

ALCANCE DIGITAL N° 50

LA GACETA

Diario Oficial

Año CXXXVI

San José, Costa Rica, lunes 29 de setiembre del 2014

N° 186

REGLAMENTOS

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

“PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO SANITARIO E HIDRANTES,
AR-PSAYA-2013

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

“METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO Y DISTRIBUCIÓN
DEL CANON DE LA AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

2014

Imprenta Nacional
La Uruca, San José, C. R.



REGLAMENTOS

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESOLUCIÓN RJD-101-2014

San José, a las quince horas del veintidós de setiembre de dos mil catorce

REGLAMENTO TÉCNICO DENOMINADO: "PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO SANITARIO E HIDRANTES, AR-PSAYA-2013.

EXPEDIENTE OT-157-2014

RESULTANDO

- I- Mediante Oficio N°DFOE-AE-IF-08-2012, la Contraloría General de la República, en la disposición N° 4.5 indicó: *"AL SR. DENNIS MELÉNDEZ HOWELL, REGULADOR GENERAL, PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA Y LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA, SEÑORES PABLO SAUMA FIATT, GRETTEL LÓPEZ CASTRO, EDGAR GUTIÉRREZ LÓPEZ Y SYLVIA SABORÍO ALVARADO, EN SU CALIDAD DE MIEMBROS DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN LOS CARGOS: 4.5 Emitir y publicar la normativa que regule las condiciones con que se debe suministrar el servicio de abastecimiento de agua potable, que se relacionan con: calidad, cantidad, continuidad, confiabilidad y prestación óptima. Lo anterior en apego al artículo 25 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), nro. 7593. Remitir a la Contraloría General la resolución que contiene dicha normativa y que compruebe la publicación, el 30 de noviembre de 2013. Ver párrafo 2.74 de este informe"*.
- II- El 14 de enero de 2013, la Junta Directiva mediante acuerdo N° 06-01-2013 de la sesión N°1-2013 dispuso:*"Instruir a la Intendencia de Aguas (sic) que someta una propuesta para emitir y publicar la normativa que regule las condiciones con que se debe suministrar el servicio de abastecimiento de agua potable, de conformidad con las disposición 4.5 del informe de la Contraloría General de la República DFOE-AE-IF-08-2012, indicado en el numeral 1 anterior, en un plazo máximo al 28 de febrero de 2013"*.
- III- El 11 de febrero de 2013, la Intendencia de Agua (IA) remite a la Junta Directiva el oficio N°0046-IA-2013 como cumplimiento del acuerdo antes indicado, el cual incluyó la propuesta de reglamento técnico.
- IV- El 21 de marzo de 2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR) remite a la Junta Directiva el oficio 197-DGJR-2013 mediante el cual emite criterio sobre la propuesta de reglamento técnico de la Intendencia de Agua y propone varios cambios y modificaciones.
- V- El 14 de mayo de 2013, la Intendencia de Agua remite una nueva versión de reglamento a la Secretaría de la Junta Directiva con el oficio N° 0234-IA-2013 atendiendo las sugerencias de la DGAJR.
- VI- El 12 de junio de 2013, la DGAJR remite a la Junta Directiva el oficio 424-DGJR-2013 mediante el cual emite criterio sobre la propuesta de reglamento técnico de la Intendencia de Agua, y propone modificaciones.
- VII- El 14 de agosto de 2013, la Intendencia de Agua remite a la Secretaría de la Junta Directiva el oficio N° 452-IA-2013 en atención a las sugerencias de la DGAJR, y remite una nueva versión de reglamento.

VIII- El 10 de setiembre de 2013, la DGAJR remite a la Junta Directiva el oficio 691-DGJR-2013 y recomienda remitir el dictamen a la Junta Directiva con el fin de se valoren las observaciones en él contenidas.

IX- El 26 de setiembre de 2013, la Junta Directiva, en la sesión N° 70-2013 acordó:

“ACUERDO 07-70-2013

1. *Someter al proceso de audiencia pública la propuesta de reglamento técnico denominado: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013” remitido mediante 543-IA-2013, que forma parte integral de la presente.*

(...)

2. *Solicitar al Departamento de Gestión Documental la apertura del expediente para el trámite respectivo.*

3. *Solicitar a la Dirección General de atención al Usuario y la Intendencia de Agua, que lleven a cabo las acciones necesarias para que esta propuesta se someta audiencia pública y se remita a esta Junta Directiva el informe final que corresponda”.*

X- El 5 de noviembre de 2013 se realizó la audiencia acordada por la Junta Directiva.

XI- El 15 de noviembre de 2013, la Junta Directiva solicita a la Contraloría General de la República prórroga al 31 de enero de 2014, para el cumplimiento de la disposición 4.5 del DFOE-IA-IF-08-2012.

XII- El 13 de diciembre de 2013, la Intendencia de Agua remite a la Secretaría de la Junta Directiva el oficio N° 756-IA-2013, donde mediante el oficio 755-IA-2013 se evacuan las posiciones presentadas en la audiencia y una versión modificada del reglamento “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”.

XIII- El 20 de enero de 2014, la DGAJR remite a la Junta Directiva el oficio 028-DGJR-2014 con el criterio legal sobre la propuesta de reglamento enviada por la Intendencia de Agua según oficio N° 756-IA-2013.

Concluye que existen cambios de fondo considerados como sustanciales, lo que tiene como consecuencia que la propuesta debe ser sometida a audiencia nuevamente con la finalidad de garantizar el derecho de participación ciudadana.

Adicionalmente se recomienda solicitar a la Contraloría General de la República una prórroga del plazo otorgado mediante DFOE.SD-1921.

XIV- El 24 de enero de 2014, la Junta Directiva, en la sesión N° 05-2014 acordó:

“ACUERDO 04-05-2014

1. *Someter al proceso de audiencia pública la propuesta de reglamento técnico denominado: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013” remitido mediante 756-IA-2013 del 13 de diciembre de 2013, cuyo texto se copia seguidamente:*

(...)

2. *Solicitar a la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) que proceda a publicar la convocatoria a audiencia pública con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 7593.*
3. *Instruir a la Intendencia de agua para que una vez realizado el proceso de audiencia pública, proceda a analizar y dar respuesta a todas las posiciones presentadas y remita a la Junta Directiva la propuesta final de reglamento”.*

XV- El 24 de enero de 2014, la Junta Directiva solicita a la Contraloría General de la República, prórroga al 30 de abril de 2014, para el cumplimiento de la disposición 4.5 del DFOE-IA-IF-08-2012.

XVI- El 6 de febrero de 2014, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, según oficio DFOE-SD-076, concede ampliación de plazo de cumplimiento de la disposición 4.5, al 30 de abril de 2014.

XVII- El 11 de marzo de 2014 se realizó la audiencia (segunda) acordada por la Junta Directiva.

XVIII- El 15 de mayo de 2014, la Intendencia de Agua remite a la Secretaría de la Junta Directiva el oficio N° 0235-IA-2014, donde se evacúan las posiciones presentadas en la segunda audiencia y una versión modificada del reglamento “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”.

XIX- El 19 de mayo de 2014, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, según oficio DFOE-SD-1022, concede ampliación de plazo de cumplimiento de la disposición 4.5 al 31 de julio de 2014.

XX- El 05 de junio de 2014, la DGAJR remite a la Junta Directiva el oficio 410-DGJR-2014, con el criterio legal sobre la propuesta de reglamento enviada por la Intendencia de Agua según oficio N° 235-IA-2014.

XXI- Se hacen cuatro recomendaciones excluyentes, la primera indica que en caso de mantenerse los cambios propuestos por IA, se someta a audiencia pública dicha propuesta.

XXII- El 17 de junio de 2014, la Intendencia de Agua indica que mantiene su criterio sobre los aspectos anotados por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y recomienda someter la nueva versión del reglamento “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013” a una nueva audiencia.

XXIII- El 03 de julio de 2014, la Junta Directiva, en la sesión extraordinaria N° 35- 2014, acordó:

“ACUERDO 09-35-2014

1. *Someter al proceso de audiencia pública la propuesta de reglamento técnico denominado: “Prestación de los Servicios de Acueducto. Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”, cuyo texto se copia a continuación:*
(...)

2. *Solicitar a la Dirección General de Atención al Usuario que proceda a publicar a audiencia pública con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 7593.*
3. *Solicitar a la Dirección General de Atención al Usuario que proceda a publicar a audiencia pública con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 7593.*
4. *Instruir a la Intendencia de Agua para que una vez realizado el proceso de audiencia pública, proceda a analizar y dar respuesta a todas las posiciones presentadas y remita a la Junta Directiva la propuesta final de reglamento.*
5. *Informar a la Contraloría General de la República que el 26 de marzo de 2014, se llevó a cabo la audiencia pública de la propuesta de reglamento “Prestación de los Servicios de acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-20123”.*

En atención a las posiciones presentadas en dicha audiencia, se incluyeron en la propuesta de reglamento cambios de fondo sustanciales. Por lo que de acuerdo con el artículo 9 de la Constitución Política y el 36 de la Ley 7593, en concordancia con el voto de la Sala Constitucional N° 7213-2012 del 30 de mayo de 2012, se debe someter nuevamente la propuesta de reglamento al proceso de audiencia pública.

En razón de ello, se solicita una prórroga del plazo otorgado mediante el oficio DFOE-SD-1022 del 19 de mayo de 2014, para el cumplimiento de la disposición 4.5 del informe DFOE-AE-IF-08-2012, hasta el 30 de setiembre de 2014, para lo cual se aporta el oficio 410-DGAJR-2014”.

XXIV- El 3 de julio de 2014, la Junta Directiva solicita la Contraloría General de la República, prórroga al 30 de setiembre de 2014 para el cumplimiento de la disposición 4.5 del DFOE-IA-IF-08-2012.

XXV- El 09 de julio de 2014, la Contraloría General de la República concede mediante oficio DFOE-SD-1380, ampliación de plazo al 30 de setiembre de 2014 para el cumplimiento de la disposición 4.5 del DFOE-IA-IF-08-2012.

XXVI- El 11 de agosto de 2014 se realizó la audiencia (tercera) acordada por la Junta Directiva.

