



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



reciba la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar un riesgo sanitario. Lo anterior, se hará sin perjuicio de la obligación de realizar muestreos regulares por parte de Aguas de Comayagua.

3.4. CONDICIONES EN QUE SE OTORGA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Artículo 31.- En las zonas donde existan redes de alcantarillado, Aguas de Comayagua podrá proporcionar el servicio de recolección de agua residual proveniente de los inmuebles de los usuarios, siempre y cuando disponga de la capacidad para recibir las descargas sanitarias.

Artículo 32.- El sistema de recolección de alcantarillado sanitario municipal recibirá el agua residual del servicio doméstico en forma directa, observando las restricciones establecidas por las normas y las disposiciones de este reglamento.

Artículo 33.- Los desechos líquidos comerciales e industriales podrán ser descargados en el sistema de alcantarillado sanitario municipal siempre que se satisfagan las normas de calidad establecidas por Aguas de Comayagua y aprobadas por la municipalidad.

Artículo 34.- El otorgamiento de permisos de descarga por parte de la municipalidad a usuarios comerciales e industriales, requerirá de un estudio previo de factibilidad técnica, cuyo costo será asumido en su totalidad por el peticionario del servicio, dicho estudio será realizado por el departamento correspondiente de Aguas de Comayagua. Lo anterior, no limita ni contradice el cumplimiento de las estipulaciones legales, permisos ambientales y la normativa nacional en materia de salud pública y protección del medio ambiente, que deben ser satisfechos como requisito previo a la autorización del servicio.

Artículo 35.- Aguas de Comayagua ejecutará un programa permanente de monitoreo de vertidos de residuos líquidos comerciales e industriales, con cargo al usuario generador. Si existiesen descargas no autorizadas en el alcantarillado sanitario municipal, se ordenará al Usuario el cese de tales acciones, aplicando las sanciones correspondientes, incluyendo la desconexión del sistema de alcantarillado sanitario municipal, si se comprueba reincidencia del usuario o si la gravedad de caso así lo amerita.

CAPÍTULO IV – INSTALACIONES

4.1. CONEXIONES DOMICILIARIAS

Artículo 36.- Los requisitos previos al otorgamiento de conexiones de abastecimiento de agua potable y de alcantarillado sanitario, son los siguientes:

- (1) Que el inmueble se encuentre dentro del área de servicio de Aguas de Comayagua, en la zona administrada por éste y que existan redes secundarias de distribución o recolección frente al mismo.
- (2) Que el propietario del inmueble debidamente acreditado solicite la conexión en formulario suministrado por Aguas de Comayagua, debiendo acompañar los planos o documentos que éste le indique. En el formulario, el Solicitante dejará constancia de su sujeción a las disposiciones legales y administrativas y a lo dispuesto en este



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



reglamento. Los datos declarados en el formulario de solicitud tendrán carácter de declaración jurada.

- (3) Que demuestre la propiedad del inmueble, presentando una copia de los documentos indicados en el formulario de solicitud. En el caso de asentamientos humanos en zonas de bajos ingresos o zonas de expansión social, se requerirá una copia de la resolución de la municipalidad para propietarios con títulos en proceso de regularización.
- (4) Que los planos y documentos presentados por el solicitante permitan a Aguas de Comayagua, la determinación y limitaciones del otorgamiento del servicio.
- (5) Que la solicitud de suministro de servicio corresponda al uso del inmueble señalado y no signifique perjuicio para el servicio que se brinda a usuarios próximos o aledaños.
- (6) Que una vez aprobada la solicitud, el solicitante pague el costo presupuestado de la instalación de conexión domiciliaria correspondiente y suscriba el contrato de servicio respectivo.

Artículo 37.- Las conexiones para el abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario, serán realizadas únicamente por el personal de Aguas de Comayagua o personas autorizadas por ésta.

Artículo 38.- Para las nuevas construcciones en terrenos cuyas edificaciones han sido demolidas o remodeladas y sus conexiones han sido retiradas, o los requerimientos para las conexiones hayan cambiado, el propietario deberá proceder a solicitar una nueva conexión.

Artículo 39.- Cuando la zona donde se encuentra el inmueble, cuenta tanto con red de abastecimiento de agua potable como de alcantarillado sanitario, las conexiones de agua potable y de alcantarillado sanitario se concederán de manera simultánea. Es obligatoria la instalación de ambas conexiones

Artículo 40.- En zonas donde exista red de agua potable, pero no se cuente con alcantarillado sanitario, el otorgamiento del servicio de agua potable estará condicionado a que el solicitante instale en su predio, algún medio para la disposición sanitaria de excretas.

Artículo 41.- Las conexiones domiciliarias deben ingresar por el frente de la propiedad, por donde pasan las redes de distribución de agua potable o de alcantarillado sanitario. Cuando el inmueble tenga frente a dos calles con redes locales, Aguas de Comayagua determinará por cual de ellas deberá realizarse la conexión.

Artículo 42.- Las conexiones de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario no se realizarán, mientras las instalaciones internas del inmueble en cuestión, no hayan sido revisadas por el personal de Aguas de Comayagua, a fin de constatar que las normas técnicas para instalaciones han sido cumplidas. Aguas de Comayagua realizará la inspección, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes después que las formalidades de contratación del servicio hayan sido satisfechas.



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Artículo 43.- Es facultad de Aguas de Comayagua, denegar o aplazar el otorgamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, hasta que se cumplan las condiciones de orden técnico, económico y administrativo.

Artículo 44.★- En inmuebles que cuentan con servicio de agua potable y se divide la propiedad, la conexión que lo abastece debe quedar en la parte por donde ingresa el servicio, debiendo constar ello en la escritura pública respectiva. Para la(s) parte(s) que queda(n) sin servicio de agua, debe solicitarse la(s) conexión(es) domiciliaria(s) correspondiente(s) y el solicitante o los solicitantes deben pagar los derechos y costos respectivos.

Artículo 45.★- En casos de partición de la propiedad, las instalaciones interiores deben independizarse. Si no fuera posible hacerlo en las de alcantarillado sanitario, por razones de carácter técnico, por lo menos debe definirse las servidumbres correspondientes.

Artículo 46.- En ningún caso estará autorizado el promotor o urbanizador a realizar la construcción de las acometidas de abastecimiento de agua potable o alcantarillado sanitario en los edificios, solares o parcelas, sin la autorización y supervisión de Aguas de Comayagua. Será potestad de Aguas de Comayagua la decisión de hacer por sí mismo la instalación de las acometidas o si esta tarea es delegada al urbanizador. El costo del trabajo que realice Aguas de Comayagua en la construcción y/o supervisión de la acometida, sea parcial o total, será pagado por el urbanizado

Artículo 47.- El diseño de la conexión, así como las especificaciones técnicas y constructivas, se regirán por las estipulaciones contenidas en el Reglamento de Conexiones e Instalaciones para Agua Potable y Saneamiento emitido por el Ente Regulador.

Artículo 48.★- El usuario no podrá descargar agua proveniente del sistema interno de drenaje de agua lluvia en el alcantarillado sanitario municipal, ni agua residual en el sistema de drenaje pluvial.

4.2. INSTALACIONES INTERIORES

Artículo 49.★- El diseño, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones interiores en el inmueble, será responsabilidad íntegra del usuario.

Artículo 50.- Los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, están obligados a comunicar a Aguas de Comayagua, cualquier modificación que realicen en la disposición, o características de sus instalaciones interiores de abastecimiento de agua potable y de alcantarillado sanitario.

