. Estas instalaciones deben cumplir las normas técnicas vigentes de la autoridad competente.

**Artículo 9:** La provisión y colocación de los componentes para realizar la conexión del servicio estarán a cargo del prestador del servicio, salvo los casos contemplados en la normativa vigente.

**Artículo 10:** Para los casos en que al cliente le corresponda suministrar e instalar la obra civil para ubicar el equipo de conexión y medición de agua potable, la misma debe estar ubicada de tal forma que le permita acceso directo al prestador del servicio. Si al momento de realizar la conexión del nuevo suministro, dicha obra civil no cumple con las normas técnicas vigentes, el prestador del servicio no deberá conectar el suministro.

**Artículo 11:** En los casos en que la obra civil para ubicar el equipo de conexión y medición de agua potable no cumpla con las normas técnicas vigentes, o no se encuentre ubicado de forma que permita el acceso directo, el prestador del servicio deberá notificar por escrito de esta situación al cliente e informarle las adecuaciones necesarias para la instalación. A partir de la notificación por parte del prestador del servicio, el solicitante dispone de un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para adecuar sus instalaciones a las normas técnicas vigentes, luego de este término, la solicitud será dada de baja y el solicitante deberá iniciar nuevamente los trámites sin necesidad de un nuevo pago del cargo por conexión.

**Artículo 12:** Para todos los casos, la instalación, lectura, revisión, calibración, reemplazo, reposición y mantenimiento de los medidores serán responsabilidad del prestador del servicio.

**Artículo 13:** Los medidores instalados y a instalar por parte del prestador del servicio

deben estar en condiciones óptimas de medición, situación que debe estar acreditada mediante una certificación del laboratorio de medidas.

En el caso de nuevas conexiones, la certificación debe ser suministrada al momento de la conexión del servicio y a los clientes que ya tienen medidor instalado, se expedirá una (1) certificación anual a su requerimiento. En ambos casos, la certificación se expedirá sin costo alguno para el cliente.

Cuando el prestador reciba una solicitud de conexión nueva, éste deberá indicarle al cliente el plazo en que realizará la instalación y en los casos en que se requiera un reemplazo de medidor, el prestador debe notificar por escrito al cliente de la necesidad del reemplazo y la fecha en que efectuará dicho cambio.

**Artículo 14:** Condiciones para los clientes con servicios temporales: Para la instalación de facilidades de agua potable, que requiera de una conexión que será utilizada por poco tiempo, el cliente deberá pagar al prestador los costos asociados, de acuerdo a la facilidad que solicita, así como el Depósito de Garantía.

En todos los casos de instalación de facilidades para un servicio temporal, la empresa distribuidora proporcionará al cliente una factura por dicha instalación, calculada de la siguiente manera: (1) El costo estimado de instalación de materiales y suministros requeridos para proporcionar el servicio temporal, más (2) el costo estimado de remover dichas facilidades, menos (3) el valor estimado de salvamento al final del periodo de servicio de las facilidades instaladas. El cliente deberá pagar dicho cargo, previo a la instalación de las facilidades del servicio. El Pliego Tarifario deberá contener la forma de cálculo del monto a pagar.

Concluido el periodo del suministro temporal, el prestador deberá proceder a la desconexión de las instalaciones propias. El cliente con servicio temporal, podrá solicitar la extensión del plazo de vigencia del servicio, con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas de la fecha de vencimiento.

## **CAPÍTULO V. 2: CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO**

**Artículo 15:** La cancelación del suministro se realizará cuando lo solicite el cliente, de forma verbal o por escrito, personalmente o por intermedio de una persona autorizada. Cuando el cliente o una persona autorizada realice la solicitud de cancelación en forma verbal, el prestador deberá entregar al cliente una constancia escrita de la solicitud, en la que se consigne como mínimo, fecha, hora, número de registro y nombre de la persona que recibió la petición.

El prestador realizará la desconexión en un tiempo no mayor al que se exige para las instalaciones, de acuerdo a la meta de calidad vigente, el cual deberá ser informado al cliente en la misma constancia de la solicitud. El prestador del servicio debe realizar la lectura del medidor antes de desconectar el servicio y facturar el consumo para el cierre de la cuenta.