XXVII- Que la Autoridad Reguladora publicó la convocatoria a audiencia pública en los siguientes periódicos: La Nación y La Extra del 18 de julio 2014 (folio 43) y el Diario Oficial La Gaceta N°135 del 15 de julio del 2014. (Folio 37).

XXVIII- Que la audiencia pública se realizó el día 11 de agosto del 2014 a las 17:15 horas, por medio del sistema de videoconferencia en los siguientes lugares: Autoridad Reguladora, Tribunales de Justicia de los centros de: Cartago, Heredia, Liberia, Limón, Ciudad Quesada, Pérez Zeledón, Puntarenas y Guápiles y en forma presencial en el Salón Parroquial de Bribri, Talamanca, Limón.

XXIX- Que en resumen los argumentos que presentaron los opositores fueron los siguientes:

1- Consejero del Usuario, señor Jorge Sanarrucia Aragón.

- 1.1 Sobre las siglas y definiciones en relación con el concepto de quejas y denuncias:

- a. *“En relación con el concepto de denuncia se considera que la denuncia debe indicar sumado a lo indicado que lo que se requiere es que se sancione a la empresa prestadora de servicios según lo que indica el artículo 38 de la ley 7593”.*
- b. *“Respecto al concepto de queja se considera importante ampliar que (sic) cuál es el objetivo de la misma en el sentido que busca el resarcimiento de daños y corrección del problema”.*
- 1.2 *“Artículo 9.- Dictamen de disponibilidad de servicios.
Respecto al artículo 9 consideramos que se debe indicar ¿Qué tipos de obras el interesado debe de financiar y construir? ¿Se puede dar una categorización de las obras?”*
- 1.3 *“Artículo 12.- Balance entre los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.
En relación con el artículo 12 se debe indicar que sucede si no logra el balance en la cobertura, se va a sancionar, cada cuánto se va a medir, quién lo va a medir? se va a establecer alguna meta?”*
- 1.4 *“Artículo 14.- Consulta a los pueblos indígenas.
Para el artículo 14 se requiere que se amplíen y describan los procedimientos mediante el cual (sic) se harán las consultas a los pueblos indígenas, por ejemplo se hará: mediante consulta popular, audiencia pública, encuesta, cabildos, elecciones u otros”.*
- 1.5 *“Artículo 17.- Sistemas de información.
Otro elemento a considerar en el artículo 17 es un FODA anual (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) de la empresa prestadora del servicio”.*
- 1.6 *“Artículo 21.- Reparación de vías públicas.
Además se debe de indicar ¿Qué procedimiento debe el usuario realizar en caso de que el prestador no cumple en el plazo de 2 años otorgado para la corrección de los problemas de operación?”*
- 1.7 *“Artículo 23.- Verificación de los sistemas de medición o conteo.
En relación con el artículo 23, se considera importante señalar si ARESEP tendrá algún tipo de inspección para verificar los sistemas de medición.*
- 1.8 *“Artículo 27.- Prestación de los servicios de forma continua.
De acuerdo con el artículo 27 es necesario que se indique a qué tipo de incumplimiento del abonado se refiere”.*
- 1.9 *“Artículo 75.- Causales de rechazo de las solicitudes de los servicios
En relación con el artículo 75, se incorporó nuestra observación de que el prestador del servicio emita un informe en un plazo de diez días hábiles, en forma escrita y justificando las razones de rechazo, pero se omitió incorporar que se debe notificar al solicitante”.*
- 1.10 *“Artículo 84.- Denuncias sobre la prestación de los servicios.
Se considera que el artículo 84 debe señalarse al menos fecha y hora de los hechos y nombre del prestador del servicio para que la denuncia tenga mayor afectividad y tenga mérito”.*

2- Empresa de Servicios Públicos de Heredia

2.1 “Artículo 95.- Disminución del cargo por los servicios en caso de discontinuidad.

El costo económico del envío de las cisternas es alto, por lo que disminuir la facturación en un 50% y eliminar el pago del cargo fijo, implica un riesgo y vulnerabilidad de las finanzas del operador, al tener que disponer de mayores recursos a los planificados para el pago de las cisternas así como el pago de horas extras del personal operativo y técnico; y que no ha sido reconocido por el ARESEP en las tarifas.

Como ya se ha mencionado, si el operador se encuentra realizando inversiones importantes para mejorar a futuro el servicio abastecido en la zona en continuidad, calidad y cantidad, es contradictorio que los abonados para los cuales se están enfocando recursos cubiertos por la totalidad de los abonados del acueducto, vayan a pagar menos en la factura cuando su aporte más bien deberían fortalecer estas inversiones para afrontar los siguientes veranos que serán más críticos.

En todo caso, si se insiste en aplicar esta disminución en la facturación, se solicita se incluya un transitorio de al menos un año mientras se ajustan los pliegos tarifarios para afrontar el impacto en las finanzas que va a provocar esta medida. Y que al final de este periodo se aplique esta disminución empezando con un 30% para que no exista un gran impacto en las finanzas de la Empresa”.

2.2 “Artículo 97.- Eliminación del cargo por los servicios por incumplimiento de la calidad del agua.

Al igual que en artículo 95, se solicita que se tome en cuenta la justificación enviada anteriormente, en donde si se comprueba que el ente operador realiza inversiones regulares en la infraestructura en el sector afectado y aplica repartición de cisternas u otros mecanismos para solventar el problema presentado, no debería aplicarse la disminución de 50% de la facturación, ya que se requiere que los ingresos se mantengan regulares para continuar con estas inversiones para estabilizar el servicio, y el tener estas rebajas implican riesgo y vulnerabilidad de las finanzas del operador.

En todo caso, si se insiste en aplicar esta disminución en la facturación, se solicita se incluya un transitorio de al menos un año mientras se ajustan los pliegos tarifarios para afrontar el impacto en las finanzas que va a provocar esta medida. Y que al final de este periodo se aplique esta disminución empezando con un 30% para que no exista un gran impacto en las finanzas de la Empresa”.

3- ASADA Santa Isabel - San Rafael de Río Cuarto de Grecia.

3.1 El Artículo 11. Plazo para emitir dictamen de disponibilidad.

Comenta que: no deja claro en caso de un desarrollador que requiere hacer un proyecto de varias viviendas cómo proceder por parte del ente operador. Y no se puede en 05 días tenerle una respuesta técnica de capacidad o no de la disponibilidad de agua o dictamen.

3.2 Artículo 17. Sistemas de información.

Indica que: la labor es brindar los servicios, no llevar censos de poblaciones en precario, esa es tarea de Ministerio de Salud y la Municipalidad. No pueden legalmente brindarles el servicio.

3.3 Artículo 29. Requisitos para la instalación de fuente pública domiciliaria.

Se premia al abonado que no cancela a tiempo el servicio. Difícil la localización de los abonados. Atenta contra una buena administración y gestión de un operador.

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

En el caso de ASADAS se considera exagerado que informen en un medio de comunicación masiva pues debe informarse a una comunidad no a un país. No se debe comparar a las ASADAS con el AyA o Municipalidad, en algunos artículos se debe dejar claro como a actuar (sic) una ASADAS.

3.5 Artículo 85. Servicio permanente de atención al usuario.

Es exagerado e imposible para las ASADAS tener un sistema de recepción de quejas 24 horas, no existen recursos y es innecesario en las comunidades.

4- Leiber Aníbal Mora Campos

Manifiesta su oposición al reglamento pues considera que este no es claro en cuanto a los períodos que en él se aplican. Señala como ejemplo, que el artículo 11 hace referencia a 5 días, sin especificar si son hábiles o naturales. Además indica que el artículo 21 establece días hábiles para el prestador, contradiciendo esto la Ley General de la Administración Pública, que ordena plazos naturales para la Administración.

Asimismo indica, que el artículo 33 hace referencia a horas, sin especificar si son hábiles o naturales, mientras que el artículo 79 se refiere a horas naturales; por lo que considera que es necesario estandarizar el reglamento en este aspecto.

5- Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) presenta formal oposición a la propuesta de reglamento y la enfoca en dos aspectos:

5.1 Potestad del AyA de dictar sus propios reglamentos.

Exhorta el AyA la facultad que ostenta por ley, para dictar sus propios reglamentos en materia de organización y servicios.

5.2 Aspectos medulares por destacar

5.2.1. Siglas y definiciones. Concepto de alto consumo.

No se presenta un fundamento estadístico que lo sustente. Incluiría variaciones de consumo inferiores al consumo promedio, como ejemplo un consumo de 5m³ que pase a 10 m³.

No se demuestra qué valor agrega la disposición. Sustituir un hidrómetro nuevo recién instalado o en plena vida útil significa pérdida, se corta la vida útil, no puede ser instalado en otro lugar al tener lectura acumulada, sería desechado generando pérdidas.

Aumento considerable en cargas de trabajo y gastos operativos.

Incentivo para presentar reclamos.

5.2.2. Art 9. Dictamen de disponibilidad.

Propone adoptar dos figuras: Certificación de disponibilidad de servicios de agua potable y/o (sic) alcantarillado y Constancia de capacidad hídrica.

Da una explicación detallada sobre esas dos figuras, pero no indica el problema en relación con la propuesta.

5.2.3. Art 29. Requisitos para instalación de fuente pública

En este artículo se omite incluir el costo (tarifa) por cobrar por el abastecimiento brindado. Por lo tanto se trasladaría a los usuarios, que cancelan sus servicios. No especifica la temporalidad de la instalación, por lo que podría resultar en un medio perenne de abastecimiento, sin costo para el usuario.

Puede generar un incremento del agua no contabilizada y un incentivo al uso de fuentes públicas, por resultar gratuitas.

5.2.4. Art 46. Servicios en terrenos declarados precarios y campamentos de damnificados.

Los requisitos establecidos en este Reglamento, no permitirían prestar el servicio normado en este artículo.

5.2.5 Art. 82. Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo.

Se propone eliminar este artículo.

Los plazos de respuestas para trámites se contemplan en la Ley 8220 y sus reglamentos. Para determinar si las causas de la elevación son imputables al prestador, existe un procedimiento ya establecido con parámetros de anomalías generadas desde el proceso de facturación.

