REGLAMENTO DEL SERVICIO AL USUARIO

ACTA No. 22-2-2005, Aprobada el 23 de Febrero del 2005

Publicada en La Gaceta No. 68 del 08 de Abril del 2005

CERTIFICACIÓN

El Suscrito Notario Público de la República de Nicaragua, autorizado debidamente para cartular por la Excelentísima Corte Suprema de Justicia durante el quinquenio que vencerá el día trece de diciembre del año dos mil ocho, **CERTIFICA el Acta No. 22-2-2005 donde se aprueba el Reglamento de Servicios al Usuario** para el Residencial Sierras Doradas, solicitado por la Empresa de Servicios de Agua Sociedad Anónima (SASA), autorizado por el Consejo de Dirección del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, en sesión del veintiuno de febrero del año dos mil cinco, contenida en folios del Trescientos Noventa y Nueve al Cuatrocientos Tres del Libro de Actas del año dos mil cinco, que íntegra y literalmente dice:

"ACTA No. 22-2-2005.- En la ciudad de Managua, a las diez de la mañana del veintiuno de Febrero del año dos mil cinco, reunidos en el Salón de Sesiones del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (INAA), los siguientes Miembros del Consejo de Dirección de la antes mencionada Institución, los señores. Ingeniero Jorge Haÿn Vogel, Presidente; y el Doctor Luis Urbina Noguera, Miembro, con el objetivo de celebrar Sesión del Consejo de Dirección.-DESARROLLO: **Al efecto, siendo el día, hora y fecha señaladas para tal fin, se procedió como sigue:** PARTES INCONDUCENTES**. Inciso 4. Párrafo 3).-** El Consejo de Dirección aprobó el Reglamento de Servicios al Usuario de la Empresa SASA, el cual se incorpora a la presente Acta como Anexo.- SIGUEN PARTES INCONDUCENTES.= **INGENIERO JORGE HAYN VOGL**, **Presidente del Consejo de Dirección.- DOCTOR LUIS URBINA NOGUERA**. **Miembro del Consejo de Dirección".**- Es conforme con su original con el que fue debidamente cotejado.-

ÍNDICE
CONTENIDO

CAPITULO I REGLAMENTO DE SERVICIOS AL USUARIO

CAPITULO II DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN GENERAL

CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL PRESTADOR

CAPITULO IV DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL ENTE
REGULADOR

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

CAPITULO V DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS RELACIONADOS AL PAGO
DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

CAPITULO VI DE LOS MEDIDORES

CAPITULO VII DE LAS TARIFAS POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

CAPITULO VIII DE LA FACTURACIÓN

CAPITULO IX DE LOS RECLAMOS, SUSPENSIÓN Y/O CORTE, SUPRESIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

CAPITULO X DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

CAPITULO XI CAUDALES DOMESTICO E INDUSTRIALES

CAPITULO XII DE LAS PROHIBICIONES, SANCIONES Y MULTAS.

REGLAMENTO DE SERVICIOS AL USUARIO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene como objetivo establecer de manera uniforme los derechos, deberes y recursos con que cuenta el usuario del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en relación con los prestadores del servicio y el ente regulador, así como las regulaciones sobre medidores, tarifas, cobros y cualquier otra estipulación que se considere importante en la relación usuario - prestador, todo de conformidad con la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y su Reglamento.

Artículo 2.- Las normas aquí establecidas se darán a conocer a todos los usuarios y prestador del servicio y a su vez acatadas por los mismos para el buen funcionamiento y eficiencia del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

DEFINICIONES APLICABLES

Artículo 3.- Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

SASA: Servicios de Agua. Sociedad Anónima
INAA: Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados - Ente Regulador.

PRESTADOR DE SERVICIO:
Es la persona jurídica titular o no del derecho de concesión que opera un servicio

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

dentro de un área de concesión según las condiciones que establece la ley general de servicios de agua potable y alcantarillado.

INSTALACIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO SANITARIO:
Es la que comprende la instalación interior y la unión domiciliaria a la red pública de alcantarillado sanitario.

CONEXIÓN DOMICILIAR DE AGUA POTABLE:
Es el tramo de tubería de la instalación domiciliar, comprendida entre el punto de su conexión a la red de distribución hasta el medidor inclusive.

UNIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO SANITARIO:
Es el tramo de tubería de la instalación domiciliar de alcantarillado sanitario comprendido entre la última caja de inspección domiciliaria y su punto de empalme a la red de recolección.

INSTALACIÓN INTERIOR DE AGUA POTABLE:
Son las obras necesarias para dotar de este servicio al inmueble, a partir de la salida del medidor.

INSTALACIÓN INTERIOR DE ALCANTARILLADO SANITARIO:
Son las obras necesarias para evacuar las aguas servidas del inmueble, hasta la última caja de inspección domiciliar.

RED DE DISTRIBUCIÓN:
Es aquella a la que se conectan las instalaciones domiciliarias de agua potable.

RED DE RECOLECCIÓN:
Es aquella a la que se empalman las instalaciones domiciliarias de alcantarillado sanitario.

USUARIO O CLIENTE:

Es la persona natural o jurídica domiciliada en el inmueble que recibe el servicio de un prestador de servicio de distribución de agua potable o de recolección de aguas servidas.

SISTEMA:

Es el conjunto de instalaciones y equipos interconectados entre sí para proveer un servicio público de agua potable o de alcantarillado sanitario.

LECTURA:
Registro de consumo en metros cúbicos que indica el medidor.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

MORA:
Un usuario o cliente cae en mora, cuando no paga su factura por servicio(s) de agua potable y/o alcantarillado sanitario, después de 15 días para el plazo del pago de la factura.

CONSUMO PROMEDIO:
Consumo determinado con base en el histórico normal de consumo del usuario de los últimos seis períodos de facturación o como resultado de datos estadísticos.

CAPITULO III

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN GENERAL

Artículo 4.- Se establecen los siguientes derechos y deberes de los usuarios en relación con la prestación de los servicios, correlativos a los deberes y derechos del prestador:

a) Recibir agua potable de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las normas técnicas, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro horas de todos los días del año.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, podrá afectarse la continuidad del servicio mediante interrupciones, restricciones y racionamientos, programados e imprescindibles para la prestación de este, las que deberán ser comunicadas con cuarenta y ocho horas de anticipación a los usuarios y al Ente Regulador, a excepción de los casos fortuitos o fuerza mayor.

b) Toda persona natural o jurídica tiene derecho a solicitar que se le suministre el servicio previo cumplimiento por parte del interesado de los siguientes requisitos:

b1) Presentar la solicitud ante SASA, con todos los datos requeridos.
b2) Pago por el derecho de servicio.
b3) Título o constancia donde acredite el uso, posesión o dominio del inmueble donde se instalará el servicio. b4) Que se entere el valor del depósito en garantía correspondiente a un mes promedio de servicio.
b5) Que suscriba un contrato de servicio con el prestador.
b6) Si el solicitante del servicio no es propietario del inmueble, este último deberá constituirse en fiador solidario ante el prestador.

c) Es de exclusiva responsabilidad y a cargo del propietario u ocupante del inmueble, el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias de agua potable, así como el uso y cuidado del medidor cuando éste se encuentre dentro de la propiedad.

d) No realizar conexiones de agua potable a las redes públicas por cuenta propia o por

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

terceros, salvo autorización del prestador.

e) El servicio de agua potable se suministrará a cada parcela, inmueble o local para uso exclusivo de éste, y no se podrá surtir de agua, ni interior ni exteriormente, con la misma conexión a otro inmueble, que esté contiguo o separado. Se exceptúa el caso en que los dos inmuebles se incorporen catastralmente y titularmente a una sola propiedad y que a ambas corresponda la misma clasificación del servicio de agua.

f) Cuando en un mismo edificio existan locales de usos distintos al predominante del inmueble en general, estos deberán tener su propia conexión de servicio que permita facturarlos independientemente siempre que sea técnicamente posible.

g) Solicitar ante el prestador el cambio de la razón social del servicio, para lo cual presentará cualquiera de los siguientes documentos según corresponda: Escritura de Constitución, Título de propiedad, Contrato de Arrendamiento, Cesión de Derechos o Constancia Domiciliar expedida por autoridad competente, además de estar solvente con el servicio de agua.