**Artículo 16:** Cuando el cliente solicite el cambio del servicio a otro domicilio, se procederá a hacer la liquidación del servicio existente, en los términos establecidos en el artículo anterior y el prestador del servicio procederá a elaborar un nuevo contrato para el nuevo domicilio, siempre que el solicitante reúna las condiciones establecidas en este reglamento.

**Artículo 17:** Cuando un cliente cancele su contrato de suministro, el prestador del servicio, si así lo solicita el cliente, deberá emitir una certificación, indicando que el mismo ha mantenido un buen historial de pago. De igual forma dicha certificación constatará dicha condición y el promedio del volumen de su consumo en metros cúbicos por mes ( $m^3$ /mes), con la finalidad de que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio de agua potable.

**Artículo 18:** En el caso de que un cliente se le haya suspendido el servicio y haya transcurrido sesenta (60) días calendarios sin que el cliente pague el saldo pendiente o solicite la reconexión, el prestador del servicio podrá ejecutar el depósito en garantía; en los casos en que haya un saldo pendiente, el mismo será cobrado mediante Jurisdicción Coactiva.

### **CAPÍTULO V. 3: SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO**

**Artículo 19:** La suspensión del suministro implica la desconexión del cliente de la red de distribución del prestador y éste podrá suspender el suministro del servicio, en los casos y cubriendo los requisitos que se indican a continuación, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente:

- a) Por el atraso de sesenta (60) días o más en el pago de las facturas respectivas. Para estos efectos, los sesenta (60) días se cuentan a partir de la fecha de emisión de la factura.
- b) Por incumplimiento del contrato de suministro, por el consumo de agua potable sin contrato previo o autorización del prestador, o cuando se haga uso del agua potable mediante fraude comprobado. Para este último caso, el prestador deberá atender el procedimiento aprobado por la ASEP.
- c) Por defectos de las instalaciones del prestador o del cliente, o cuando se ponga en peligro la seguridad de personas o bienes, de acuerdo a lo establecido en la normativa expedida por la ASEP.

Terminada la causa de la desconexión, el prestador estará obligado a reconectar el servicio a la mayor brevedad posible, excepto en los casos de fraude comprobado.

### **CAPÍTULO V. 4: RECONEXIÓN DEL SUMINISTRO**

**Artículo 20:** El prestador del servicio debe proponer, como mínimo, un cargo de

reconexión para cada categoría tarifaria que haya definido en su estructura tarifaria. Los cargos de reconexión no pueden superar el valor del cargo de conexión que le corresponde pagar al cliente en cuestión. Estos cargos deberán ser aprobados por la ASEP.

**Artículo 21:** Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos en los plazos y bajo las condiciones establecidas en las “Metas de Calidad de Servicio”.

**Artículo 22:** En aquellos casos en que el suministro de agua potable sea suspendido por mora o fraude comprobado conforme al procedimiento establecido por la ASEP, el prestador tendrá derecho a cobrar un cargo por reconexión.

Los prestadores facturarán el cargo por reconexión, únicamente cuando efectivamente hayan suspendido físicamente el servicio.

En el caso de mora, los cargos por reconexión sólo podrán ser facturados cuando el cliente no haya pagado dentro de los sesenta (60) días de la fecha de emisión de la factura y efectivamente se haya retirado el medidor o dispositivo instalado por el prestador y se haga la reconexión del servicio.

## **CAPÍTULO V. 5: DEPÓSITOS DE GARANTÍA**

**Artículo 23:** El prestador del servicio, con excepción del I.D.A.A.N., podrá solicitar a los clientes que se conecten por primera vez a partir de la vigencia del presente reglamento, un depósito de garantía que no podrá superar el valor de un (1) mes de consumo estimado, en ausencia de referencias de crédito o certificación de buen historial de pago.

**Artículo 24:** El prestador del servicio estimará este consumo basado en un registro histórico del cliente si éste ha sido cliente de un prestador anteriormente. En el caso de que sea cliente por primera vez o no haya un registro histórico del consumo mensual del cliente, la estimación del consumo se establecerá basada en el consumo promedio de clientes con características similares, o una entrevista o encuesta sobre los aparatos que utilizará y las personas que usarán el servicio en el lugar donde se establecerá dicha cuenta, lo cual debe estar previamente aprobado por la ASEP.