Un alto consumo (que se ha indicado, puede obedecer a variaciones en hábitos de consumo, estacionalidades u otros) no es sinónimo de hidrómetro dañado. Las estadísticas de AyA muestran que en su mayoría los altos consumos obedecen a fugas en las instalaciones internas. Sustituir un hidrómetro nuevo, recién instalado o en plena vida útil significa una pérdida considerable para el AyA, se corta la vida útil del hidrómetro que no puede ser instalado en otro lugar al tener lectura acumulada y el AyA ya no realiza contratos para reparación de hidrómetros, por lo tanto sería desechado generando pérdidas.

Aplicar este artículo, también demandaría un aumento considerable en las cargas de trabajo y gastos operativos, que al final redundaría en efectos tarifarios. Aplicar este artículo puede establecer condiciones que afecten el principio de "prestación óptima".

5.2.6 Art. 106 Facturación para unidades de consumo con diferente uso.

Este artículo es técnicamente imposible de ejecutar, pues no se cuenta con una herramienta o criterio que permita establecer técnica o científicamente, el porcentaje de uso cuando se presentan diferentes usos del agua.

5.2.7. Art. 109. Ajuste de facturas por alto consumo.

El aplicar ajustes por altos consumos derivados de fugas no visibles, riñe con el principio de la responsabilidad del cliente en mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas e instalaciones internas: Riñe con artículos del reglamento que la ARESEP propone:

El artículo 7:

“el límite físico de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado está dado por el límite entre la propiedad privada y la propiedad pública”.

5.2.8. Art. 119. Deberes de los abonados

- a. Mantener en buen estado de funcionamiento sus instalaciones interiores.

Por otra parte, para determinar la ubicación y existencia de fugas no visibles sería necesario realizar revisiones domiciliarias, figura que este reglamento no contempla. AyA comparte que se transforme la revisión domiciliar a revisión al hidrómetro y fomentar la responsabilidad de los clientes por el buen estado de las instalaciones de su propiedad. internaciones (Sic) o la Constitución Política.

Finalmente indica el AyA que *“se adjunta una matriz que contiene todo el articulado con sus respectivas observaciones, sobre todo en cuanto a la reformulación de algunos conceptos, plazos y competencias del Ministerio de Salud en el tema de alcantarillado sanitario”.*

La petitoria finales:

- 1- *“Reconsiderar el contenido y alcance del reglamento propuesto, con el ánimo de que ante una posible aprobación, no se genere un conflicto en su aplicación y lo que es aún más delicado se produzca una incerteza jurídica. Para el administrado ya que tendría sobre materias casi idénticas, tratamiento y procedimientos diferentes.*
 - 2- *Adoptar las recomendaciones en cuanto a plazos de cumplimiento y competencias del Ministerio de Salud en la sección correspondiente a alcantarillados sanitario.*
 - 3- *Ampliar los plazos estimados en los transitorios sobre todo para el caso de que las ASADAS requieran implementar las medidas y tecnologías necesarias para el acatamiento de esta norma”.*
- XXX-** Que mediante oficio 0643-IA-2014, del 08 de setiembre de 2014, la Intendencia de Agua emitió el informe denominado *“Informe sobre Propuesta de Reglamento técnico: Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”*, el cual corre agregado a los autos en el expediente OT-157-2014. (Folios 126-240)
- XXXI-** Que en los plazos y procedimientos se han cumplido las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

- I-** Que del oficio 0643-IA-2014 del 08 de setiembre de 2014 que sirve de base a esta resolución se extrae lo siguiente:

“(…)

TRÁMITE DE AUDIENCIA Y POSICIONES

La audiencia se celebró el 11 de agosto de 2014, en la cual se presentaron posiciones de: Consejero del Usuario de la ARESEP, señor Jorge Sanarrucia Aragón; Empresa de Servicios Públicos de Heredia, ASADA Santa Isabel – San Rafael de Río Cuarto de Grecia, Aníbal Mora Campos e Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

Los argumentos expuestos por los interesados y la respuesta a los mismos son:

1- Consejero del Usuario, señor Jorge Sanarrucia Aragón.

1.1 Sobre las siglas y definiciones en relación con el concepto de quejas y denuncias:

Al respecto se indica:

Lo anotado es una definición no el propósito del acto, el cual no es necesariamente sancionar al prestador sino establecer la verdad real de los hechos, la cual puede favorecer al prestador o al abonado.

Semejante al concepto de denuncia, lo anotado es una definición, la cual no necesariamente debe establecer el objetivo del acto. Resulta obvio que al presentar una queja se busca corregir la anomalía.

Comentario final:

En ambos casos se consideran innecesarias las aclaraciones solicitadas.

1.2 “Artículo 9.- Dictamen de disponibilidad de servicios”.

Al respecto se indica:

Es muy difícil en abstracto conocer cuáles serán las obras que deben ser financiadas y construidas, eso depende de cada caso y, como lo indica el texto del artículo será el prestador quien defina ese aspecto.

Comentario final:

Se considera que no es pertinente la sugerencia pues no existe conocimiento específico de obras para enlistarlas, debiendo dejarse al prestador esa decisión.

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

Al respecto se indica:

El artículo 127 de este reglamento es claro al indicar que la inobservancia de este reglamento se sanciona con lo establecido en la Ley 7593. La implementación del reglamento por parte de la Intendencia de Agua no debe estar necesariamente indicada en el reglamento, es un aspecto de planificación interna.

Comentario final:

Las aclaraciones solicitadas devienen en innecesario, el tema tratado por el artículo 12 es competencia de la Intendencia de Agua y el seguimiento es parte de su labor normal y como todo acto debe documentarse debe emitirse el respectivo informe y seguir como lo establece la legislación vigente, el debido proceso.

1.4 “Artículo 14.- Consulta a los pueblos indígenas”.

Al respecto se indica:

Como bien lo enumera el interesado, existen muchas formas de consulta técnicamente válidas, por lo que no compete a este Organismo Regulador el limitar tales prácticas. El principio inmerso en los artículos 14 y 15, mejor expresado en el 15, es respetar la idiosincrasia y cultura de esos pueblos. Es función de los prestadores definir y escoger el mecanismo más oportuno y no es el organismo regulador quien lo debe imponer.

Comentario final:

Las aclaraciones solicitadas se consideran innecesarias debiendo dejar a decisión del prestador escoger el mecanismo de consulta, evitando la coadministración.

1.5 *“Artículo 17.- Sistemas de información”.*

Al respecto se indica:

Los 15 puntos recomendados que se incluyan en el sistema de información, se consideraron como los mínimos requeridos para obtener información válida que permita al abonado y al usuario conocer al operador y al regulador cumplir su labor.

Comentario final:

La sugerencia no es de recibo, ya que el FODA es una típica herramienta administrativa que podría confundir la labor regulatoria con labores propiamente administrativas de los operadores.

1.6 *“Artículo 21.- Reparación de vías públicas”.*

Al respecto se indica:

La base legal de este reglamento es la Ley 7593, que en el artículo 6 establece como obligación de la ARESEP investigar y resolver las quejas que se presenten y en el 27 cómo se tramitan. Aunque no se diga expresamente, el procedimiento debe ser el de queja, el cual está ampliamente normado por la Autoridad Reguladora, mediante el documento “Procedimientos y Requisitos para Quejas”, publicado en La Gaceta N° 161 del 23 de agosto de 2011.

Comentario final:

Se considera que aunque no se diga expresamente el concepto está inmerso, siendo innecesario llegar al detalle solicitado, pues lo relacionado con quejas: trámite, presentación y competencias está interiorizado por los abonados, siendo ampliamente conocido y normada por la ARESEP.

1.7 *“Artículo 23.- Verificación de los sistemas de medición o conteo”.*

Al respecto se indica:

El aspecto recomendado es una labor de rutina de Intendencia, no siendo necesaria su especificación en el reglamento.

Comentario final:

La aclaración solicita deviene en innecesario, el tema tratado por el artículo 23 es competencia de la Intendencia de Agua y el seguimiento es parte de su labor normal.

1.8 *“Artículo 27.- Prestación de los servicios de forma continua”.*

Al respecto se indica:

No es necesario ni procedente especificar cada una de circunstancias de incumplimiento so pena que al ser específico se deje por fuera algún caso. Lo que debe entenderse es que las excepciones son cualquier causa no atribuible al prestador.

Comentario final:

Se considera innecesario especificar las posibles causas de incumplimiento, por tanto se mantiene en ese aspecto la versión del reglamento que se conoció en audiencia pública.

1.9 *“Artículo 75.- Causales de rechazo de las solicitudes de los servicios”*

Al respecto se indica:

La obligación de dar respuesta a todo trámite está establecida en la Ley General de la Administración Pública.

Comentario final:

Se considera innecesario insistir en un aspecto que está ampliamente normado en la legislación vigente.

1.10 *“Artículo 84.- Denuncias sobre la prestación de los servicios”.*

Al respecto se indica:

Como bien indica el artículo, la denuncia no está sujeta a formalidades, esto en función de darle el trámite más expedito y facilitar al posible denunciante ejecutar esa labor. Si se exigen requisitos, se pierde la coyuntura de darle oportunidad al posible denunciante de actuar.

Comentario final:

En aras de facilitar los procesos y mantener su informalidad, no se considera oportuno incorporar lo sugerido.

Conclusión final sobre los argumentos expuestos por el señor Sanarrucia:

Cada uno de los aspectos sugeridos por el señor Consejero del Usuario, han sido analizados a la luz de la legalidad, la técnica o la conveniencia para las partes y se considera que no aplican, por tanto se recomienda no incorporarlos a la versión final del reglamento en análisis.

2- Empresa de Servicios Públicos de Heredia

2.1 *“Artículo 95.- Disminución del cargo por los servicios en caso de discontinuidad”.*

Al respecto se indica:

- a. La aplicación del no pago del cargo fijo o el 50% de la facturación no son simultáneos, el objetivo es el no pago del cargo fijo y solo si no existe ese concepto, aplica la disminución.
- b. La implementación de lo normado no será antojadiza, aplica cuando la discontinuidad se genere por causas atribuibles al prestador y que no sean: caso fortuito, fuerza mayor, suspensiones programadas por mantenimiento o por realización de mejoras.
- c. Adicionalmente la norma establece que es aplicable solo cuando supera periodos de suspensión establecidos, los cuales son significativamente largos.
- d. El artículo 129 establece que el reglamento rige 6 meses después de su publicación.