Artículo 51.- El personal de Aguas de Comayagua no podrá realizar trabajo de construcción o fontanería en las instalaciones interiores del usuario, ya sea que se trate de nuevas instalaciones, o de reparaciones, remodelaciones y mantenimiento de instalaciones existentes. Sin embargo, Aguas de Comayagua podrá asistir al usuario en la identificación de fugas internas y reparaciones menores de grifos y aparatos sanitarios, como parte de la ejecución de un programa de control de fugas y reducción del agua no contabilizada.



CAPÍTULO V – COMERCIALIZACIÓN

5.1. MEDICIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA

Artículo 52.★- Las conexiones para el abastecimiento de agua contarán con medidores de agua, para registrar el volumen de agua suministrado al inmueble receptor del servicio, excepto por autorización del Ente Regulador cuando por tiempo limitado, las condiciones técnicas y de calidad del servicio no lo permitan.

Artículo 53.★- Como titular del servicio, la Municipalidad es la única propietaria de los medidores. A partir de la entrada en vigencia de este Reglamento, todos los medidores que se instalen serán propiedad de la Municipalidad.

Artículo 54.- Aguas de Comayagua tendrá la responsabilidad de la adquisición de los medidores, su calibración, registro, almacenamiento, instalación, supervisión, mantenimiento y remplazo. No obstante lo anterior, en casos excepcionales, cuando se trate de conexiones para grandes consumidores o donde la variación de caudales sea significativa, Aguas de Comayagua podrá requerir al solicitante del servicio, la adquisición de un determinado tipo de medidor que por sus características, no puede ser sustituido por alguno de los medidores disponibles por Aguas de Comayagua.

Aguas de Comayagua, en casos excepcionales previa autorización de la municipalidad, podrá permitir que los solicitantes de nuevos servicios adquieran directamente medidores por cuenta propia, siempre que estos cuenten con la certificación correspondiente, de acuerdo con las disposiciones del Ente Regulador. Bajo esta modalidad, el cargo por instalación de la acometida considerará la adquisición previa del medidor por el Usuario, como una parte del pago del derecho de la conexión.

Artículo 55.- El costo de mantenimiento preventivo, remplazo en condiciones normales y mantenimiento correctivo, se hará con cargo a los gastos de explotación del servicio; se incluyen los casos de daños y robo del micromedidor.

Artículo 56.- Aguas de Comayagua reparará o sustituirá el medidor, con el conocimiento del Usuario, cuando se compruebe una deficiencia en su funcionamiento. En este caso el Usuario no será sujeto de cobro alguno por parte de Aguas de Comayagua.

Artículo 57.- Cuando el Usuario reclame el mal funcionamiento del medidor y se compruebe que el medidor funciona adecuadamente, el Usuario será cargado con el cobro que corresponde al costo de desinstalación del medidor, prueba de verificación de funcionamiento y reinstalación, según los valores establecidos en la tabla de tasas por servicios operativos. En el caso de comprobarse un mal funcionamiento, Aguas de Comayagua reparará o sustituirá el medidor a su costo y además, acreditará al usuario el monto que corresponde a la sobre facturación efectuada.

Artículo 58.★- El medidor deberá satisfacer los requerimientos de exactitud de medición en los diferentes rangos de funcionamiento según la norma y las disposiciones del Ente Regulador en El Reglamento de Medición.



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Artículo 59.★- El dimensionamiento y tipo de medidor o conjunto de medidores a ser instalados en determinada conexión y las características de los mismos, será facultad de Aguas de Comayagua cualquiera que sea el sistema de instalación.

Artículo 60.- Es obligatorio el uso de precintos de seguridad en los medidores instalados. El tipo de dispositivo de sello e identificación será definido por Aguas de Comayagua.

Artículo 61.- El medidor de agua podrá ser reubicado por Aguas de Comayagua, en las siguientes circunstancias:

- (1) Cuando Aguas de Comayagua crea conveniente reubicar el medidor para proteger su integridad, para facilitar la lectura, al reubicar el punto de conexión de la tubería de abasto de agua potable o la razón técnica que sea justificable. En este caso, el costo asociado al trabajo de reubicación se hará con cargo a los gastos de explotación.
- (2) Cuando el Usuario solicite la reubicación por razones justificables y contando con la anuencia de Aguas de Comayagua, para proteger el medidor y la conexión. En este caso el costo asociado al trabajo de reubicación se hará con cargo a los gastos de explotación.

5.2. INSPECCIONES

Artículo 62.★- Aguas de Comayagua podrá inspeccionar las instalaciones de los usuarios de sus servicios, con el fin de vigilar las condiciones y forma en que éstos utilizan el suministro de agua o dispone de las aguas residuales. En caso de que se detecten anomalías el usuario está obligado a corregirlas de acuerdo con las indicaciones de Aguas de Comayagua.

Artículo 63.★- El personal de Aguas de Comayagua, previa identificación, podrá tener acceso a todas las partes de las instalaciones internas, del inmueble del Usuario, para hacer las inspecciones, pruebas y comprobaciones que estime oportunas, sobre el cumplimiento de las normas y/o aprobaciones de Aguas de Comayagua, así como la actualización de la información catastral.

Artículo 64.- Los usuarios podrán permitir el acceso al personal de Aguas de Comayagua, para que revisen las instalaciones internas y tengan acceso a todas las partes del inmueble, cuando Aguas de Comayagua lo considere necesario. La negativa del Usuario a dar acceso al personal de Aguas de Comayagua, dará lugar a las acciones administrativas y judiciales que la Municipalidad pueda realizar para lograr el acceso de Aguas de Comayagua en la forma que lo establece este reglamento y las leyes pertinentes.



5.3. SOLICITUD DE SERVICIO

Artículo 65.- El aspirante al servicio o el Usuario con conexión existente deben presentar una solicitud de servicio, en los casos siguientes:

- (a) Nuevas conexiones de abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario, en inmuebles que no cuentan con tales servicios.
- (b) Cuando en un inmueble se subdivida la propiedad.
- (c) Cuando se produzca un cambio en el uso del inmueble o categoría de servicio.
- (d) Cuando se produzca un cambio en la propiedad del inmueble.
- (e) En los casos del Servicio Especial, tal como se definen en el Artículo 24 de este Reglamento.
- (f) En cualquier otra situación donde a juicio de Aguas de Comayagua, amerite que la persona interesada presente una solicitud.

Artículo 66.- Aguas de Comayagua facilitará al solicitante del servicio, un formulario estandarizado de solicitud de servicio que deberá ser llenado y firmado por este último o en su defecto por el representante legal, debidamente autorizado.

En el formulario se hará constar el nombre del Solicitante, uso y destino que se pretende dar al agua solicitada, inmueble al que se destina y demás información que sea necesaria para la correcta definición de la categoría y condiciones del suministro, así como para la aplicación de la tarifa y la facturación.

Artículo 67.- La presentación de la solicitud de servicio se registrará por lo dispuesto en el Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios.

Artículo 68.- En general, junto a la solicitud de servicio, el solicitante acompañará la documentación siguiente:

- (1) Copia de la escritura de propiedad o documento que acredite el derecho sobre el inmueble para el que se solicita el servicio.
- (2) Copia del documento que acredite la identidad del solicitante.
- (3) Documento de constitución de la servidumbre, en el caso que fuese necesario.
- (4) Copia de Planos y documentos técnicos, cuando sea necesario.
- (5) Otra información que estime necesaria Aguas de Comayagua.