CAPITULO III

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL PRESTADOR

Artículo 5.- El Usuario tendrá los siguientes derechos y deberes en relación con el prestador:

a) Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal del prestador.
b) Recibir respuesta respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación con el mejoramiento del servicio.
c) Solicitar y obtener la verificación del buen funcionamiento del medidor de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas.
d) Cuando el usuario reporte algún daño o avería en las tuberías de las redes y conexiones domiciliares, el prestador deberá atenderlo de manera inmediata.
e) Si por causa imputable al prestador, se ocasionare daños a la propiedad del usuario, el afectado tendrá derecho a que el prestador le indemnice el daño causado, previa evaluación del mismo con la supervisión del Ente Regulador.
f) EL USUARIO está obligado a permitir a los inspectores de SASA debidamente identificados, el acceso hasta el lugar donde está instalado su medidor, para llevar a cabo labores de lectura, inspección o mantenimiento.
g) El usuario deberá solicitar por escrito al Prestador con un mes de anticipación la suspensión o cierre de su servicio al dejar de utilizarlo, cancelando sus facturas pendientes.

CAPITULO IV

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL ENTE

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

REGULADOR

Artículo 6.- El Usuario tendrá los siguientes derechos y deberes con relación al Ente Regulador:

a) Exigir el estricto cumplimiento de todas las normas aplicables del sector de agua potable y alcantarillado sanitario.

b) Denunciar cualquier conducta irregular u omisión del prestador o agentes que pudiera afectar sus derechos o perjudicar la calidad del servicio y el ambiente.

c) Recurrir de queja cuando la resolución del prestador fuere denegatoria o hubiere silencio administrativo.

CAPITULO V

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS RELACIONADOS AL PAGO DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

Artículo 7.- El Usuario tendrá los siguientes derechos y deberes relacionados al pago de los servicios recibidos:

a) Pagar oportunamente los consumos y demás cargos tarifarios que le facturen. No existirá gratuidad para la prestación de los servicios a ninguna persona natural o jurídica pública o privada.
b) Pagar por una sola vez el derecho de conexión al servicio del agua y alcantarillado sanitario, excepto lo establecido en el arto. 49 de este Reglamento. El precio que establezca el prestador, autorizado por el Ente Regulador podrá ser pagado al contado al solicitar el servicio.
c) El Prestador podrá negarse a suministrar el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, a cualquier persona que le adeude cantidad alguna por facturas pendientes o que viole en alguna forma las disposiciones del prestador o del Ente Regulador.
d) Pagar los servicios prestados de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Tarifario aprobado por el Ente Regulador.
e) Conocer el régimen tarifario vigente aprobado por el Ente Regulador y sus sucesivas modificaciones con una anticipación no menor de treinta días calendarios.
f) Recibir la factura en el domicilio señalado en el contrato de servicio, sin costo alguno y con antelación suficiente a la fecha de corte no menor de quince días calendarios. En caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago y deberá ser cancelada en las oficinas comerciales o en cualquier lugar autorizado, o cobrador habilitado por el prestador.
g) Conocer a través de la factura, todos los elementos constitutivos de la misma.
h) Pagar los cargos de corte y reconexión del servicio cuando éste haya sido cortado por falta de pago, según el monto establecido por el prestador y aprobado por el Ente Regulador.

CAPITULO VI

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

DE LOS MEDIDORES

Artículo 8.- Todas las conexiones del servicio de agua potable deberán tener un medidor para el control del consumo, y que suministrará el prestador de sus propias expensas y continuará siendo de su propiedad.

Artículo 9.- El prestador está obligado a retirar el medidor cuando presuma que no está funcionando eficientemente y deberá someterlo a revisión de rutina, garantizando siempre el suministro de agua.

Artículo 10.- La reparación o mantenimiento del medidor o su reposición, se harán por cuenta del prestador, siempre y cuando el daño no haya sido causado por culpa manifiesta del usuario, en caso contrario, se cobrará a éste, el valor de la reparación o reposición de acuerdo a los precios vigentes calculados por el prestador y aprobado por el Ente Regulador.

Artículo 11.- Cuando el usuario solicite el cambio de localización del medidor, el prestador lo hará a costa del solicitante, previa inspección técnica que determine factible tal cambio.