Comentario final:

La filosofía del servicio es que sea continuo durante las 24 horas de todos los días y el agua se brinde en las condiciones de cantidad, calidad y presión establecidas, lo contrario es discontinuidad. Cuando el servicio este suspendido es obligación del prestador brindar un servicio que al menos entregue un volumen de subsistencia a través de medios alternos de abastecimiento.

No se aceptan los argumentos de la Empresa, primero porque las condiciones que considera deben establecerse ya están incluidas y segundo porque, no obstante implicar costos, cuando el servicio esté suspendido es su obligación brindarlo por medios alternos y finalmente la vigencia inicia seis meses posteriores a la publicación, espacio en el cual se debe definir la estrategia de implementación, la cual debería incluir el efecto económico.

2.2 *“Artículo 97.- Eliminación del cargo por los servicios por incumplimiento de la calidad del agua”.*

Al respecto se indica:

- a. Semejante al artículo 95, la suspensión de pago o el 50 % de facturación no son simultáneos.
- b. La implementación de lo normado no será antojadiza, aplica cuando la discontinuidad se genere por causas atribuibles al prestador y que no sean: caso fortuito, fuerza mayor, suspensiones programadas por mantenimiento o por realización de mejoras. nótese que tampoco aplica la suspensión de pago, cuando el problema se genere por suspensiones del servicio programadas, siendo una de las causa la realización de mejoras o nuevas inversiones.
- c. El artículo 129 establece que el reglamento rige 6 meses después de su publicación, espacio en el cual se debe definir la estrategia de implementación, la cual debería incluir el efecto económico.

Comentario final:

Es obligación del prestador brindar agua en condiciones de calidad según las normas establecidas, pues esta acción permite cumplir con el artículo 46 de la Constitución Política, que establece que: *“los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos...”*, así mismo el artículo 50 establece que: *“...Toda persona tiene derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.”* y el 33 indica que *“toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria la dignidad humana”*.

No se acepta el argumento de la Empresa, primero porque las condiciones que considera deben establecerse ya están incluidas y segundo porque, no obstante implicar costos, es responsabilidad del operador cumplir con la calidad del agua establecida en el Reglamento de Calidad. Finalmente la vigencia inicia seis meses posteriores a la publicación, espacio en el cual se debe definir la estrategia de implementación, la cual debería incluir el efecto económico.

Conclusión final sobre los argumentos expuestos por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia:

Cada uno de los aspectos sugeridos por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, han sido analizados a la luz de la legalidad, la técnica o la conveniencia para las partes y se considera no aplican, por tanto se recomienda mantener la propuesta de reglamento en los términos que se sometió a audiencia pública.

3 ASADA Santa Isabel - San Rafael de Río Cuarto de Grecia.

3.1 Artículo 11. Plazo para emitir dictamen de disponibilidad.

Al respecto se indica:

El plazo de cinco días indicados es para la emisión del documento de respuesta o dictamen. Los estudios técnicos sobre capacidad hídrica e hidráulica del sistema y otros requeridos, los debe hacer como parte de su labor planificadora, oportunamente el prestador, así el trámite de la disponibilidad se convierte en un sencillo trámite administrativo donde se revisa la capacidad del sistema para aceptar nuevos abonados.

Comentario final:

Se considera clara la redacción del artículo, deben los prestadores mejorar su gestión de servicio y planificar sus labores como lo indican los artículos 54 y 55, elaborar un Programa de Mejoras y Expansión Continua del Servicio (PMYES) que les permita conocer el sistema que administran y sus capacidades. No se acepta la sugerencia.

3.2 Artículo 17. Sistemas de información.

Al respecto se indica:

Si en el área brindada no existen precarios es obvio que no se requiere realizar un censo. El prestador debe conocer las condiciones de su área de competencia para planificar su gestión, entre ellos la existencia de precarios.

La Constitución Política en su artículo 46 establece que *“los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos...”*, así mismo en el artículo 50 se establece que *“...Toda persona tiene derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.”* y el 33 indica que *“toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”*, por lo que no existen costarricenses de primer o segundo nivel, todos tenemos derecho al servicio de agua potable; no obstante lo anterior la Sala Constitucional también ha indicado que el servicio no es gratuito, que se debe pagar por él.

Aunque no esté incorporado en la Constitución Política, Costa Rica ha firmado convenios internacionales donde se reconoce el derecho de las personas al agua potable e incluso hoy se habla además del derecho al saneamiento. El servicio de acueducto no se puede negar porque atenta contra la dignidad humana y todos los derechos antes indicados.

Comentario final:

Se aclara al interesado los conceptos expuestos y se indica que los mismos no son de recibo.

3.3 Artículo 29. Requisitos para la instalación de fuente pública domiciliaria.

Al respecto se indica:

La Sala Constitucional ha establecido la obligatoriedad de instalar una fuente pública cuando se suspenda el servicio por no pago. El artículo está acorde con los criterios establecidos por la Sala en los votos: 2732-2009.5342-2010, 6126-1994,1853-2003, 0801-2000 y 6446-2007.

Comentario final:

Como se indicó antes, el agua potable es vital para la vida humana, por tanto no obstante que el servicio se suspenda, debe darse un caudal de subsistencia, por lo que no se acepta el comentario del interesado.

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

Al respecto se indica:

El principio establecido es genérico y cada comunidad lo puede adaptar a sus necesidades y condiciones, según los medios disponibles y la capacidad de respuesta. Lo importante es mantener informados a los usuarios y que el servicio se reinstale lo más pronto posible y si la suspensión fuera mayor de ocho horas se dé al abonado y usuario una explicación razonable de ello y se le brinde un abastecimiento alternativo.

Como se indicó antes, todos los costarricenses somos iguales y tenemos los mismos derechos, reconociendo las limitaciones de algunas ASADAS y a efecto de darles tiempo para organizarse, para este grupo de prestadores la fecha de aplicación para ellos inicia posteriormente, 12 meses después de su fecha de vigencia. (Artículo 129).

Comentario final:

Es aceptable el comentario, pro se considera que sin modificar la redacción el prestador lo puede aplicar y adaptar a sus condiciones de operación.

3.5 Artículo 85. Servicio permanente de atención al usuario.

Al respecto se indica:

Se entiende la condición especial de las ASADAS por lo que el transitorio IV da un plazo mayor para su cumplimiento. Cada ASADA debe hacer un plan de gestión para dar cumplimiento a lo indicado, partir del hecho de que todos los ciudadanos son iguales, que el

servicio debe tener una continuidad de 24 horas y que el conocimiento de un hecho anómalo a tiempo, podría generar economías no solo para el servicio, sino también para el usuario.

Lo indicado en el artículo es amplio, pudiendo utilizar a bajo costo sistemas tecnológicos que hoy se ofrecen. Se entiende la preocupación pero no se acepta la excusa.

Conclusión final sobre los argumentos expuestos por a la “ASADA Santa Isabel- San Rafael.

Cada uno de los aspectos sugeridos por el presidente de la “ASADA Santa Isabel- San Rafael de Río Cuarto de Grecia”, han sido analizados a la luz de la legalidad, la técnica y los intereses de los prestadores y los usuarios y se considera que no aplican, por tanto se recomienda no incorporarlos a la versión final del reglamento en análisis.

4 Leiber Anibal Mora Campos

Manifiesta su oposición al reglamento pues considera que este no es claro en cuanto a los períodos que en él se aplican.

Al respecto se indica:

El artículo 256 de la Ley General de la Administración Pública N°6227, estipula que los plazos por días para la Administración, incluyen los inhábiles; mientras que los que son para los particulares son siempre de días hábiles. Por lo que, en caso de no existir especificación en la presente norma, se entiende que los plazos establecidos por la Administración, es decir, por la Autoridad Reguladora, a los prestadores, corresponden a días hábiles.

Se aclara al señor Leiber Anibal Mora Campos, que para el caso concreto del Reglamento de Prestación de Servicios que nos ocupa, la Administración que lo está dictando, es la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y va dirigido a los prestadores y usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes; por lo que los plazos determinados por ella se ajustan a derecho. A modo de ejemplo se cita la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República que en su artículo 20, establece un plazo de cinco días hábiles, -y no naturales- para que las dependencias administrativas remitan los informes que se le solicitan.

Conclusión final sobre los argumentos expuestos el señor Leiber Mora:

Se aclara al señor Mora Campos que, en caso de no existir especificación en la presente norma, se entiende que los plazos establecidos por la Administración, es decir, por la Autoridad Reguladora, a los prestadores, corresponden a días hábiles.

5 Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

5.1 Potestad del AyA de dictar sus propios reglamentos.

Exhorta el AyA la facultad que ostenta por ley, para dictar sus propios reglamentos en materia de organización y servicios.

Al respecto se le indica:

Esta afirmación es compartida por la Autoridad Reguladora, quien incluso en reiteradas ocasiones ha expuesto a los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, que el AyA como órgano encargado de administrar y operar los sistemas de acueductos y alcantarillados en todo el país, está autorizado por ley para prestar estos servicios de acuerdo con sus propios reglamentos. El artículo 12 de la Ley General de la Administración Pública N° 6227 es claro al señalar que “(...) *Se considerará autorizado un servicio público cuando se haya indicado el sujeto y el fin del mismo. En este caso el ente encargado podrá prestarlo de acuerdo con sus propios reglamentos sobre los demás aspectos de la actividad, bajo el imperio del Derecho (...)*”, de ahí que no se encuentra objeción a este señalamiento del Instituto.

No obstante, tal y como se le ha hecho saber al AyA en diferentes escritos (v.g. en los oficios 0207-IA-2014 del 5 de mayo de 2014 y 0198-IA-2014 del 29 de abril de 2014, visibles en el expediente OT-328-2013); la función de regulación de los servicios públicos ha sido confiada a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, consecuentemente la regulación comprende tanto la fijación tarifaria como el formular y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima los servicios públicos sujetos a su autoridad. En efecto, la regulación se traduce en control de tarifas y de servicios, lo cual se justifica por el interés público presente en los servicios públicos.