**Artículo 25:** El prestador del servicio deberá ajustar el exceso o déficit en el monto del depósito de garantía solicitado, en función del promedio del monto de las tres (3) primeras facturas emitidas al cliente a partir de su conexión.

Si resultaran saldos a favor del cliente, luego del ajuste, la suma deberá ser reembolsada dentro de los treinta (30) días siguientes. En los casos en que se requiera aumentar el depósito, la empresa incluirá la diferencia en la facturación mensual siguiente.

**Artículo 26:** El depósito de garantía para el servicio temporal no podrá superar el valor de seis (6) meses, estimado en función del consumo comercial.

**Artículo 27:** El prestador del servicio deberá reembolsar en efectivo, salvo otra disposición del cliente, el depósito de garantía cuando éste haya establecido un buen historial de pago con el prestador del servicio, conforme a la definición contenida en este reglamento.

El reembolso deberá hacerse en un pago único y por la totalidad del depósito, incluyendo los intereses correspondientes.

**Artículo 28:** Se considera que un cliente estableció un buen historial de pago cuando no se excedió de la fecha de vencimiento en el pago de su factura más de tres (3) veces en un periodo de doce (12) meses consecutivos y nunca en el mismo periodo se le suspendió el servicio por falta de pago.

A solicitud del cliente, el prestador del servicio deberá expedir sin costo, una certificación al cliente que haya mantenido un buen historial de pago, para que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio de agua potable.

**Artículo 29:** Mientras el prestador del servicio mantenga un depósito de garantía, deberá pagar semestralmente a los clientes que lo tengan, los intereses por el tiempo transcurrido, calculados con la tasa de interés anual promedio de los seis meses anteriores sobre depósitos a plazo fijo en el país. La tasa a aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los semestres quedan definidos del 1° de enero al 30 de junio y del 1° de julio al 31 de diciembre.

**Artículo 30:** Las devoluciones de depósitos, ya sean las que pudiesen surgir producto de la adecuación del monto del depósito o cuando se compruebe que el cliente ha establecido un buen historial de pago, deberán ser reembolsadas en efectivo o acreditadas a su factura, si así lo dispone el cliente.

El prestador deberá notificarle de esta situación al cliente e indicarle que cuenta con treinta (30) días calendarios para informar si la devolución del depósito debe hacerse en efectivo o acreditarse a su cuenta. Vencidos los treinta (30) días sin que el cliente manifieste su opción, el prestador lo acreditará a favor del cliente en la siguiente facturación. El prestador deberá establecer un plazo, el cual no puede exceder de treinta (30) días, para entregar en efectivo las sumas correspondientes a la devolución de los depósitos de garantía. Para las devoluciones en efectivo será necesario presentar solamente la cédula y/o la certificación de la representación legal de la sociedad, según corresponda.

Las devoluciones de depósito que resulten de una terminación de contrato o cierre de cuenta deberán reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

**Artículo 31:** No se le exigirá depósito de garantía a aquellos clientes con buena referencia de crédito o buen historial de pago, conforme se define en este reglamento, que soliciten el servicio para otro inmueble o instalación.

**Artículo 32:** El prestador del servicio podrá solicitar un depósito de garantía nuevamente, en el caso de que un cliente pierda o cambie su calidad de buen historial de pago en el transcurso de la relación comercial con el prestador del servicio. Para estos efectos el prestador del servicio podrá incluir este depósito dentro de su facturación. Este depósito deberá ser devuelto al cliente una vez adquiera la calidad de buen historial de pago en los mismos términos indicados anteriormente, pero el término de un (1) año comenzará a contarse desde la fecha en que consignó el depósito.