5.4. FACTIBILIDAD Y CONCESIÓN DEL SERVICIO

Artículo 69.- Una vez que el solicitante hubiese presentado la solicitud de servicio junto con la documentación requerida, Aguas de Comayagua abrirá un expediente y realizará un análisis técnico para determinar la factibilidad de proporcionar los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario. El resultado del análisis será comunicado al Solicitante en un plazo no mayor de quince (15) días.

Artículo 70.- Si el resultado del análisis de factibilidad fuese favorable, Aguas de Comayagua elaborará un presupuesto, de los gastos en que se incurrirá para realizar las conexiones de las acometidas.



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Aguas de Comayagua comunicará al solicitante, el otorgamiento del servicio, a reserva que las instalaciones interiores y las características del abastecimiento se acomoden al expediente tramitado. Aguas de Comayagua realizará una revisión de las instalaciones interiores de conformidad con el Artículo 43.

Artículo 71.- Una vez notificado el otorgamiento del servicio, el Usuario tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para pagar el valor de los cobros asociados con la instalación del servicio y deberá formalizar el contrato de servicio. Transcurrido ese plazo sin que se haya formalizado el contrato, se entenderá sin valor ni efecto la solicitud, sin más obligaciones para Aguas de Comayagua.

Artículo 72.- Una vez pagados los derechos y cumplidos los requisitos correspondientes por el solicitante, Aguas de Comayagua estará obligado a la puesta en servicio de la conexión, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la firma del contrato.

Artículo 73.- Si el interesado cancela el valor de la conexión y decide no llevarla a cabo, debe notificar a Aguas de Comayagua y solicitar la devolución del valor pagado por lo menos tres (3) días antes del vencimiento del plazo estipulado en el Artículo 72, siempre que la conexión no haya sido ejecutada. En este caso, Aguas de Comayagua podrá retener un importe que no supere el 10% del monto del presupuesto, como compensación por el tiempo y gastos incurridos en el trámite.

5.5. CONTRATO DE SERVICIO

Artículo 74.- El contrato de servicio será el único documento que dará fe del otorgamiento del servicio, junto con las condiciones establecidas en el presente Reglamento, así como, con las que se deriven de las normas y disposiciones reglamentarias municipales y las emanadas del Ente Regulador, regulará las relaciones entre Aguas de Comayagua y el Usuario.

Artículo 75.★- Para los servicios Doméstico, Comercial, Industrial y Gubernamental, los contratos de servicio se suscriben por tiempo indefinido. Debido a la naturaleza temporal de los Servicios Especiales, los contratos de estos se suscriben por un período de vigencia definido. En todos los casos, el contrato de servicio es firmado por cada propietario del inmueble o por el representante legal debidamente autorizado.

Artículo 76.- El formato de contrato de servicio será elaborado por Aguas de Comayagua y aprobado por la Municipalidad.

Artículo 77.- El contrato se formalizará por escrito y por duplicado, una vez que el solicitante haya cubierto las obligaciones económicas, técnicas y administrativas que estuviese obligado a sufragar o cumplir. Una copia será entregada al Usuario.

Artículo 78.★- Los contratos se establecerán para cada tipo y categoría de servicio, por lo tanto, es obligatorio suscribir contratos separados para todos aquéllos que exijan condiciones diferentes.



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Artículo 79.- El Usuario podrá solicitar la terminación del contrato con treinta (30) días de anticipación. El Usuario debe proceder a la cancelación de saldos deudores y demás gastos que se ocasionen con motivo de la anulación física de la conexión.

Artículo 80.★- Las cláusulas especiales que puedan consignarse en los contratos, no contendrán condición alguna contraria a los preceptos de este Reglamento, ni a cualquier otra disposición aprobada sobre la materia, que le sea de aplicación.

Artículo 81.★- Cuando un inmueble cambie de propietario, el propietario original debe notificar a Aguas de Comayagua sobre la situación y asimismo, debe cancelar los valores adeudados para dar por finalizado el contrato. El nuevo propietario deberá firmar un nuevo contrato. Si después del cambio de propietario existiese deuda pendiente con Aguas de Comayagua los valores adeudados deberán ser pagados por el nuevo propietario en su totalidad, independientemente de otras acciones administrativas y legales que Aguas de Comayagua y la Municipalidad pudieran tomar para hacer valer sus derechos.

5.6. TARIFA DEL SERVICIO, FACTURACIÓN Y COBRANZA

Artículo 82.- La tarifa del servicio busca obtener una retribución justa, que permita cubrir los costos de prestación del servicio, el mantenimiento de niveles de operación eficientes y los costos de manejo y protección de las cuencas abastecedoras del agua, a modo que garanticen la sostenibilidad de un buen servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

Artículo 83.- La tarifa para los servicios de abastecimiento de agua y alcantarillado sanitario, se determina y regula de acuerdo con el Reglamento de Tarifas y el Plan de Arbitrios vigentes.

Artículo 84.★- La tarifa tendrá por base la medición de los consumos reales, como criterio equitativo, excepto por autorización del Ente Regulador, cuando por tiempo limitado, las condiciones técnicas y de calidad del servicio no lo permitan. Las tarifas se clasifican en: a) tarifa de consumo medido, cuyo uso implica la facturación con cargos fijos y variables; y, b) tarifa de consumo no medido, implica la facturación con cargos fijos únicamente.

Artículo 85.- En adición a los cargos por el Servicio, Aguas de Comayagua cobrará por todas las tareas y trabajos que realice en el desempeño de sus funciones y que se relacionen con el Usuario. Los cargos por servicios operativos incluyen:

- (a) Instalación de conexiones
- (b) reubicación de conexiones y medidores
- (c) instalación y desinstalación de medidores
- (d) Derecho de conexión
- (e) Cuotas fijas para hacer frente a inversiones
- (f) Detección de fugas intradomiciliarias
- (g) Eliminación de obstrucciones en alcantarillas internas
- (h) Servicio de compresor
- (i) Servicio de desasoladora
- (j) Servicio de limpieza de fosas sépticas
- (k) Otros aprobados e incluidos en el Plan de Arbitrios.



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Artículo 86.- En la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a un barrio o colonia, puede ocurrir que algún sector de la comunidad o ciertos usuarios específicos, por motivos de explotación de instalaciones diferentes a las del abastecimiento normal para obtener modificación de presiones o caudales, generen costo adicional al costo general de la operación, en este caso, Aguas de Comayagua podrá establecer, un recargo en la factura, que cubra el costo adicional del servicio diferenciado, con carácter permanente o transitorio, sobre el precio del metro cúbico del agua facturada.

Artículo 87.★- Cualquier modificación de categoría tarifaria a efectuarse en la facturación, debe estar debidamente fundamentada y notificada al usuario con treinta (30) días de anticipación a la fecha de la puesta en vigencia.

Artículo 88.★- Aguas de Comayagua suspenderá la facturación de los servicios en mora a los cuales se les haya suspendido el servicio, conforme la estipulación del Artículo 112. La facturación será restablecida cuando el servicio haya sido rehabilitado conforme a lo dispuesto en el Artículo 17, inciso 11 y el Artículo 114.

Artículo 89.★- Aguas de Comayagua tiene la obligación de emitir comprobantes de pago por todos los servicios que brinde al usuario, con sujeción a lo dispuesto en los reglamentos, manuales de procedimientos y normas vigentes. Mensualmente y conforme al ciclo de facturación, Aguas de Comayagua emitirá una factura para cada usuario, contrato de servicio o conexión.