Esta función de regulación ha sido depositada en la Autoridad Reguladora por Ley N° 7593 de 9 de agosto de 1996, que le permite a través de su artículo 25, imponer a los prestadores, mediante reglamentos técnicos, las reglas y condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima que deben seguirse para el suministro de los servicios, conforme con los estándares específicos existentes en el país o en el extranjero, para cada caso. Es un deber que ha sido asignado a la Junta Directiva del órgano regulador, de acuerdo con el artículo 53, inciso n) de la ley de cita, al encomendarle dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos.

Con amparo en la normativa de cita, es que la emisión de reglamentos técnicos como el presente por parte del ente regulador, no solamente es legalmente posible, sino que además crea reglas sanas y uniformes tendientes a evitar disparidades e incluso discriminación en la forma de prestar un mismo servicio público, entre diferentes operadores. Ello conlleva a una mejor transparencia en el manejo de los recursos públicos fijados vía tarifas, y fortalece al prestador al fomentar su eficiencia, estableciendo estándares específicos, permitidos por el artículo 25.

Se asegura además, protección al usuario, al garantizar que el servicio no disminuya de calidad y sea prestado de forma óptima, confiable, continua, oportuna y en la cantidad suficiente, tal y como lo promulga el artículo 5 de la Ley N°7593.

Además, ha de saberse que frente al conjunto de obligaciones y deberes a los cuales se encuentran sujetos los prestadores de los servicios públicos, están las facultades de fiscalización que le han sido otorgadas por el artículo 6, inciso a) de la Ley N°7593 a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y que le permite regular y fiscalizar contable, financiera y técnicamente a los prestadores, para comprobar el correcto manejo de los factores que afectan el costo del servicio, ya sean las inversiones realizadas, el endeudamiento en que han incurrido, los niveles de ingresos percibidos, los costos y gastos efectuados o los ingresos percibidos y la rentabilidad o utilidad obtenida. No resulta por ende desproporcionado lo que

el ente regulador se encuentra normando en el proyecto de reglamento que nos ocupa, pues para poder fiscalizar y verificar el adecuado manejo de los factores que afectan el costo del servicio, en beneficio del interés público, resulta razonable la emisión de este Reglamento de prestación de servicios.

Como sustento de lo anterior, se hace remisión a la resolución de la Sala Constitucional 2014-01583 del 5 de febrero de 2014, la cual al analizar la inconstitucionalidad de algunos artículos de la Ley General de Aduanas, manifestó sobre la potestad de control y fiscalización de la Administración, que:

“(...) Le corresponde al Estado, a través de los mecanismos que considere adecuados y precisamente en razón de su potestad de control, velar por el adecuado cumplimiento de los deberes y obligaciones de los auxiliares aduaneros (...). Nuestro sistema normativo ha establecido de manera coherente la posibilidad para los agentes aduaneros de ser auxiliares de la función pública aduanera, pero tal atribución no es de manera alguna irrestricta sino que, precisamente por la naturaleza de la función que se les ha encomendado a estos agentes, se hace indispensable no solo el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones que se ha impuesto, sino también, la existencia de mecanismos de fiscalización y control que permitan a la Administración velar por el correcto y efectivo ejercicio de la función pública aduanera (...). Es correcto que los auxiliares de la función pública aduanera no solo puedan, sino que deban ser sujetos pasivos de amplia regulación y de dirección a través de reglamentos, manuales operativos, circulares e instrucciones específicas, pues (...) sus labores como función pública deben encontrarse ordenadas o autorizadas normativamente dentro del ordenamiento jurídico para poder realizarse (...)”.

En igual sentido a la resolución citada, se considera que los prestadores de los servicios públicos de acueductos y alcantarillados deben estar sujetos a regulación por medio de los reglamentos técnicos que permite dictar la Ley N°7593 a la Autoridad Reguladora, con el fin de velar por la satisfacción del interés público y la prestación óptima de los servicios públicos.

Por otro lado, se indica que en el caso específico de los servicios públicos relacionados con el recurso hídrico, que se reglamentan en este cuerpo normativo, está en juego un derecho humano fundamental, que es el acceso al agua potable, derivado del derecho a la vida y a la salud; por lo cual, velar por su tutela efectiva, estableciendo reglas técnicas claras que permitan una correcta regulación y fiscalización a los prestadores de estos servicios, asegura la prestación óptima del servicio, en beneficio del desarrollo sostenible del país.

Aunado a lo anterior, en cuanto a la potestad reglamentaria, la Sala Constitucional ha reconocido que en nuestro ordenamiento jurídico, la ejecución de algunas leyes sectoriales y especiales es por disposición de ley, competencia de ciertos entes descentralizados por su especialidad técnica, la experiencia y los conocimientos con los que cuentan para su emisión. Establece la resolución 1963-2012, del 15 de febrero de 2012:

“(...) Esta potestad reglamentaria ejecutiva, desde el prisma del Derecho de la Constitución, puede ser discutible, por cuanto el artículo 140, inciso 3, de la Constitución Política, le atribuye la competencia al Poder Ejecutivo de reglamentar las leyes. No obstante, si se parte de una interpretación sistemática del ordenamiento constitucional, resulta claro que esa competencia no se le confiere de manera exclusiva y excluyente al Poder Ejecutivo, por lo que no puede estimarse que se produce una delegación inconstitucional de funciones (artículo 9 de la norma fundamental). De otra parte, esa potestad reglamentaria ejecutiva suele reconocérsele (...) a los entes públicos descentralizados que cuentan con autonomía que se

ocupan de ciertos servicios públicos de carácter especializado o territorialmente acotado, siendo que el texto fundamental no prohíbe, expresamente, la atribución de esa potestad reglamentaria ejecutiva. Bajo esta inteligencia de leyes que habilitan a un supremo poder distinto al Ejecutivo o a un ente público menor, para reglamentar una Ley, no son inconstitucionales (...)”.

Queda así determinado, que la Autoridad Reguladora cuenta con competencia plena para emitir cuerpos normativos como el que aquí nos ocupa, por referirse a los servicios públicos que por la Ley 7593, está compelido a regular.

Se aclara al AyA, que la propuesta de reglamento en estudio, de modo alguno no supera ni trasciende lo que el ente regulador está llamado a normar. La Sala Constitucional en su resolución N°2006-017599 del 6 de diciembre de 2006, reconoció la potestad normativa e interventora de la Administración Pública dirigida a aquellos sujetos con los que tiene un vínculo jurídico, a fin de lograr la consecución de sus fines públicos. Se trata, de relaciones de sujeción especial que la doctrina define como la relación jurídica entre dos sujetos, uno de los cuales siempre será el Estado, en la que una de las notas principales que la caracterizará será la superioridad de uno sobre el otro. De esta forma, el sujeto que se ubique dentro de la relación de sujeción especial quedará sometido a la voluntad de la Administración. Claro está, que la restricción a su ámbito de libertad sólo es para aquellos supuestos en que la actuación del sujeto deba ajustarse al fin del Estado.

En otras palabras, la Administración no podrá limitar aquellos derechos del sujeto situado en una relación de sujeción especial, si la conducta que se pretende de él no es para que se ajuste a los fines de la Administración propiamente. (Ver Ventura Rodríguez Manuel E. “*La categoría jurídica de las relaciones de sujeción especial en el derecho público costarricense*”, Universidad de Costa Rica, 2004).

En el caso que nos concierne, los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado e hidrantes, por su naturaleza, son parte de una relación de sujeción especial. El interés público que aquí prevalece, hace que exista un control más intenso por parte del ente regulador, a fin de velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad, confiabilidad y prestación óptima de los servicios públicos.

En la prestación de los servicios públicos, la Autoridad Reguladora debe velar por la protección de los intereses públicos, sin afectar los derechos subjetivos de los prestadores o sus derechos fundamentales.

Así las cosas, al prevalecer en la prestación de estos servicios el interés público, resalta el régimen jurídico especial, donde la Autoridad Reguladora con sus potestades de control y fiscalización que le otorga la Ley N°7593 (artículos 4, 5, 6 inciso a), y 25), se encuentra en una posición superior en relación con los prestadores de estos servicios, lo que le permite ejercer la potestad reglamentaria, a fin de exigir le eficiencia debida en la gestión pública.

Consecuentemente, el reglamento técnico que aquí nos concierne satisface de manera formal los objetivos que está llamado a cumplir el ente regulador, para asegurar la confianza a los usuarios de que los servicios públicos de acueducto, alcantarillado e hidrantes que se les brindan, satisfacen los requisitos de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad y oportunidad.

Diferentes reglamentos en este mismo sentido, han sido emitidos por la Autoridad Reguladora para otros servicios públicos, pues una inacción en este sentido supondría más bien una obstaculización por parte de este ente regulador al desarrollo y avance en los niveles de crecimiento económico y social del país.

Por último, se indica que siendo que la responsabilidad de reglamentar técnicamente la prestación de los servicios públicos recae en la Autoridad Reguladora, en caso de existir antinomia con los reglamentos que aplican los prestadores, prevalecerá en lo concerniente a la materia técnica que especifica las condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima, con que deberán suministrarse los servicios públicos, el reglamento emitido por el ente regulador.

Con respecto a la antinomia, ha señalado la Procuraduría:

"(...) existirá antinomia cuando la norma antigua y la nueva resulten incompatibles por existir una identidad en el ámbito de regulación material, espacial, temporal o personal. De no existir esa identidad, no se producirá la incompatibilidad entre los efectos jurídicos de la nueva ley y de la anterior. Debe recordarse que en la derogación por incompatibilidad, no hay propiamente un acto de derogación, ante todo, se está ante un problema de interpretación de normas derivado de que se ha creado una nueva norma que origina efectos jurídicos diferentes (...)". (Dictamen C-293-2000, del 24 de noviembre del 2000).

En el entendido de lo anterior, no sobrevendría la incerteza jurídica para el administrado a la que alude el AyA.