Artículo 12.- El usuario tendrá derecho de solicitar al prestador, la revisión y ajuste del medidor, así como la inspección de las conexiones del mismo a fin de comprobar la exactitud del consumo.

Artículo 13.- Cuando se realice inspección en las instalaciones del servicio del usuario y se determine la existencia de fuga interna, ya sea visible o no visible, el prestador hará saber al usuario que debe iniciar la reparación dentro de tres días después de notificado, de no hacerlo, quedarán fuera de reclamo las subsiguientes facturas mientras dure la omisión.

CAPITULO VII

DE LAS TARIFAS POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

Artículo 14.- El Prestador está obligado a facturar a todos los usuarios de los servicios de acuerdo a las tarifas y categorías vigentes aprobadas por el Ente Regulador.

Artículo 15.- El prestador no podrá exigir ningún pago que no haya sido acordado en el Contrato de Servicio y no se haya dado a conocer al usuario con la debida anticipación no menor a treinta días calendarios.

Artículo 16.- Los usuarios de los servicios de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas están obligados a pagar la facturación presentada por el prestador por esos conceptos.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

Artículo 17.- La facturación se realizará de acuerdo a la clasificación de los servicios, a los volúmenes consumidos y conforme a las tarifas vigentes aprobadas por el Ente Regulador.

Artículo 18.- El Prestador facturará basándose en el consumo promedio en los siguientes casos:

a) Cuando no haya medidor

b) Cuando desperfectos en el medidor impidan el registro del consumo de Agua.

c) Obstáculos físicos para la toma de lectura del medidor.

CAPITULO VIII

DE LA FACTURACIÓN

Artículo 19.- El pago de los servicios se hará mediante una factura que emitirá el prestador. El período de facturación deberá ser de un mes, estableciéndose un rango no menor a veintiocho días, ni mayor de treinta y dos.

Artículo 20.- El prestador facturará los consumos de conformidad a la lectura mensual que presente el medidor.- La diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior determinará el consumo que servirá de base para la liquidación de la factura.

Artículo 21.- Cuando se produzca error por parte del prestador en la lectura del consumo del usuario, se deberá fallar inmediatamente a favor del mismo, determinándose el valor de la factura en base al histórico de consumo.

Artículo 22.- En la factura no se podrá incluir pagos que no estén directamente relacionados con la prestación del servicio, salvo otros servicios que hubiesen sido autorizados por el Ente Regulador, de común acuerdo con el prestador.

Artículo 23.- La factura deberá ser cancelada en el plazo indicado en la misma, el que no podrá ser menor de quince días contados a partir de la recepción en el domicilio del usuario. La factura no cancelada en el plazo indicado se considerará en mora.

Artículo 24.- El prestador podrá efectuar transferencias de cualquier deuda por servicio suministrado a otra cuenta del mismo abonado. Asimismo podrá cargar a la cuenta del abonado cualquiera deuda contraída por persona que estuviere utilizando ese servicio.

CAPITULO IX

DE LOS RECLAMOS, SUSPENSIÓN O CORTE, SUPRESIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

Artículo 25.- Los reclamos por presuntos errores de facturación deberán interponerse primero en la oficina de reclamos del prestador quien llenara un formato correspondiente.

Artículo 26.- El usuario tiene derecho a interponer su reclamo solamente por la última factura de su servicio, siempre y cuando tenga todas las anteriores totalmente canceladas.

Artículo 27.- Al producirse el reclamo, debe efectuarse inspección en un término máximo de 24 horas y notificar por escrito al usuario de los resultados de la inspección quien tendrá 15 días para realizar el pago correspondiente si estuviere conforme con lo resuelto, de lo contrario podrá recurrir al Ente Regulador.

Artículo 28.- El prestador procederá a suspender el servicio al usuario que adeude dos o más facturas, notificándole con quince días de anticipación que procederá al corte.

Artículo 29.- El Prestador resolverá los reclamos presentados por los usuarios en un plazo no mayor de quince días calendarios contados a partir de la fecha de interposición del reclamo.