Artículo 90.- La factura que emita Aguas de Comayagua, detallará entre otros datos: el cobro de cada uno de los servicios en forma separada, el monto total, el tipo de servicio, el mes de facturación y el número de cuenta del usuario, número del medidor, la fecha límite de pago y los lugares donde puede hacer efectivo el pago.

Cuando el Usuario tenga un mes de mora, la factura que se emita para el ciclo siguiente contendrá una notificación, indicando al Usuario, que dispone de tiempo hasta la fecha límite para hacer efectivo el pago de su adeudo y pasada esa fecha, si no ha efectuado el pago, habrá acumulado dos meses en mora y entrará en la condición de infractor, por lo que estará sujeto al corte de su servicio en forma inmediata.

Artículo 91.★- La facturación por la prestación del servicio se efectuará en forma cíclica en los períodos establecidos por Aguas de Comayagua y los adeudos no cancelados, serán acumulativos y se reflejarán en las facturas consecutivas que emita Servicio Aguas de Comayagua.

Artículo 92.★- Aguas de Comayagua tiene la obligación de brindar información oportuna y veraz del estado de cuenta corriente al usuario que lo solicite.

Artículo 93.★- Aguas de Comayagua tiene la obligación de publicar periódicamente por los medios de difusión más efectivos a su alcance, la lista de entidades o establecimientos autorizados donde se puede hacer efectivo el pago de sus obligaciones con Servicio Aguas de Comayagua.

Artículo 94.- En inmuebles que tengan un solo propietario y comprendan más de una unidad de uso, conformado por viviendas, establecimientos comerciales, establecimientos industriales o combinación de estos, con instalaciones internas comunes, Aguas de



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Comayagua establecerá un solo contrato de servicio que especifique las unidades de uso en el inmueble.

Cuando se emplee medidores para registrar el consumo, se instalará un solo medidor en la conexión, a excepción de cuando se requiera individualizar áreas de consumo derivado de la categoría de uso.

Facturación por Consumo Medido. Si se emplea la facturación bajo la modalidad de Consumo Medido, el volumen registrado por el medidor será utilizado para calcular el cobro correspondiente, empleando los criterios y normas contenidas en el Reglamento de Tarifas y en el Plan de Arbitrios. Servicio Aguas de Comayagua emitirá una única factura.

Facturación por Consumo No Medido. Cuando se use la modalidad de Consumo No Medido, se aplicarán cargos fijos a cada unidad según su categoría de uso. Los cargos de las unidades serán totalizados en una sola factura.

Artículo 95.- Cuando un inmueble, con un solo propietario, comprenda más de una unidad de uso y cuente con instalaciones internas independientes para cada una de ellas, Aguas de Comayagua, podrá establecer contratos de servicio individuales para cada unidad de uso, instalando un medidor para cada red interna. La tarifa, la facturación y el cobro serán aplicados en forma individual a cada unidad de uso. El propietario ubicará los medidores en lugares accesibles para su inspección, toma de lecturas y mantenimiento.

Artículo 96.- Aguas de Comayagua efectuará la cobranza extrajudicial y judicial a los usuarios morosos, los cuales asumirán todos los gastos y comisiones que ocasione dicha acción; más los intereses, mora y costos procesales.

Artículo 97.- Cuando no sea posible medir el volumen real consumido, por avería del medidor, imposibilidad de lectura, impedimento circunstancial o cuando no exista medidor instalado, la facturación del consumo podrá efectuarse con base en : (a) promedios de consumo de por lo menos seis (6) lecturas consecutivas anteriores, (b) asignación de consumos, y, (c) cargos fijos.

Artículo 98.*- Aguas de Comayagua tiene la facultad de brindar facilidades de pago por las deudas contraídas por los usuarios.

5.7. SERVICIO A INMUEBLES BAJO EL RÉGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL

Artículo 99.*- En el caso de inmuebles que se hallen bajo el régimen de propiedad horizontal, Aguas de Comayagua deberá instalar una conexión de ingreso a cada edificio, siendo opción de los copropietarios la subdivisión de cuentas o la medición independiente en el interior del inmueble.

En instalaciones nuevas y cuando esté previsto en las ordenanzas municipales, se deberá instalar en forma obligatoria medidor independiente para cada unidad de uso.

Aguas de Comayagua instalará una conexión de alcantarillado por cada edificio, salvo que por razones técnicas justificadas fuera necesario instalar un número mayor.

Artículo 100.*- El contrato tendrá asignado una sola categoría de servicio, si el inmueble se destina a una sola categoría de uso. Se establecerá un contrato mixto cuando existan diferentes categorías de uso en el mismo inmueble. La distribución proporcional de los



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



consumos dentro del inmueble entre las diferentes categorías de uso, se establecerá dentro del contrato, de común acuerdo entre ambas partes.

Artículo 101.★- Para calcular la factura en un inmueble con varias unidades de uso, que cuente con un solo medidor, el consumo total, se dividirá entre el número total de unidades de uso y se aplicará la tarifa correspondiente al consumo obtenido, según su categoría. En el caso de inmuebles de propiedad horizontal con medición independiente para cada unidad de uso, el consumo generado en la conservación y mantenimiento de las áreas comunes del inmueble será repartido entre todos los copropietarios, según se haya establecido en el Reglamento Interno del Condominio.

Artículo 102.- La solicitud de servicio será presentada en el formulario estandarizado de Aguas de Comayagua, por el representante legal del condominio debidamente autorizado. La solicitud se acompañará de la siguiente documentación:

- (a) Copia de la escritura de propiedad del inmueble en régimen de propiedad horizontal
- (b) Copia de documentos que acrediten la representación legal del solicitante
- (c) Copia del documento que acredite la identidad del representante
- (d) Copia de Planos y documentos técnicos, cuando sea necesario.
- (e) Otra información que estime necesaria Servicio Aguas de Comayagua.

Artículo 103.- El análisis de factibilidad de servicio y la instalación de las conexiones, se realizarán de acuerdo con lo establecido en la Sección 5.4 de este Reglamento.

Artículo 104.- El contrato de Servicio se regirá por las estipulaciones de la Sección 5.5 de éste reglamento.

Artículo 105.- Si se produjese un cambio en la actividad o uso del agua en las unidades de uso del condominio, el representante legal deberá comunicarlo inmediatamente a Aguas de Comayagua y la categoría de servicio será reajustada de acuerdo con lo estipulado en los artículos 64 y 88.

Artículo 106.- Cuando el régimen de propiedad horizontal se extinga, el propietario o los propietarios, dependiendo si hubo subdivisión de la propiedad, deberá notificar inmediatamente a Aguas de Comayagua de tal situación. El propietario o los propietarios deberán presentar nuevas solicitudes de servicio en forma independiente y firmar nuevos contratos de servicio.

CAPÍTULO VI – INFRACCIONES, SANCIONES Y RECLAMOS

6.1. INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 107.★- Las infracciones al Reglamento de Servicio se clasifican en: (a) leves, (b) graves y (c) muy graves.

Infracciones Leves. Son aquellas acciones del Usuario que contravienen las disposiciones de este Reglamento en cuanto al uso adecuado y autorizado de los servicios, pero que no representan perjuicio serio a los derechos o a la propiedad municipal o de Servicio Aguas de Comayagua, ni al buen funcionamiento de la infraestructura y los servicios.