Queda así esclarecida sobre este punto, la oposición del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. Asimismo, se determina que la Autoridad Reguladora cuenta con competencia plena para emitir cuerpos normativos como el que aquí nos ocupa por referirse a los servicios públicos que por la Ley 7593, está compelido a regular. Se desestima por tanto la posición del AyA.

5.2 Aspectos medulares por destacar

5.2.1. Siglas y definiciones. Concepto de alto consumo.

Al respecto se indica:

Incluir a todos los abonados no es un asunto de estadísticas, valor agregado o economía, es un asunto de derechos, igualdad y dignidad humana.

Es obligación del prestador atender a todos los abonados, sin importar el nivel de consumo o tipo de uso. La Constitución Política establece que todos los costarricenses somos iguales ante la ley y no puede practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana. (Art. 33).

La definición no habla de sustitución de hidrómetros; no obstante, es importante indicar que es conocido que al sustituir un hidrómetro, si este no ha cumplido su vida útil es reutilizable su carcasa, y el kit de captura de datos es cambiable por tanto no es cierto que deba ser desechado, sí hay pérdidas pero no totales.

Posiblemente se genere un aumento en las cargas de trabajo, pero el prestador debe optimizar sus procesos para atender todos los casos. Todos los abonados tienen derecho a recibir explicaciones satisfactorias sobre sus consumos y facturaciones.

Comentario final:

No se consideran de recibo los comentarios anotados.

5.2.2. Art 9. Dictamen de disponibilidad.

Propone adoptar dos figuras: Certificación de disponibilidad de servicios de agua potable y/o (sic) alcantarillado y Constancia de capacidad hídrica.

Al respecto se indica:

El dictamen de disponibilidad de los servicios es un documento que refleja un acto administrativo que, respaldado por un estudio técnico sobre aspectos como capacidad hídrica e hidráulica de un sistema, establece en forma sustentada y documentada la respuesta a un interesado sobre una solicitud para abastecer o recolectar aguas residuales a un desarrollo dado. Los estudios deben realizarse de previo por el prestador como parte de su gestión planificadora y de conocimiento de las condiciones de operación de su sistema. El artículo 55 de esta propuesta de reglamento establece la obligación del prestador de elaborar un PMYES justamente para conocer sus sistemas y definir lo más pronto posible las consultas de los interesados.

Se entiende que con la decisión el prestador asume compromisos, aspectos no tratados en el texto, pero es una mayor razón para conocer el sistema.

No indica el texto del artículo ningún aspecto que comprometa al AyA o lo obligue con entidades del estado o interesados, ni que no cumpla su normativa interna para el trámite. Lo que sí establece es la protección de los abonados actuales y la certeza de los futuros en protección de sus inversiones y calidad del servicio, así como al prestador al establecerle la obligación de indicar las obras requeridas para interconectar el sistema y su respectivo financiamiento.

Comentario final:

No se consideran de recibo los comentarios anotados. En relación con el nombre puede el prestador modificarlo, siempre y cuando cumpla los objetivos pretendidos.

5.2.3. Art 29. Requisitos para instalación de fuente pública

Al respecto se indica:

La Sala Constitucional ha votado al respecto, estableciendo la obligación de instalar fuente pública, en el artículo se copian los criterios establecidos al respecto.

El artículo 96 establece la obligación de pagar el costo fijo cuando el servicio se suspende por causas no atribuibles al prestador.

Para evitar abusos, el prestador debe establecer condiciones de abastecimiento que otorguen un caudal para satisfacer necesidades muy básicas y evite abusos.

Comentario final:

La instalación de la fuente pública es para satisfacer la necesidad humana de agua potable y el derecho a la salud establecido en la Constitución Política en el artículo 46. No se acepta la propuesta del AyA.

5.2.4. Art 46. Servicios en terrenos declarados precarios y campamentos de damnificados.

Al respecto se indica:

Los requisitos administrativos son establecidos por el prestador, pudiendo adecuarlos a las condiciones excepcionales de los ocupantes de terrenos en precario y campamentos de damnificados.

Comentario final:

El prestador, a través de su competencia para establecer requisitos administrativos, puede establecer las condiciones técnicas para este servicio. No se acepta la propuesta del AyA.

5.2.5 Art. 82. Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo.

Al respecto se indica:

No se establecen plazos para respuesta, sino para notificarle a un abonado un alto consumo, tampoco el artículo establece causa para elevar a un proceso. Para mejor precisar se debe indicar que el artículo parte del hecho que la queja ya fue interpuesta. Lleva razón el AyA al indicar que un alto consumo no es sinónimo de hidrómetro dañado, lo que se pretende es que efectivamente se compruebe que el alto consumo no se causa en la parte pública del servicio y por ende no es responsabilidad del prestador. Además el prestador es responsable hasta donde termina la parte pública del servicio, si son fugas internas son responsabilidad del abonado. Debe recordarse que un objetivo del reglamento es la aplicación homóloga para todos los prestadores; es decir un tratamiento igual ante una misma situación para todos los abonados del servicio sin importar el prestador. Un aspecto de controversia entre abonado y prestador y de definición de la ARESEP, es cómo se cobra el monto en disputa y como se cobra en los meses siguientes.

Lo normado es consistente con lo establecido en el artículo 100. No queda duda de que tal actividad tiene un costo, por eso en el artículo 100 se establece la posibilidad cobrar el costo de la revisión. La reutilización de partes del hidrómetro, como la carcasa es posible, también es posible cambiar el kit interno que permita la captura de datos, por tanto el aprovechamiento de partes del hidrómetro es factible.

Comentario final:

Los comentarios aportados por AyA han sido analizados ampliamente como lo demuestran los párrafos, concluyéndose que no son de recibo.

5.2.6 Art. 106 Facturación para unidades de consumo con diferente uso.

Al respecto se indica:

No se debe automáticamente aplicar la tarifa más alta, sino justificar al abonado su aplicación. Existen criterios técnicos sobre consumo de personas, usos del agua, equipos que utilizan agua, cantidad de usuarios en cada uso que pueden lograr un cálculo razonable.

Comentario final:

Existen criterios técnicos para calcular un consumo con resultados razonables, por lo que no son de recibo los argumentos.

5.2.7. Art. 109. Ajuste de facturas por alto consumo.

Al respecto se indica:

El concepto no es novedoso, está en el artículo 95 del actual Reglamento de prestación a los Clientes del AyA, con otras palabras pero con los mismos conceptos.

No riñe con la responsabilidad del abonado de mantener las instalaciones internas en buen estado ni con lo establecido en el artículo 7 de esta propuesta.

En el servicio de acueducto el abonado no tiene ningún detalle que le permita inspeccionar el sistema, pues la red está enterrada y el hidrómetro sellado, el único aspecto no físico que le permite conocer desviaciones de consumo es la factura.

La posibilidad de reajustar su factura le da tiempo para investigar y resolver el problema interno.

Comentario final:

Los argumentos expresados no son de recibo pues el concepto ya existe y al abonado le permite sufragar un problema inmediato en corto tiempo mientras resuelve el problema de fondo de su red interna.

5.2.8. Art. 119. Deberes de los abonados

Al respecto se indica:

Es un comentario favorable del AyA y a efecto de proteger la propiedad privada y en relación a que la responsabilidad del prestador es hasta la parte pública del servicio, se ha establecido que la revisión domiciliar no es parte del servicio público, ya sea para acueducto o alcantarillado sanitario. Por esa misma razón se eliminará la tarifa autoriza para esos efectos.

Conclusión final sobre los argumentos expuestos por el AyA:

Cada uno de los argumentos indicados por el AyA han sido analizados y explicados en los párrafos anteriores, como se nota en el aparte siguiente algunos han sido acogidos generando adiciones o eliminaciones parciales en varios artículos.

La versión sometida a audiencia establece en sus transitorios, plazos de aplicación de este reglamento, específicamente dirigidos a las ASADAS se les otorga un plazo de 18 meses para su vigencia y en algunos aspectos específicos el plazo es aún mayor.

Los argumentos expuestos en la matriz, se les da respuesta a continuación:

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
CAPÍTULO I			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE			
SECCIÓN ÚNICA			
Artículo 1.- Objetivo			
Reglamentar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes y las relaciones entre los prestadores regulados por la ARESEP y los abonados de estos servicios, para lo cual específicamente se establecen:			
a. Las condiciones de prestación;			
b. La gestión de servicios;	El ARESEP tiene potestad de emitir reglamentación donde se establezcan las condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, oportunidad y prestación óptima. Esto se comprende como condiciones de índole general y no el cómo o la forma de prestación, que corresponde a materia técnica del AyA como operador y rector en la materia que su Ley Constitutiva establece en el artículos 1y 5 inciso j) en concordancia con La Ley General de Administración Publica, en su artículo 103, donde establece la potestad de las instituciones autónomas para emitir sus propios reglamentos.		Este aspecto fue contestado en el apartado “5.1. <i>Potestad del AyA de Dictar sus propios reglamentos</i> ”. Se determina que la Autoridad Reguladora cuenta con competencia plena para emitir cuerpos normativos como el que aquí nos ocupa por referirse a los servicios públicos que por Ley 7593, está compelido a regular. Se desestima por tanto la posición.
e. Los procedimientos generales para los trámites relacionados con la prestación de los servicios.	Los procedimientos sobre trámites son competencia del operador.		El apartado se refiere a la potestad de la Autoridad Reguladora para establecer las condiciones de prestación óptima con que debe prestarse el servicio a través de procedimientos generales; relacionado con lo expuesto en el apartado apartado “5.1. <i>Potestad del AyA de Dictar sus propios reglamentos</i> ”. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 2.- Ámbito de aplicación			
Este reglamento es aplicable a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes en cuanto a: operación, mantenimiento, desarrollo y administración de estos servicios, en sus diferentes etapas:	El AyA es el ente público que el ordenamiento jurídico designa como encargado para administrar, operar y normar lo relacionado con los acueductos y alcantarillados en todo el país, de tal forma como ente público está en capacidad de prever, programar y planificar todo lo relativo al servicio que presta.		Lo establecido en este reglamento no roza con las competencias del AyA, pues ARESEP no opera, ni administra sistemas de acueducto o alcantarillado, la normativa técnica es competencia del rector del servicio y ARESEP lo que está haciendo es establecer condiciones de servicio como lo indica el artículo 25 y 52, inciso n) de su ley. Por tal razón no es esta afirmación.
CAPÍTULO II			
SIGLAS Y DEFINICIONES			
Artículo 5.- Definiciones			
Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:			
Alto consumo: Es aquel que supere en un 100% el consumo promedio normal de los últimos doce meses.	Alto consumo: Aquel que es mayor a los 50m ³ por mes y que supere en un 100% o más, su consumo promedio mensual de los últimos 12 meses. Este se	Es necesario que se revise la definición que presenta ARESEP, considerando las estadísticas y conductas de consumo de	Según la Constitución Política todos los costarricenses somos a iguales ante ley, lo que implica que todos tenemos iguales derechos y obligaciones. La aclaración ante la duda ante un consumo y la posibilidad de un reclamo no puede negársele a un abonado en función del establecimiento de barreras