**Artículo 33:** El prestador del servicio puede ejecutar el depósito de garantía y los intereses correspondientes, cuando rescinda un contrato de suministro y quede un saldo pendiente. Si del depósito de garantía queda un saldo a favor del cliente, este deberá reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

#### **CAPÍTULO V. 6: FACTURACIÓN DE CONSUMOS EN FRAUDE**

**Artículo 34:** Cuando el cliente haga uso del servicio mediante fraude debidamente comprobado conforme a la reglamentación de la ASEP, el prestador del servicio podrá cobrar al cliente una estimación de la facturación del servicio por todo el periodo comprobado. En el caso de que no se pueda comprobar el periodo de tiempo en el que el cliente adquirió el servicio en forma fraudulenta, el prestador solo puede cobrar al cliente una estimación de la facturación sobre un periodo de hasta seis (6) meses. En ambos casos, el cargo correspondiente será calculado tomando como base el consumo de clientes similares ubicados en la misma área, preferiblemente. En cualquiera de los dos casos, a la estimación del consumo dejado de cobrar se le aplicará la tarifa vigente en dicho período, más un recargo de el diez por ciento (10%) sobre la factura de estos consumos. Este recargo es para cubrir todos los gastos asociados al fraude. Además cobrará el cargo por reconexión establecido en las tarifas, cuando reinstale el servicio. El prestador del servicio no podrá cobrar ningún cargo adicional que no esté aprobado por la ASEP.

Para el caso específico del IDAAN, por disposiciones del Artículo 59 de la Ley No. 77 de 28 de diciembre de 2001, cuando descubra y compruebe situaciones de consumo fraudulento, cobrará el agua consumida fraudulentamente en los últimos seis (6) meses, más un recargo del diez por ciento (10%) del monto que se va a cobrar. El cargo correspondiente será calculado tomando como base el consumo de clientes similares ubicados en la misma área, preferiblemente. Además cobrará el cargo por reconexión establecido en las tarifas, cuando reinstale el servicio. El IDAAN no podrá cobrar ningún cargo adicional que no esté aprobado por la ASEP.

#### **CAPÍTULO V. 7: CARGOS POR MOROSIDAD**

**Artículo 35:** El prestador del servicio podrá cobrar intereses o recargos por saldos en

mora pasados treinta (30) días o más de la fecha de emisión de la factura, sin que ésta haya sido pagada. Estos intereses o recargos serán calculados, solamente con base en los días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la factura hasta la fecha en que se realizó el pago, a una tasa de interés anual promedio de los seis (6) meses anteriores sobre préstamos comerciales a seis (6) meses en el país. La tasa a aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los semestres quedan definidos del primero de enero al treinta (30) de junio y del primero de julio al treinta y uno (31) de diciembre.

Para el caso específico del IDAAN, el recargo antes mencionado será del diez por ciento (10 %) sobre el monto total y sólo se cobrará una vez, independientemente de los meses de morosidad.

## **CAPÍTULO V. 8: ERRORES DE MEDICIÓN, LECTURA Y FACTURACIÓN**

**Artículo 36:** Los errores de medición, lectura y/o inconsistencias de facturación pueden ser reclamados por el cliente ante el prestador del servicio en un periodo no mayor de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de su factura. Si el reclamo es realizado antes de la fecha de vencimiento de la factura cuestionada, el cliente puede abstenerse de pagar la porción de la factura cuestionada hasta que el reclamo se haya resuelto.

**Artículo 37:** El prestador del servicio tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para informar al cliente del resultado del reclamo y los procedimientos realizados para dilucidarlo.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la decisión del prestador del servicio, podrá reclamar ante la Autoridad, conservando el cliente el derecho de abstenerse de pagar el monto en disputa, hasta tanto la ASEP emita su decisión.

En ningún caso se podrá cobrar intereses o recargo por mora de la porción dejada de pagar por reclamo. El tiempo que dure el prestador del servicio y la ASEP en resolver el reclamo, tampoco será computado para efectos de justificar la suspensión del servicio por causa de mora.

**Artículo 38:** En caso de que la medición haya registrado menos agua potable de la consumida y/o agua residual de la descargada por el cliente, según corresponda, por fallas de lectura, fallas propias del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente o por fallas administrativas del prestador, no podrá cobrar la diferencia retroactivamente. En estos casos, el sub-registro no se considerará como causal para fallar en contra del prestador debido a reclamaciones del cliente.