Artículo 30.- El prestador no podrá suspender el servicio en días sábados, feriados y día interior a un feriado, cuando el personal del prestador no se encuentre disponible para recibir pagos y reconectar el servicio.

Artículo 31.- El prestador tiene la obligación de informarle al usuario por escrito, la resolución de su reclamo, quien podrá recurrir al Ente Regulador para la revisión de su caso si no estuviere conforme, para lo cual tiene diez días calendarios a partir de la resolución del prestador.

Artículo 32.- El usuario puede solicitar por escrito la suspensión del servicio. Esta gestión deberá ser efectuada solamente por el usuario o un representante autorizado.

Artículo 33.- En caso de suspensión del servicio y superada la causa que originó el corte, el prestador deberá reconectar el servicio en un término máximo de veinticuatro horas.

Artículo 34.- El prestador se reserva el derecho a no tramitar ningún reclamo de usuarios, cuyos servicios presenten las condiciones siguientes:

a) Que el usuario esté haciendo uso del servicio en forma distinta al establecido en el contrato de servicio.
b) Cuando el usuario no esté solvente con las facturas anteriores la del reclamo.
c) Cuando el usuario incumpla con las obligaciones de las presentes normas.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

Artículo 35.- Los reclamos de usuarios que relacionen problemas de confiscación de propiedad, arrendamiento o adeudos de compra venta de inmueble en donde se presta servicio de agua y alcantarillado, éstos no son responsabilidad del prestador.

Artículo 36.- El prestador no puede suspender el servicio si el usuario tiene reclamos interpuestos sin resolver sobre la factura objeto de suspensión, ya sea ante él mismo o ante el Ente Regulador. En este último caso, el usuario debe presentar constancia al prestador de que su reclamo está pendiente de resolver.

Artículo 37.- El prestador deberá dar seguimiento a los usuarios que tengan suspendido el servicio, mandando a personal técnico a su cargo para verificar el estado de las conexiones.

Artículo 38.- El Prestador podrá ordenar, sin previo aviso, la suspensión del servicio de agua potable al inmueble por razones de sanidad o peligro en la estabilidad de las construcciones, y cuando el usuario incurra en cualquiera de las siguientes conductas:

a) Dar al agua un uso distinto al declarado o convenido en el contrato de servicio.
b) Interconectar las tuberías internas con cualquier otra fuente de agua.
c) Aumentar el diámetro de la conexión del servicio o cualquier otra modificación sin autorización del prestador.
d) Modificar la conexión de las aguas servidas sin autorización del prestador.
e) No permitir a los inspectores de SASA debidamente identificados, el acceso hasta el lugar donde está instalado su medidor, para llevar a cabo labores de lectura, inspección o mantenimiento.
f) Después de treinta días de haber sido notificado el usuario de que sus instalaciones internas de agua potable y/o recolección de aguas servidas se encuentran defectuosas y aún continúa sin efectuar las debidas reparaciones. Esto con el principal propósito el recurso hídrico.
g) Conectar equipos sin autorización del prestador a los sistemas de agua potable y/o recolección de aguas servidas o a las instalaciones internas que puedan afectar el funcionamiento de los sistemas.
h) No permitir el traslado del medidor o el cambio cuando ello sea técnicamente necesario.
i) Efectuar, por si mismo o por medio de terceros, la reinstalación del servicio cuando ha sido suspendido.

Artículo 39.- El Prestador podrá efectuar la supresión del servicio por las causas señaladas a continuación:

a) Por servicio suspendido por un período superior a seis meses.
b) Reconexión por si mismo o por medio de terceros al servicio por tres veces consecutivas.
c) Utilización del servicio a través de una conexión fraudulenta.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

Artículo 40.- Para poder restablecer un servicio suprimido, el interesado deberá cumplir con todos los requisitos exigidos para las nuevas instalaciones, incluyendo el pago de los derechos de instalación.

CAPITULO X

DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Artículo 41.- El propietario del inmueble es responsable de las instalaciones que sirve dentro del domicilio a partir e incluyendo la caja de registro, corriendo por su cuenta y riesgo las instalaciones sanitarias internas en las cuales deberán drenar todas las aguas servidas.