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
	aplica en los casos de servicios clasificados en categoría de uso: domiciliario, ordinaria y preferencial. Para los servicios en categoría de uso reproductiva y gobierno, se considera alto consumo cuando excede los 150m ³ por mes.	los clientes. De mantenerse la propuesta de ARESEP, clientes con consumos inferiores al promedio, por ejemplo de 5 metros al mes, podrían considerarse altos consumidores si llegan a 10 metros. Esta variación puede suscitarse con situaciones cotidianas, llevando a presentar reclamos no procedentes.	artificiales como consumos mínimos. La opción de la duda y el derecho de respuesta siguiendo los procedimientos establecidos deben ser genéricos para todos los abonados. Por tal razón no es esta afirmación.
Calidad del agua: Conjunto de atributos físicos, químicos biológicos y organolépticos que se le asignan al agua en función de su uso y que son requeridas para la protección de la salud humana, tanto en el consumo humano como en usos recreativos y productivos.	Debe ser dirigido sólo al uso de consumo humano, no de los demás.		El Reglamento para la Calidad del Agua decreto N° 32327-S está establecido en función de la salud humana, asimismo el servicio busca satisfacer una necesidad en función de la salud humana, pero el agua abastecida por un sistema de acueducto no solo es para la ingesta de las personas; también el agua del servicio público se utiliza para usos recreativos y productivos que al final de la cadena van a afectar la salud humana. Adicionalmente si la definición es más amplia no afecta el contenido del reglamento. Por tal razón no es esta afirmación.
Caudal: Cociente entre el volumen de un líquido o fluido que pasa por una sección de un conducto y el tiempo transcurrido. Puede expresarse en metros cúbicos por segundo o en litros por segundo.	También m ³ /día, o m ³ /mes o m ³ /hora		Es obvio y comprensible que el caudal puede expresarse en otras unidades, múltiplos y submúltiplos del litro/seg, lo cual no afecta la definición. Por tal razón no es esta afirmación.
Cobertura: Disponibilidad de los servicios dentro de la jurisdicción territorial del prestador.	Definición errónea. La cobertura es una definición de área con o sin capacidad hídrica, no de cualidad de servicio. La cobertura está relacionada con el territorio		La definición está referida a una cualidad del servicio y relaciona servicio con jurisdicción; es decir territorialidad. Por tal razón no es esta afirmación.
	Es necesario definir mejor jurisdicción territorial, zona de atención y zona de cobertura de los operadores		El reglamento ya contiene la definición de jurisdicción. Las otras definiciones sugeridas son importantes pero no oportunas en este momento, su no existencia no afecta la implementación del reglamento. Por tal razón no es esta afirmación.
Continuidad del servicio: Atributo de la calidad de servicio que implica que el mismo se mantiene en forma continua sin interrupción las 24 horas del día los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor o por períodos programados de mantenimiento del sistema.	El concepto definido corresponde a un atributo del servicio, sin embargo aquí también se mezcla con formas de norma o regular.		Como indica el AyA la definición corresponde a un atributo de calidad, el cual establece sus condiciones de operación, sin que afecte la normativa Por tal razón no es esta afirmación.
Derrame o desborde del alcantarillado sanitario: vertido de efluentes del sistema de alcantarillado sanitario que se manifiesta en la vía pública.	Concepto erróneo, el efluente es lo que sale de sistemas de tratamiento		Un efluente en términos genéricos son aguas servidas que pueden llevar desechos sólidos, líquidos y gaseosos y que son emitidas por viviendas o cualquier tipo de industria, no solo de sistemas de tratamiento. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Dictamen de disponibilidad de servicios: Estudio técnico mediante el cual un prestador de servicio define la capacidad de sus sistemas (acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes) para abastecer a nuevos abonados.	Es un documento que se emite con base en el estudio de disponibilidad, no es un estudio en sí, y no necesariamente sólo para nuevos abonados, puede ser para abonados o propiedades actuales.		Efectivamente un dictamen es un documento, el cual se emite con base en un estudio técnico, cuyo objetivo es conocer la capacidad de un sistema para definir el abastecimiento de nuevos abonados, pero obviamente debe incluirse los abonados actuales. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Error de lectura: Diferencia entre el valor medido o calculado y el real.	Error de lectura: Diferencia entre el valor medido y el real.	Cuando se habla de valor calculado, se refiere a una estimación por tanto no puede existir error de lectura.	Cabe la posibilidad de que haya errores en un valor calculado, la existencia de dicho concepto no afecta la aplicación del reglamento. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Extensiones de los sistemas: Infraestructura requerida para la interconexión de redes de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes de proyectos de consumo masivo con la red pública de un prestador de servicio. Esta infraestructura es adicional a la propia de cada proyecto, la cual debe ser financiada por el interesado.	El concepto definido corresponde a un atributo del servicio, se mezcla con formas de normar o regular.		Es un comentario de tipo personal sobre la estructura de la definición. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Fuga interna: Escape de agua o derrame de aguas residuales en las instalaciones internas del abonado.	Son dos términos en una definición no congruentes : fuga de agua diferente derrame		Efectivamente es una definición, que por unicidad del texto, incluye dos conceptos, por lo que no hay afectación en el objetivo de la definición. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Gestión Ambiental: Estrategia que debe utilizar el prestador para lograr la sostenibilidad del servicio, así como la protección, conservación, recuperación y preservación del recurso hídrico y su entorno.	Corresponde a otras instancias institucionales no es de competencia exclusiva de operadores de agua y saneamiento.		<p>Señala el AyA que la gestión ambiental no es competencia exclusiva de operadores de agua y saneamiento.</p> <p>El agua es un recurso natural indispensable a la vida humana, por lo que su conservación y protección siempre han estado ligadas al resguardo de la salud humana y a la tutela del ambiente, como principio rector de las políticas públicas, tal y como lo establecen los artículos constitucionales 46 y 50.</p> <p>Con la promulgación de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593, en 1996, se facultó a los prestadores de los servicios públicos a cobrar por costos ambientales, siempre y cuando estos estuvieren incluidos en la tarifa que fija la Autoridad Reguladora.</p> <p>El artículo 14, inciso e) de la Ley N°7593, establece como una obligación de los prestadores de los servicios públicos: “(…) Artículo 14.- (...) e) <i>proteger, conservar, recuperar y utilizar racionalmente los recursos naturales relacionados con la explotación del servicio público (...)</i>”.</p> <p>Por su parte, el numeral 31, considera los criterios de sostenibilidad ambiental, protección de los recursos hídricos, costos y servicios ambientales como elementos centrales en la fijación de tarifas: “(…) Artículo 31.- <i>Fijación de tarifas y precios (...)</i> Los criterios de equidad social, sostenibilidad ambiental, conservación de energía y eficiencia económica definidos en el Plan nacional de desarrollo, deberán ser elementos centrales para fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos (...)// De igual manera, al fijar las tarifas de los servicios públicos, se deberán contemplar los siguientes aspectos y criterios, cuando resulten aplicables: (...) c) <i>La protección de los recursos hídricos, costos y servicios ambientales (...)</i>”.</p> <p>Por lo anterior, no pueden los prestadores aludir que corresponde a otras instancias institucionales la gestión ambiental, pues esta incluso ha de ser tomada en cuenta como elemento central en la fijación de la tarifa de los servicios que prestan. Por tales razones no son de recibo los argumentos del AyA.</p>