**Artículo 39:** En los casos en que se determine que se facturó mayor agua potable de la consumida y/o agua residual de la descargada por el cliente, según corresponda, por fallas de lectura, fallas del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente, fallas administrativas del prestador, u otras causas no imputables al cliente, ésta deberá

notificar al cliente de esta situación y devolver en efectivo la suma que corresponda, salvo otra disposición del cliente. En el caso de que el cliente aún no haya pagado dicho consumo se le acreditará en la siguiente facturación.

## **CAPÍTULO V. 9: INFORMACIÓN A SUMINISTRAR EN LAS FACTURAS**

**Artículo 40:** Las facturas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a) Número de identificación o contrato del cliente.
- b) Número de la factura.
- c) Número que identifica la ruta de lectura de medidor y reparto de factura.
- d) Nombre y dirección del cliente, barriada, corregimiento, distrito y provincia, número de identificación de la finca (Finca, Folio y Tomo).
- e) Los datos que orientan al cliente sobre el periodo facturado tales como: factura del mes, fecha de vencimiento, fecha de corte de su cuenta, número del medidor, total de unidades habitacionales, tipo de tarifa, actividad económica, tipo de facturación (medida o estimada).
- f) Información del detalle de consumo tales como: fecha de emisión de la factura, fecha y registro de la lectura actual del medidor, fecha y registro de la lectura anterior del medidor, volumen y unidad de medida del consumo mensual, número de días de consumo.
- g) Detalle de los conceptos facturados en la cual se desglosan los diferentes servicios de acueducto y alcantarillado sanitario tales como: consumo de agua, cargo por alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas servidas, valorización, bombeo, cobro de medidor, recargos, etc. y total de la facturación.
- h) Historia del consumo en los últimos doce (12) meses.
- i) Detalle de la Relación del importe del mes corriente y el monto no cancelado, de su deuda total, desglosando la deuda en mes corriente, a 30 días, 60 días, 90 días y 120 días o más.
- j) Registro de la fecha y monto de su último pago.
- k) Detalles del depósito de garantía.
- l) Fecha de pago sin recargo y fecha de corte o suspensión del servicio

- m) Lugares y horario de pago y teléfonos de atención comercial y de reporte de daños.
- n) Datos de la ASEP, con un texto que indique la posibilidad de realizar denuncias ante la ASEP.

## **CAPÍTULO V. 10: CONDICIONES PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DE HASTA CIEN (100) METROS Y MÁS ALLÁ DE CIEN (100) METROS DE LAS LINEAS EXISTENTES**

### ***SECCIÓN V. 10.1 : GENERALIDADES***

**Artículo 41:** Cualquier obra para atender a un nuevo cliente deberá ajustarse para servir la demanda de éste, cumpliendo las normas técnicas, de calidad y seguridad vigentes. Si por razones técnico económicas propias o mayor confiabilidad del sistema, el prestador del servicio decidiera realizar una obra de mayor envergadura, el diferencial de costo correspondiente al total de la obra será responsabilidad del prestador del servicio.

### ***SECCIÓN V. 10.2 : SOLICITUDES DE SERVICIO DENTRO DE LOS CIEN (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES***

**Artículo 42:** El prestador de servicio estará obligado a suministrar el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, según sea el caso, a todo aquel que lo solicite, si el punto de entrega se encuentra a no más de cien (100) metros de distancia de una línea de distribución o recolección, según el tipo de servicio.

Si la solicitud de servicio dentro de los cien (100) metros reúne las condiciones y características del servicio correspondiente al área en que se encuentra ubicado el solicitante y estas extensiones del servicio se encuentran consideradas dentro del pliego tarifario vigente, no se podrá pedir al cliente ningún tipo de contribución. Si no cumple las condiciones y características conforme a lo dispuesto en este reglamento y estas extensiones del servicio no se encuentran consideradas dentro del pliego tarifario vigente, la empresa podrá requerir una contribución para las inversiones necesarias para la conexión o podrá indicarle al solicitante los nombres de las empresas que dicho prestador ha autorizado para realizar este tipo de trabajos; en cuyo caso, le corresponderá al solicitante sufragar los costos correspondientes.