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Infracciones Graves. Son aquellas acciones del Usuario que contravienen las disposiciones de este Reglamento en cuanto al uso adecuado y autorizado de los servicios, y que representan perjuicios serios a los derechos o a la propiedad municipal o de Servicio Aguas de Comayagua.

Estas son:

- (a) Mora en dos (2) pagos vencidos consecutivos de los servicios o en dos (2) pagos vencidos del crédito otorgado a saldos en mora del Usuario.
- (b) Comercializar el agua potable sin autorización expresa de Servicio Aguas de Comayagua.
- (c) Extender el servicio a terceros sin autorización de Aguas de Comayagua.
- (d) Manipular las redes municipales de agua potable o alcantarillado.
- (e) Manipular, alterar o dañar la conexión o el medidor.
- (f) Impedir a los trabajadores de Aguas de Comayagua el libre acceso a la caja del medidor o al interior de la propiedad con el propósito de efectuar inspecciones de rutina, evaluaciones y pruebas o la actualización del catastro.
- (g) Riego de calles y/o utilizar el agua para otros usos no autorizados.
- (h) Hacer derivaciones o conexiones de las tuberías de un inmueble a otro, aunque los inmuebles pertenezca a un solo propietario.
- (i) Rehabilitar un servicio suspendido por Aguas de Comayagua.
- (j) Conexión clandestina a los sistemas.
- (k) Alterar la condición de piletas públicas o similares, en beneficio de un uso intradomiciliario.
- (l) Regar parques, áreas verdes y jardines públicos y/o privados con agua potable.
- (m) No informar oportunamente del cambio del tipo de actividad en el inmueble, que signifique un cambio en la categoría del servicio y una alteración de la tarifa.
- (n) Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión de abastecimiento de agua potable con cualquier propósito.
- (o) Descargar efluentes y desechos en la red de alcantarillado sanitario, contraviniendo lo dispuesto por este Reglamento o el incumplimiento reiterado de los requerimientos para la descarga de desechos comerciales e industriales.
- (p) Hacer uso irracional e inadecuado del de Agua Potable, que signifique desperdicio del mismo.
- (q) Interconectar los sistemas de drenaje pluvial y sanitario, así como la red de agua potable con una de agua no potable.
- (r) Utilizar los servicios contratados por el propietario anterior, sin informar a Aguas de Comayagua.
- (s) Desatender las indicaciones de Aguas de Comayagua para adecuar las instalaciones internas.
- (t) Obstaculizar la lectura, revisión o reparación de los medidores, sea por acción u omisión.
- (u) Comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruye, interrumpe o destruye tuberías o instalaciones de agua o alcantarillado, o que vaya en detrimento de los derechos de la Municipalidad, Aguas de Comayagua u otros usuarios de los servicios.
- (v) Otras infracciones análogas o que establezca el Ente Regulador y/o la Municipalidad.



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Infracciones muy Graves. Son aquellas acciones del Usuario que contravienen las disposiciones de este Reglamento en cuanto al uso adecuado y autorizado de los servicios, y que representan un daño al sistema o modificación del servicio en perjuicio de la comunidad.

Corresponden a esta clase, las siguientes infracciones:

- (a) Reincidencia de infracciones graves.
- (b) Rehabilitar en forma recurrente, por parte del usuario, un servicio suspendido por Aguas de Comayagua.
- (c) Conectarse clandestinamente a las redes del servicio.
- (d) Reincidencia en el incumplimiento del contrato de servicio en forma imputable al Usuario, en infracciones intermedias durante período de dos (2) años.
- (e) La rotura de vías públicas sin el previo permiso municipal, salvo el caso de emergencia; el infractor deberá reparar la vía, al menos, al estado en que encontraba inicialmente.
- (f) La disposición de aguas residuales, contraviniendo las normas de salud y las reglamentaciones municipales en lugares y en tiempo no autorizado por Aguas de Comayagua.
- (g) Otras infracciones análogas o que establezca el Ente Regulador de los servicios de Agua Potable y Saneamiento y/o la Municipalidad.

Artículo 108.- Aguas de Comayagua podrá imponer las siguientes sanciones a los usuarios por infracciones al presente Reglamento:

- (a) Amonestación. En caso de infracciones leves y por primera vez. No se aplicará ningún cargo o multa.
- (b) Suspensión Temporal de los Servicios. Será aplicable en el caso de infracciones graves. Adicionalmente se impondrán las multas establecidas conforme al Reglamento de Infracciones y Sanciones y el Plan de Arbitrios.
- (c) Clausura del Servicio. El Servicio será clausurado cuando ocurran infracciones muy graves. Servicio Aguas de Comayagua impondrá las multas establecidas oficialmente.

El Servicio también podrá ser clausurado si la suspensión temporal del inciso (b) anterior, continúa por espacio de cuatro (4) meses continuos, sin que la causa que originó la sanción haya sido eliminada por el Usuario y/o los adeudos hayan sido pagados.

Artículo 109.★- Cuando ocurran infracciones graves o muy graves, Aguas de Comayagua oírá previamente al usuario, antes de imponer la sanción. Aguas de Comayagua realizará dos (2) intentos para requerir al infractor a que se haga presente en sus oficinas. Si los intentos por localizar al Usuario resultaran infructuosos o si éste no se hiciera presente en las oficinas de Aguas de Comayagua, se procederá con la clausura del Servicio, tal como lo establece el Artículo 108 inciso (c).



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Artículo 110.★- En los casos donde la mora exceda los tres meses, Aguas de Comayagua suspenderá la facturación después del cuarto mes, y después de haber verificado que el servicio esté efectivamente suspendido. Si el servicio del usuario moroso no estuviera suspendido, se procederá a su corte y la facturación se suspenderá en el siguiente ciclo de facturación.

Artículo 111.★- La imposición de la multa no exime al Usuario de la obligación de efectuar por su cuenta las reparaciones que correspondan o de restituir los perjuicios ocasionados y el pago de los saldos en mora, multas y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción. En caso necesario, la Municipalidad y/o Aguas de Comayagua podrán tomar acciones por la vía judicial para defender sus derechos.

Artículo 112.★- La rehabilitación de un servicio clausurado solo procederá cuando el Usuario haya enmendado los daños ocasionados y las obligaciones generadas hayan sido pagadas.

6.2. RECLAMOS

Artículo 113.★- El Usuario podrá elevar reclamos a Aguas de Comayagua siempre que sea justificado, sobre la calidad del servicio, la facturación, la cobranza y en general cualquier tema relacionado con los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario que él recibe. En el proceso de reclamación el Usuario y Aguas de Comayagua se sujetarán a lo estipulado por el Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios.

Artículo 114.★- Aguas de Comayagua deberá atender y resolver con celeridad los reclamos de los usuarios, sin condicionar el trámite al pago anticipado de la factura pendiente de pago a la fecha del reclamo.

Artículo 115.★- Toda observación o queja respecto al personal de Aguas de Comayagua, relacionada con el desempeño de sus funciones, podrá ser presentada a éste por los usuarios.

CAPÍTULO VII – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

7.1. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS

Artículo 116.★- El Usuario que se encuentre al día en el pago de sus obligaciones, puede solicitar la suspensión temporal de su servicio; posteriormente, podrá solicitar la rehabilitación del mismo, haciendo efectivo el pago por reconexión. Aguas de Comayagua restaurará el servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas posteriores a la presentación de la solicitud y la copia del comprobante de pago.