CAPITULO XI

CAUDALES DOMÉSTICOS E INDUSTRIALES

Artículo 42.- El Prestador controlará el tipo de descarga que aceptará en sus tuberías pudiéndola rechazar total o parcialmente, por su naturaleza o interacción con otras sustancias que puedan causar:

a) Alteración de la capacidad hidráulica de las tuberías
b) Fuego o explosión en las tuberías o en cualquier parte de las instalaciones sanitarias del sistema.
c) Peligro para el personal que labora en la operación y mantenimiento del alcantarillado.
d) Corrosión de las tuberías o daños a las junturas.
e) Inhibición parcial o total de los procesos de tratamiento.

Artículo 43.- De conformidad con el artículo anterior, queda estrictamente prohibido descargar a las tuberías:
a) Aguas provenientes de drenajes superficiales (aguas de lluvias provenientes de techos y patios), sub. superficiales y subterráneas.
b) En caso de que el Prestador detecte instalaciones sanitarias intradomiciliares que permitan el ingreso de agua de lluvia, otorgará al usuario un plazo de tres meses para que realice los ajustes que el Prestador señale, a su costa. En caso contrario, el prestador hará los trabajos de supresión de las conexiones indebidas, así como también podrá suspender el servicio y siempre a cuenta del usuario.
c) Sólidos o sustancias viscosas capaces de obstruir el flujo en las tuberías o causar cualquier interferencia a la adecuada operación del sistema, tal como: arena, cenizas, vidrios, aserrín, lodo, metales, fibras de industria textil, plumas, cerdas, fibras de madera, aceites, plásticos, madera, basura y grasas.
d) Gasolina, benceno, aceite, combustible o cualquier líquido o gas inflamable o explosivo.
e) Aguas conteniendo sólidos, líquidos o gases tóxicos, venenosos o corrosivos que en cantidades suficientes puedan por sí mismo o por Interacción con otras sustancias,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

resultar perjudiciales o dañinas a los procesos de tratamiento, a las instalaciones, al personal que labora en éstas, o a los cuerpos de aguas receptoras.
f) Aguas residuales cuyos contenidos de metales pesados o características físicas-químicas puedan alterar el sistema público inmediato.
g) Cualquier otra sustancia que se considere perjudicial y que esté considerada como tal en las disposiciones legales nacionales.
h) Se prohíbe también el uso de agua potable para diluir las descargas antes de su disposición en el sistema de alcantarillado, debido a que se recargará la capacidad de las instalaciones del sistema.

La contravención a las disposiciones de este artículo, será motivo suficiente para que el Prestador impida el pase de las aguas residuales o haga uso de las medidas legales pertinentes.

Artículo 44.- Cualquier conexión realizada por un usuario o propietario de un inmueble, donde exista tubería de recolección de aguas servidas administradas por el prestador, conectando las aguas servidas al sistema de drenaje de aguas pluviales, deberá ser eliminada por el Prestador, el que realizará por cuenta del usuario del servicio, todos los trabajos que sean necesarios para la adecuada conexión a las tuberías de aguas negras obligándose el usuario a rembolsar los gastos incurridos al prestador.

El Prestador podrá hacer uso del recurso de la suspensión del suministro de agua, a aquellos usuarios que se negasen a permitir corrección de anomalías en las instalaciones de su domicilio, así como a aquellos que se negasen al pago de los gastos ocasionados por la nueva conexión.

CAPITULO XIX

DE LAS PROHIBICIONES, SANCIONES Y MULTAS

Artículo 45.- El agua que la operadora suministra a una casa o local es para el servicio exclusivo del inmueble y de las personas que lo habitan; por lo tanto, está prohibido revenderla o regalarla a través de tuberías o mangueras para uso de otros inmuebles. A los contraventores se les sancionará como se establece en este reglamento y pagará los gastos que origine la supresión de las conexiones clandestinas.

Artículo 46.- Está absolutamente prohibido a los propietarios o inquilinos, trasladar las cajas del medidor, el medidor y accesorios y violar en cualquier forma los sellos que la operadora coloque en los mismos.