**Artículo 43:** La obligatoriedad de conectar a todo el cliente que así lo solicite si está ubicado a no más de cien (100) metros de la línea de distribución o recolección, según el tipo de servicio, no exime al cliente del pago en concepto de conexión que el pliego tarifario contenga.

**Artículo 44:** Más allá de los cien (100) metros y dentro de su área de responsabilidad, el prestador está obligado a conectar a todo el que solicite el servicio, pero podrá exigir,

además del pago del cargo de conexión que el pliego tarifario contenga, una contribución no reembolsable por la inversión necesaria para cubrir el costo de la instalación por los metros adicionales. Esta contribución deberá corresponder con la parte de la inversión que el prestador no recuperará hasta que los activos producto de la inversión sean incorporados a la base de capital reconocida en la tarifa.

**Artículo 45:** Para establecer la contribución de los clientes en estos casos, el prestador deberá presentar una propuesta que contenga una tabla del costo por metro lineal (B./metro lineal) para cada servicio, para cada clase de clientes y otras características que se consideren necesarias. El costo a determinar deberá estar basado en los ítems depreciación, rentabilidad y gastos de operación y mantenimiento correspondientes a la obra típica de que se trate y a un tiempo promedio de dos (2) años, cualquiera haya sido la fecha de habilitación del servicio dentro del período tarifario vigente.

**Artículo 46:** La tabla de costos deberá establecer un costo por metro lineal para clientes del servicio de agua potable, así como para los del servicio de alcantarillado sanitario.

**Artículo 47:** El prestador de servicio deberá proponer a la ASEP la tabla de costos por metro lineal para su aprobación conjuntamente con la debida sustentación por escrito y en medios magnéticos. Se deberá indicar en la propuesta la forma de pago de la contribución, ofreciendo facilidades de pago.

El prestador no podrá exigir en las obras desarrolladas con financiamiento o fondos del cliente, infraestructuras y normativas de construcción que excedan a las que utiliza el prestador en los proyectos que desarrolla con fondos propios, es decir, sin aportes de terceros, ni exceder lo estrictamente requerido para atender al cliente.

**Artículo 48:** Para todos los casos, independientemente del que haya pagado por las instalaciones, las mismas serán de propiedad del prestador del servicio.

## **CAPITULO V.11 : DAÑOS Y PERJUICIOS**

**Artículo 49:** En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del cliente o usuario, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputable al prestador o provocado por otro agente del mercado, el prestador deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso fortuito o fuerza mayor. El prestador no reconocerá el lucro cesante.

**Artículo 50:** La reparación del daño causada mencionada en el párrafo precedente no eximirá al prestador de la aplicación de las sanciones que le correspondan según lo establecido en la normativa vigente.

**Artículo 51:** El cliente puede presentar sus reclamaciones en cualquier agencia comercial del prestador; ya sea personalmente, de forma escrita, o a través de otros medios que el prestador ponga a su disposición. Para ello, debe indicar el número de

cédula o número de la cuenta del servicio y número de teléfono donde pueda ser localizado.

Para presentar los reclamos, el cliente cuenta con un período no mayor de:

- a) Sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de su factura, cuando se trate de inconsistencia de la facturación o inconvenientes en el funcionamiento del medidor.
- b) Cinco (5) días hábiles, a partir de la ocurrencia de la anomalía, en caso de inconvenientes en la calidad del servicio.
- c) Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha del evento o interrupción, para reclamaciones por daños a aparatos, artefactos o equipos.
- d) Cuarenta y cinco (45) días calendario, para cualquier otro caso no tipificado en los tres (3) anteriores.

Al cliente se le debe entregar una constancia de reclamo, cuando éste se presente personalmente o solicite el envío del mismo por fax o correo, y estas tendrán una numeración secuencial asignada para cada una de las agencias comerciales.

## **CAPITULO V. 12: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O RECLAMOS**

**Artículo 52:** Todos los conflictos o discrepancias que se susciten entre el prestador y los clientes con motivo de la interpretación o aplicación de la normativa y que no se haya llegado a una resolución satisfactoria, serán resueltos por la ASEP, de acuerdo a la normativa vigente.