7.2. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 117.- Aguas de Comayagua no será responsable ante el Usuario de la interrupción o las irregularidades que se produzcan en el servicio, cuando sean motivadas por fuerza mayor o causas ajenas a su voluntad.

Artículo 118.★- Cuando por razón de avería o racionamiento programado, el servicio tenga que suspenderse temporalmente a los usuarios, Aguas de Comayagua lo dará a conocer con suficiente detalle en forma particular y/o públicamente, con suficiente anticipación, según sea el caso, a fin de que los usuarios puedan tomar las medidas necesarias para atender sus necesidades mientras dure la interrupción del servicio; salvo en casos de averías producidas inesperadamente, en cuyo caso, Aguas de Comayagua comunicará al público lo antes posible.

Artículo 119.★- Cuando se realicen interrupciones programadas como resultado de un racionamiento del suministro de agua o un mantenimiento programado, la comunicación a la población se hará con una anticipación no menor a las cuarenta y ocho (48) horas de la ocurrencia del evento.

CAPÍTULO VIII – NORMAS COMPLEMENTARIAS

8.1. DAÑOS A TERCEROS

Artículo 120.- El Usuario será el único responsable de los daños y perjuicios que, debido al suministro del servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, se puedan ocasionar a terceros en sus bienes y derechos, provenientes de averías que se produzcan en las instalaciones internas del inmueble, o como resultado de acciones del Usuario no autorizadas por Aguas de Comayagua.

8.2. HIDRANTES

Artículo 121.- Debido al fin que prestan los hidrantes que se encuentran en la vía pública, su uso compete exclusivamente al Cuerpo de Bomberos y al personal de Aguas de Comayagua, para labores de control y/o mantenimiento.

8.3. PISCINAS Y FUENTES ORNAMENTALES

Artículo 122.- Cuando se emplee el servicio de agua potable para abastecer piscinas, fuentes ornamentales o similares, estas estructuras deberán contar con un sistema de recirculación del agua, un medidor y demás accesorios necesarios para su correcto funcionamiento.

Artículo 123.- Las personas que soliciten la conexión de agua potable deberán presentar a Aguas de Comayagua, el proyecto respectivo para su revisión y evaluación, debiendo considerar la instalación del equipo y los accesorios requeridos, de conformidad con lo



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



dispuesto en el Artículo 124. Aguas de Comayagua determinará las condiciones en que se otorgará el servicio.

Artículo 124.- Cuando se utilice agua no potable, no deberá existir ninguna conexión entre el sistema municipal de abastecimiento de agua potable y la instalación de agua no potable. Ambos sistemas deberán ser físicamente independientes. Aguas de Comayagua supervisará el cumplimiento de esta disposición.

Artículo 125.- Aguas de Comayagua podrá interrumpir en cualquier momento, el suministro de agua potable a cualquier piscina o fuente ornamental, si a juicio de Aguas de Comayagua, estas instalaciones perjudican el abastecimiento de agua potable de otros usuarios.

Artículo 126.- Cuando se emplee agua potable de la red de distribución municipal, Aguas de Comayagua podrá exigir el uso de horarios predeterminados para el llenado de las instalaciones.

8.4. RIEGO DE PARQUES Y JARDINES PÚBLICOS

Artículo 127.- No se empleará agua potable de la red municipal, para el riego de parques, áreas verdes y jardines públicos. Para el riego de estas áreas se desarrollarán fuentes de agua no potable.

8.5. REGULACION Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 128.★- Aguas de Comayagua y la Municipalidad, con el asesoramiento del Ente Regulador, podrán revisar y acordar, las modificaciones y/o adiciones a las disposiciones de este Reglamento. Una vez que el Reglamento actualizado sea aprobado por la Corporación Municipal, Aguas de Comayagua informará del hecho a los usuarios, por medio de avisos en los diarios de mayor circulación en la localidad o a través de hojas volantes que acompañen la factura enviada a la dirección del Usuario.

Artículo 129.- Las actuaciones u omisiones negligentes o dolosas de los funcionarios o empleados de **Aguas de Comayagua** que produjeren daños o perjuicios a los intereses de la Municipalidad, incluyendo los activos destinados a la prestación de los servicios, harán incurrir en responsabilidad administrativa, civil o penal, según corresponda de conformidad con la legislación vigente.

Artículo 130.- Como ente prestador, **Aguas de Comayagua** estará sujeta a los requerimientos de información y a las funciones regulatorias de La Unidad de Supervisión y Control de Aguas de Comayagua **USCAC** y del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento **ERSAPS**.

El presente Acuerdo Municipal, entrará en vigencia 15 días después de su aprobación por La Corporación Municipal; consta en el acta número № 105, del tomo № 65, punto № 7, incisos, letra, folio № 153, correspondiente a la sesión indicada.



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Dado en el salón de sesiones de La Corporación Municipal de Comayagua, a los siete días del mes de septiembre de 2009.

Carlos Miranda Canales
Alcalde Municipal

Luis Alexis Ramos
Secretario Municipal

Servicios Aguas de Comayagua



Apéndice 1

Ejemplo de Modelo Contrato de Servicio

CONTRATO DE SERVICIO



N°

Código Catastral:	
Cuenta:	

Datos del Usuario:

Nombre del Usuario:	Número de Identidad
Representante Legal:	Número de Identidad

Dirección de la conexión:

Calle:	Número de Casa:
Barrio o Colonia:	Ciudad:
Observaciones:	

Dirección Postal e Información de Contacto:

Calle:	Número de Casa:
Barrio o Colonia:	
Ciudad:	Teléfono:
Observaciones:	

Datos del Servicio:

Categoría: Doméstico	Código Categoría:	Contrata: Agua y Alcantarillado	Código Servicio:
Servicio Medido:	Código Medición:	Número de Locales / Apartamentos / Unidades de Uso:	
Observaciones:			

Datos de la Conexión:

Descripción	Tipo	Afecta ISV	Base	ISV	Total
Agua Potable					
Alcantarillado Sanitario					
Total a Pagar					

Financiamiento	Plazo:	Cuotas	Cuota Mensual:
Nota:			
Observaciones:			

Estando de acuerdo con el presente documento y con la forma de pago solicitada, me someto a las disposiciones contempladas en el Reglamento de Servicio de Servicio Aguas de Comayagua.

Ciudad, Fecha: _____

Usuario o Representante Legal

Nota: El documento carece de valor si no lleva la firma y sello de Servicio Aguas de Comayagua

MODELO DE CONTRATO DE SERVICIO

Conste por el presente documento el Contrato de Servicio que celebran, de una parte Servicio Aguas de Comayagua, a quien en adelante se le denominará El Prestador y de la otra parte el usuario que suscribe el presente, a quien en adelante se le denominará El Usuario, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERO: ÁMBITO JURISDICCIONAL. El Prestador proporciona servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado dentro de su ámbito de jurisdicción o sea el perímetro urbano del término municipal, de acuerdo con la delimitación practicada por la Municipalidad..

SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO. El objeto principal del contrato es regular las condiciones en las cuales el Prestador proporciona los servicios de agua potable y alcantarillado o agua potable solamente o alcantarillado solamente, así como determinar los derechos y obligaciones de ambas partes.