Artículo 47.- En caso de que el usuario ocasione daños al medidor o viole los sellos correspondientes, con el fin de falsear sus indicadores; proceda a la reconexión de un servicio; reventa de agua; o que por suministrar información incorrecta a la operadora logre estar clasificado en una categoría que no le corresponde, se sancionará con el

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

valor del consumo promedio durante los doce meses anteriores que se cometió el hecho. Si la violación se repite, la sanción se duplicará y si ocurre por tercera vez, se suprimirá el servicio y el suscriptor no podrá solicitar el mismo antes de un año, previo cumplimiento de lo exigido para nuevas instalaciones.

Artículo 48.- Queda absolutamente prohibido a los particulares efectuar obras, remociones, obstrucciones, reparaciones, reformas, cambios o cualquier otro trabajo que pueda ocasionar roturas o desperfectos de cualquier clase que altere el estado de los sistemas de agua potable o que entorpezca el normal abastecimiento. La infracción de esta disposición da derecho a la operadora a exigir a los infractores el pago de las reparaciones y demoliciones a que haya lugar, así como a ejercer las acciones legales que fueren procedentes, de acuerdo con la gravedad del daño causado.

Artículo 49.- Es obligación de cada usuario mantener libre de escombros u otros materiales, la tapa de la caja del medidor. Si es necesario la operadora hará limpieza o remoción del obstáculo y cargará a la cuenta respectiva el costo del trabajo ejecutado.

Artículo 50.- Toda acción de los usuarios no prevista expresamente como infracción o contravención en este Reglamento que dañe o perjudique las instalaciones y aparatos bajo responsabilidad o propiedad de la operadora, o que entorpezca la normal prestación de los servicios, será objeto de las acciones judiciales pertinentes.

Artículo 51.- La operadora hará efectivo el cobro de las sanciones que se apliquen por las infracciones cometidas a las disposiciones de este Reglamento. En caso de resistencia al pago de las sanciones, se procederá a la suspensión del servicio de acuerdo a las disposiciones del Reglamento.

Artículo 52.- En caso de que la operadora detecte instalaciones sanitarias intradomicialiares que permitan el ingreso de agua de lluvia, establecerá un plazo de tres meses para que el usuario realice los ajustes que la operadora señale, lo que será a costa del usuario. En caso de no realizar los ajustes, la operadora hará los trabajos de supresión de las conexiones indebidas y el usuario pagará por los gastos en que incurra la operadora.

Artículo 53.- Se prohíbe:

a) La manipulación de los medidores instalados y sus accesorios por personas que no sean agentes autorizados de la empresa.

b) Colocar sobre los medidores algunos obstáculos que dificulte la lectura o manejo.

c) El establecimiento de derivaciones de servicio o propiedades contiguas a menos que sea estipulado en el contrato por servicio de agua.

d) El uso o empleo del agua para fines distintos del que fue contratado el servicio.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729

e) Conectar un sistema de abastecimiento distinto con cualquier instalación del sistema de la empresa.

f) Conectar servicios de aguas pluviales directamente a alcantarillas, tanques conteniendo sustancias tóxicas o materiales contaminados, aditamentos de plomería potencialmente peligrosos.

h) La utilización en forma fraudulenta o ilegal de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales correspondientes.

El incumplimiento de las normas vigentes en materia de agua potable y alcantarillado sanitario.

Artículo 54.- Las personas que contravinieren lo dispuesto en el artículo que antecede incurrirán en una multa de: C$ 100.00 a C$ 500.00 por la primera infracción; de C$ 200.00 a C$ 1,000.00 por la segunda; y de C$ 500.00 a C$ 2,000.00 por la tercera si continuare la misma persona cometiendo infracciones se aplicará la multa máxima aumentada en C$ 500.00 por cada día que reincida. Además los contraventores cargarán con el monto de los daños causados.

Artículo 55.- El Prestador se obliga a poner a la disposición de los usuarios para consulta el presente reglamento, el que permanecerá en las oficinas comerciales.

Artículo 56.- SASA deberá publicar el presente Reglamento en el Diario Oficial La Gaceta, en un plazo no mayor de treinta días posteriores a su aprobación por Ente Regulador.

Para los fines legales respectivos, libro la presente Certificación a los veintitrés días del mes de febrero del año dos mil cinco.- Lic. Carlos Antonio Álvarez Rodríguez, Abogado y Notario Público.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/5729