TERCERO: CONDICIONES GENERALES Y VIGENCIA. Este contrato se refiere a los servicios que proporciona el prestador que no son clasificados como Servicio Especial. El contrato entra en vigencia desde la fecha de su firma o la fecha de pago del Usuario al Prestador del cargo por instalación de la conexión o conexiones domiciliarias y cualquier otro adeudo pendiente de pago. La vigencia del contrato se extinguirá cuando: a) ambas partes lo decidan de común acuerdo, b) cuando el Usuario haya incurrido en una infracción grave comprobada, c) cuando El Prestador indique la finalización de los servicios bajo este contrato, debido a división de la propiedad del inmueble servido, o un cambio de dueño del inmueble, o cuando por razones técnicas, casos fortuitos o fuerza mayor sea imposible para el Prestador cumplir este contrato.

CUARTO: PARTES QUE COMPONEN EL CONTRATO. El contrato de servicio lo forman: el presente documento, el Reglamento de Servicio del Prestador, el Reglamento Especial para la Atención de Solicitudes y Reclamos de los Usuarios y otros a los cuales se sujetan ambas partes para su fiel cumplimiento.

QUINTO: TARIFA A APLICAR. El precio de la tarifa que el Prestador cobrará por los servicios proporcionados se determinará con base en el pliego tarifario aprobado por la Municipalidad. No se aplicarán cargos que no estén establecidos oficialmente en el pliego tarifario.

SEXTO: RECLAMOS. En la presentación de reclamos por parte del Usuario, ambas partes se sujetarán a las normas estipuladas en el Reglamento Especial para la Atención de Solicitudes y Reclamos de los Usuarios.

SÉPTIMO: SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO. El Usuario podrá solicitar la suspensión temporal de los servicios cuando se encuentre al día en el pago de los servicios y que el inmueble se encuentre desocupado o inhabilitado.

OCTAVO: CAMBIO DE ACTIVIDAD O PROPIEDAD DEL INMUEBLE. Si el Usuario cambia la actividad en las unidades de uso en la propiedad objeto del servicio por parte del Prestador, deberá comunicarlo al Prestador, mediante solicitud debidamente sustentada. La modificación de la categoría se realizará a partir de los 30 días de presentada la solicitud, previa inspección al inmueble. El prestador tiene derecho a comprobar la necesidad de tal modificación hasta 120 días de efectuado el cambio, ante cuya inconsistencia se procederá a la rectificación de la actividad en el inmueble y la clasificación del tipo de servicio correspondiente.

NOVENO: DERECHOS DEL USUARIO. El Usuario tiene los siguientes derechos: (a) Recibir información sobre las normas vigentes en la prestación de los servicios, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de los servicios y toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario, (b) Presentar reclamos ante el Prestador por deficiencias en la calidad del servicio, (c) Reclamar ante las instancias correspondientes sobre deficiencias observadas en la reparación de los sistemas, o por cobros injustificados o mala atención, y por conducta abusiva, inapropiada o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas del Prestador, (d) Solicitar la revisión del consumo o el valor facturado, para el contrato del inmueble, cuando a su juicio existen indicios de una factura errada, (e) Ser atendidos por el Prestador en las consultas y reclamos que formule, sin que se le exija el pago previo de los conceptos reclamados, cuando la calidad del agua y de los servicios sea inferior a la establecida, o cuando incurran en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos. Los montos no reclamados deben ser cancelados, (f) Solicitar el cambio de nombre en el aviso de pago o factura, presentando los documentos que acrediten la tenencia o legítima propiedad o disposición del inmueble. La inserción del nuevo nombre no otorga derechos de propiedad, (g) Solicitar cambio en la categoría de servicio de su contrato, (h) Ser atendido dentro de las veinticuatro (24) horas laborables, siempre y cuando la capacidad técnica del prestador lo permita, en la rehabilitación del servicio, cuando caduque la causal que originó la suspensión o clausura del servicio, (i) Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte o modifique la calidad del servicio que recibe, (j) Solicitar al Prestador, consejo técnico que lo oriente en el uso racional del agua y/o en el mantenimiento adecuado de las instalaciones y accesorios interiores para el abastecimiento de agua y el alcantarillado, (k) Recurrir en su caso a instancias superiores correspondientes en la forma y plazo que fije el Reglamento de la Ley Marco y en Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos del Prestador.

DÉCIMO: OBLIGACIONES DEL USUARIO. El Usuario tiene las siguientes obligaciones: (a) Hacer uso adecuado de los servicios, evitando comportamientos que causen daño en la propiedad municipal, del Prestador o de otro usuario, (b) Pagar el cargo correspondiente que se establece por la conexión y por la prestación de los servicios más los intereses moratorios pendientes en su caso, (c) Instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua potable y alcantarillado sanitario, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos, (d) Pagar oportunamente la factura de los servicios recibidos, conforme la tarifa aprobada y el valor asignado al uso, (e) Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación y facilitar al Prestador su lectura, y las labores de revisión y mantenimiento, (f) Aceptar el cambio de medidores cuando se verifique la incorrecta determinación de los consumos o cuando el Prestador lo determine para hacer limpieza o por mantenimiento preventivo o correctivo, (g) Utilizar el agua potable y las instalaciones de evacuación de agua residual para el destino exclusivamente autorizado. Cualquier cambio en el uso del agua y/o predio, debe ser comunicado inmediatamente al Prestador, (h) Mantener en buenas condiciones las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable y de drenaje de agua residual, (i) Cumplir con las disposiciones y requerimientos para la descarga del agua residual, (j) Informar al Prestador, dentro del plazo de seis (6) meses, desde la fecha de instalación de un tanque o cisterna para almacenamiento de agua, (k) Cancelar todas las obligaciones pendientes con el Prestador antes de hacer la transferencia de propiedad del inmueble receptor del servicio. Los adeudos por concepto de servicios prestados en abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, afectan al predio, incluso aquellos que se encuentran en calidad de arriendo, siendo la responsabilidad del propietario su cancelación, (l) Asumir las obligaciones de pago mas intereses moratorios en su caso pendientes de cancelación del anterior propietario del inmueble, por servicios de suministro de agua potable y alcantarillado sanitario

proporcionados por el Prestador al inmueble traspasado, (m) Los propietarios de los inmuebles que cuenten con fuente de agua propia, están obligados a inscribirlas en los padrones que para el efecto lleva el Prestador.

UNDECIMO: INFRACCIONES. Son infracciones del Usuario: (a) La mora en dos (2) pagos vencidos consecutivos de los servicios o en dos (2) pagos vencidos del crédito en saldos en mora otorgado por el Prestador, (b) Comercializar el agua potable sin autorización del Prestador, (c) Extender el servicio a terceros, (d) Manipular redes municipales de agua potable y alcantarillado sanitario, (e) Manipular, alterar o dañar la conexión o el medidor, (f) Impedir a los empleados del Prestador el libre acceso a la caja del medidor o el acceso al interior de la propiedad para efectuar inspecciones autorizadas, (g) Desatender las indicaciones del Prestador para adecuar instalaciones internas, (h) Utilizar el agua para usos no autorizados o para el riego agrícola, (i) Hacer derivaciones o conexiones de tubería de un inmueble a otro aunque pertenezcan al mismo dueño, (j) Rehabilitar un servicio cortado por el Prestador, (k) hacer conexiones clandestinas con cualquier propósito, (l) Regar parques, áreas verdes y jardines públicos y/o privados con agua potable (m) No informar oportunamente del cambio de uso del agua o de las actividades en el inmueble que signifique alteración en la clasificación del tipo de servicio y la tarifa, (n) Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión con cualquier propósito, (o) Descarga de efluentes prohibidos y desechos sólidos en el alcantarillo, (p) Hacer uso irracional e inadecuado del servicio de agua potable que signifique desperdicio, (q) Interconectar los sistemas de drenaje pluvial y sanitario, así también la red de agua potable con una de agua no potable, (q) Utilizar servicios contratados para el inmueble por el propietario anterior, sin informar al Prestador, (r) Obstaculizar la lectura, revisión o reparación de los medidores, sea por acción u omisión,

DUODÉCIMO: SANCIONES. El Prestador aplicará sanciones al Usuario como ser: (a) amonestación, (b) suspensión temporal del servicio, y, (c) clausura del servicio, sin perjuicio de las reparaciones físicas que correspondan para la restitución de los perjuicios ocasionados al sistema mas el pago de los saldos en mora, multas, y demás aplicables y se reserva el derecho de entablar las acciones civiles o penales que el caso amerite y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción:

En Todo lo no previsto en este documento, son de aplicación las normas establecidas en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento (Decreto Legislativo 118-2003) y su Reglamento (Acuerdo Ejecutivo 006-2004) y demás normas específicas emanadas del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), Fechado:

Firma del Usuario

Identidad No. _____

Por el Prestador

Nombre del Ejecutivo



Apéndice 2

Información General

Servicios Aguas de Comayagua



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Sobre los participantes en la Prestación de los Servicios

En la ejecución y regulación de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento municipal, intervienen cuatro partes vinculadas: a) La Municipalidad, b) el Ente Regulador, c) El Prestador de Servicios, y, d) el Usuario.

La Municipalidad: Es el titular de los servicios de agua potable y saneamiento en su jurisdicción; y como propietario, tiene la facultad de disponer la forma y condiciones de prestación de dichos servicios en su jurisdicción.

El Ente Regulador: Es la institución que tiene las funciones de regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el territorio nacional, estableciendo los mecanismos de control y las condiciones de prestación de los servicios con un carácter general y de aplicación local. Puede contar con la asistencia de instancias regionales, municipales y auditorías ciudadanas. Tiene entre otras, las siguientes atribuciones:

- (a) Cumplir y hacer cumplir La Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento y las regulaciones ambientales de salud y otras que se apliquen en el ámbito de su competencia.
- (b) Promover la eficiencia en las actividades de prestación de los servicios e investigar y sancionar conductas ilegales o discriminatorias.
- (c) Establecer normas, criterios de eficiencia, indicadores y modelos representativos para evaluar la gestión técnica, ambiental, financiera y administrativa de los prestadores.
- (d) Mantener un registro público de la información presentada por los prestadores y de la que se genere sobre aspectos técnicos, económicos y operativos de la prestación de los servicios.
- (e) Velar por los derechos de los usuarios en lo relativo a prestación y cobro de los servicios.
- (f) Conciliar y en su caso arbitrar conflictos.
- (g) Aplicar sanciones e intervenciones por incumplimiento o violaciones a las normas de La Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y de sus disposiciones reglamentarias.

El Prestador: Ente autorizado por la municipalidad, que es responsable de la prestación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento, en un área geográfica de servicio definida (Corresponde a Servicio Aguas de Comayagua).

El Usuario: Todas las personas naturales o jurídicas que sean poseedoras o propietarias de inmuebles receptores del suministro del servicio.



Sobre las Descargas en Sistemas de Alcantarillado Sanitario

No debe permitirse la descarga en el alcantarillado sanitario municipal, de efluentes dañinos o peligrosos para el sistema de saneamiento o para la población, tales como:

- (a) Gasolina y en general hidrocarburos asfálticos y aromáticos y en todo modo sustancias líquidas, sólidas y gaseosas que en solución o en suspensión puedan determinar condiciones de inflamabilidad o de explosión en el sistema de alcantarillado.
- (b) Petróleo o productos refinados que puedan formar emulsiones en el agua
- (c) Sustancias tóxicas que puedan causar la formación de gases tóxicos como amoníaco, oxido de carbono, hidrógeno sulfurado, ácido cianhídrico, anhídrido sulfuroso, etc.
- (d) Sustancias tóxicas que puedan constituir peligro a las personas, animales o al medio ambiente o en toda manera puedan perjudicar el proceso de depuración.
- (e) Efluentes ácidos que puedan ser corrosivos para las tuberías.
- (f) Efluentes alcalinos que puedan causar incrustaciones
- (g) Sustancias definibles como desecho sólido
- (h) Efluentes con sustancias radioactivas que puedan significar un riesgo para la salud de las personas
- (i) Efluentes con carga bacteriana y/o viral elevada con carácter patógeno.
- (j) Las instalaciones de cualquier tipo que no cumplan con las normas y disposiciones contenidas en la legislación nacional vigente.

Sobre los Medidores de Agua Potable

Los medidores para agua potable deben cumplir con la norma técnica nacional y con la normativa del Ente Regulador. Sin embargo, hasta que la normativa nacional sobre medidores domiciliarios se establezca, la siguiente información puede servir de guía:

- (a) Errores máximos tolerados: El error máximo tolerado en la zona inferior de funcionamiento, entre el caudal mínimo (Q_{min}) inclusive y el caudal de transición (Q_t) exclusive será de 5 por ciento. El error máximo tolerado en la zona superior entre el caudal de transición (Q_t) inclusive y el caudal máximo inclusive será de 2 por ciento.

El Caudal Mínimo (Q_{min}) es aquel a partir del cual ningún medidor podrá sobrepasar los errores máximos tolerados. Este caudal se expresa como una fracción del Caudal Nominal (Q_n). El Caudal Nominal (Q_n) es la mitad del valor del Caudal



Municipalidad de Comayagua, Comayagua, Honduras, C.A.
REGLAMENTO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Máximo (Q_{max}). Al caudal nominal (Q_n), el medidor podrá funcionar en régimen intermitente o permanente, sin sobrepasar los errores máximos tolerados. El Caudal Máximo (Q_{max}) corresponde al flujo máximo en que el medidor puede funcionar sin deterioro, durante períodos de tiempo limitados y sin sobrepasar el valor del error máximo tolerado.

- (b) Clase de medidores: Los medidores se clasificarán de acuerdo con los valores de caudal mínimo y caudal de transición, expresado como una fracción del caudal nominal, en tres clases, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Clase	Punto de Funcionamiento	Valores para Q_n menor de 15 m ³ /h	Valores para Q_n de 15 m ³ /h o mayor
Clase A	Valor de Q_{min}	0.04 Q_n	0.08 Q_n
	Valor de Q_t	0.10 Q_n	0.30 Q_n
Clase B	Valor de Q_{min}	0.02 Q_n	0.03 Q_n
	Valor de Q_t	0.08 Q_n	0.20 Q_n
Clase C	Valor de Q_{min}	0.010 Q_n	0.006 Q_n
	Valor de Q_t	0.015 Q_n	0.015 Q_n

Con independencia de su estado de conservación, ningún medidor o aparato de medida debe permanecer ininterrumpidamente instalado por un espacio de tiempo superior a ocho años. Transcurrido este tiempo o antes si así lo establece el programa de mantenimiento de micromedidores, el aparato debe ser removido y sometido a limpieza y reparación general. El programa de mantenimiento preventivo determinará la metodología de reemplazo de medidores.

Los medidores que hayan llegado al término de su vida útil o que su estado de deterioro sobrepase el límite económico o técnico para su reparación, deben ser desechados