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Instalaciones temporales: Instalaciones construidas para realizar circos, ferias, turnos, conciertos, actividades religiosas, entre otros; que no requieren un servicio permanente.	Instalaciones temporales: Instalaciones construidas para realizar circos, ferias, turnos, conciertos, actividades religiosas, tapias, construcción de desarrollos, condominios y similares entre otros; que no requieren un servicio permanente.	Se requiere que se defina la condición en las construcciones de condominios, urbanizaciones y desarrollos en general que para el AyA también son consideradas como instalaciones temporales.	Confunde el Instituto el concepto, son situaciones distintas. La temporalidad de una urbanización está referida a tiempo de construcción situación que desaparecerá posteriormente y el uso se convertirá en permanente, la otra temporalidad a la que se refiere el artículo, son par actividades que la posibilidad de futura permanencia no existe o es muy escasa; pero que requieren los servicios que brinda el prestador para operar.
Jurisdicción: Es el área geográfica autorizada por ley, concesión, permiso o contrato de delegación, administración o alianza para la operación de un prestador.	Por ley para el AyA la jurisdicción es todo el país, esto no define, no queda claro para los otros operadores		Por ley N°2726 se declaró al AyA como el ente encargado de administrar y operar directamente los sistemas de acueductos y alcantarillados en todo el país. Sin embargo, esa misma ley le otorga la facultad para delegar su administración a las Asadas. Asimismo, nuestra legislación creó a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (EspH.S.A.) para prestar servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, evacuación de aguas pluviales, lo mismo que generación y distribución de energía eléctrica y alumbrado público en el cantón central de Heredia. Por esta razón es que se ha establecido en este proyecto de reglamento una definición de "jurisdicción", en la que claramente se indica que es el área geográfica autorizada por ley, contrato de delegación etc...para la operación de un prestador. Por lo cual no se comparte la apreciación del AyA, respecto a que la definición no es clara para los demás prestadores.
Niple: Sección de tubería de tamaño variable con rosca macho en al menos uno de sus extremos, y que sirve para unir cañerías.	No necesariamente debe tener rosca macho		Es un comentario que no afecta la aplicación del reglamento. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Obras para nuevos desarrollos: Obras necesarias para la ampliación, mejoras y modificaciones de los servicios, de tal manera que la incorporación del nuevo desarrollo no afecte la gestión del servicio programada por el prestador.	El concepto definido se mezcla con formas de normar o regular.		Un comentario personal sobre la estructura de la definición que no aporta criterio. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Prevista: Tubería y accesorios, conectados a la red de abastecimiento de agua o a la red de recolección de aguas servidas, que no ha sido conectada a las instalaciones de los abonados. Para el servicio de acueducto incluye el sistema de medición, una válvula de retención y una válvula de paso. Para el servicio de alcantarillado sanitario incluye el niple de salida de la caja de registro.	No se debe incluir el sistema de medición es de competencia técnica del operador		Es un comentario. La definición no afecta los intereses de los prestadores, pues la prevista, la cual incluye el sistema de medición, es propiedad del operador y la definición no dice lo contrario. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Proyecto de consumo masivo: Son los desarrollos urbanísticos, comerciales, industriales, turísticos o de otra índole, que demanden una porción significativa de la capacidad instalada de un sistema de servicio público.	No se define "significativa" es una definición subjetiva		La expresión significativa se refiere en términos cualitativos a un impacto que afecte las proyecciones a largo plazo de las capacidades de los sistema(s). Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Servicio de revisión del sistema de medición: Consiste en realizar la prueba volumétrica, ya sea en laboratorio o en sitio, para determinar la exactitud del consumo registrado por un hidrómetro.	Servicio de revisión del sistema de medición: Consiste en la revisión de todos los componentes del sistema: hidrómetro mediante prueba volumétrica, ya sea en laboratorio o en sitio, para determinar la exactitud del consumo registrado por un hidrómetro, los elemento de protección (caja), accesorios, válvulas y dispositivos de transmisión de datos.	El Sistema de Medición está definido en la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008, artículo No. 9	El artículo 9 de la Norma de Hidrómetros define qué es el sistema de medición. La intención del artículo es verificar la exactitud del hidrómetro. La sugerencia del AyA es verificar las condiciones de operación de todo el sistema de medición. Por tanto son dos condiciones diferentes. Lo indicado por el AyA en un futuro podría incluirse. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Servidumbre de paso y acueducto/alcantarillado: Derecho a transitar por propiedad ajena para tener salida desde esa propiedad a vía pública, y para conectar infraestructura de acueducto y alcantarillado sanitario, a fin de proveer agua potable o descargar aguas residuales del predio que carezca de salida a vía pública.	No toma en cuenta el mantenimiento como parte de la gestión del operador		Para mayor especificad sería deseable que expresamente se hubiera incluido el mantenimiento la gestión; pero es conocido del operador que requiere realizar esa labor, por tanto cuando requiera imponer una servidumbre, sin que necesariamente el artículo lo indique, va incluir esa condición.
Suspensiones programadas: Suspensión del servicio con el fin de dar mantenimiento a la infraestructura del servicio, programada y comunicada a los usuarios con al menos 48 horas de antelación.	Es una definición, sin embargo el concepto se mezcla con la normativa o regulación.		Es un comentario sobre el estilo de la definición sin que haya afectación. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Técnicamente factible de ser brindado: Se considera que un servicio es técnicamente factible de ser brindado cuando cumple las siguientes condiciones:	El término es de regulación no debe estar como definición		Se considera de importancia fundamental para las partes involucradas en el servicio el conocimiento de este término, pues su consulta es de primera línea, por lo que a pesar de que se incluye en el cuerpo del texto del reglamento, no se considera que produzca ningún efecto violatorio a ninguno de los derechos de las partes, por lo que es prudente mantener también como definición. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA
a. Las redes de distribución y de recolección pasan frente a linderos del inmueble o tenga acceso directo por vía pública o servidumbre de paso del inmueble para el cual se solicita un servicio,	es una definición de algo, sin embargo también se define la normativa o regulación, no debe ser aquí		
b. Los sistemas cuenten con capacidad hídrica, hidráulica, de potabilización y de tratamiento, suficientes para aceptar nuevos abonados,	es una definición de algo, sin embargo también se define la normativa o regulación , no debe ser aquí		
c. El sistema cumple con los atributos de calidad establecidos,	es una definición de algo, sin embargo también se define la normativa o regulación , no debe ser aquí		
d. Es legal y ambientalmente posible y	es una definición de algo, sin embargo también se define la normativa o regulación, no debe ser aquí		
e. Los solicitantes cumplen con los requisitos administrativos establecidos.	es una definición de algo, sin embargo también se define la normativa o regulación, no debe ser aquí		

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Unidad de consumo: Cada una de las unidades de vivienda, comercio, industria u otras, incluidos condominios, que cuenta con instalaciones propias de agua potable y alcantarillado sanitario, y que reciben los servicios brindados por el prestador del servicio. Todas las unidades de consumo con que cuente un condominio, podrán tener servicios independizados hasta la calle pública.	es una definición de algo, sin embargo también se define la normativa o regulación, no debe ser aquí		Se considera de importancia fundamental para las partes involucradas en el servicio el conocimiento de este término, pues su consulta es de primera línea, por lo que a pesar de que se incluye en el cuerpo del texto del reglamento, no se considera que produzca ningún efecto violatorio a ninguno de los derechos de las partes, por lo que es prudente mantener también como definición. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Venta de agua potable en bloque: Abastecimiento de agua en grandes cantidades de un prestador de servicio a otro, o a empresa privada para su posterior comercialización a terceros. Excepto que sea un prestador de servicio autorizado, no se permite el abastecimiento en forma individual.	Por ley no deben haber operadores privados es una definición de algo, sin embargo también se define la normativa o regulación, no debe ser aquí		Se mantiene como definición, pues el artículo 50 de este reglamento desarrolla el concepto. La Ley 7593 en el artículo 3, inciso c) define prestador de servicio como " <u>Sujeto público o privado que presta servicios públicos por concesión, permiso o ley</u> ", por tanto si pueden haber prestadores privados. El artículo 50 define claramente a quienes se puede vender agua en bloque. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
La tarifa para este servicio será la fijada por ARESEP.			
CAPÍTULO III			
DISPOSICIONES GENERALES			
Artículo 7.- Límite físico de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.			Es solo un efecto de redacción se revisará la redacción y se agregarán las excepciones anotadas en la próxima revisión del reglamento, de momento no se considera efecto negativo para los objetivos de este reglamento. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA
El límite físico entre estos servicios y las instalaciones internas, está dado por el límite entre la propiedad privada y la propiedad pública.	La caja sifón está en vía pública y pertenece al usuario. Deja por fuera el concepto de servidumbre		
Artículo 11.- Plazo para emitir dictamen de disponibilidad.			
El prestador tendrá un plazo de cinco días para emitir el dictamen de disponibilidad, posterior al recibido a satisfacción de los requisitos establecidos.	Este es un trámite regulado por MEIC - mejoras regulatorias. Los estudios técnico requieren más tiempo y recurso humano, no se define si son días hábiles o naturales		Señala el AyA que no se establece en el artículo si el plazo establecido trata de días hábiles o inhábiles. El artículo 256 de la Ley General de la Administración Pública N°6227 estipula que los plazos por días para la Administración, incluyen los inhábiles; mientras que los que son para los particulares son siempre de días hábiles. Por lo que, en caso de no existir especificación en la presente norma, se entenderá que los plazos establecidos por la Administración, es decir, por la Autoridad Reguladora, a los prestadores, corresponden a días hábiles. Indica el AyA que este trámite es regulado por el MEIC. Se le señala que esta función de regulación ha sido depositada en la Autoridad Reguladora por Ley N ° 7593, dentro de las facultades de fiscalización que le han sido otorgadas por el artículo 6, inciso a) de la Ley N°7593 que le permiten regular y fiscalizar contable, financiera y técnicamente a los prestadores, para comprobar el correcto manejo de los factores que afectan el costo del servicio y dentro de la potestad establecida en el artículo 25 de establecer las condiciones de imponer a los prestadores, mediante reglamentos técnicos, las reglas y condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima que deben seguirse para el suministro de los servicios, conforme a los estándares específicos existentes en el país o en el extranjero, para cada

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
			caso. Por las razones anteriores no es de recibo los argumentos del AyA.
Artículo 12.- Balance entre los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.			
En las áreas urbanas, es obligación de los prestadores lograr el balance en la cobertura entre los servicios de acueducto y de alcantarillado sanitario, de tal manera que conforme se amplíe el primero, se provea paralelamente el segundo.	No hay factibilidad técnica para aplicar realmente esto en la actualidad.		La ONU mediante resolución 64/292 del año 2010, declaró el acceso al agua y a los servicios básicos de saneamiento como un derecho humano fundamental. Se restringe a áreas urbanas porque en áreas rurales existen soluciones en sitio que técnicamente operan bien. El artículo está acorde con la competencia nacional del AyA y a eso debe la Institución aspirar. El AyA tiene competencia nacional en todos sus servicios, la excusa no es de recibo.
Artículo 14.- Consulta a las comunidades indígenas.			
Los prestadores están obligados a consultar a las comunidades indígenas sobre cualquier proyecto relacionado con los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes por realizarse en las zonas indígenas. Los resultados de la consulta serán de obligatorio cumplimiento.	Definido en otra legislación		Si bien el AyA manifiesta que este artículo se encuentra definido en otra legislación, no existe imposibilidad legal para que sea incorporado por la Autoridad Reguladora en este reglamento, dada la importancia de la participación y protección de las comunidades indígenas, recalçadas incluso por la Sala Constitucional. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
Artículo 15.- Proyectos en zonas de protección indígena.			
Para realizar proyectos relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes en zonas de protección indígena, los prestadores en cooperación con los representantes de las comunidades indígenas, con el fin de evaluar y considerar en el proyecto el impacto social, cultural y ambiental, están obligados a realizar todos los estudios técnicos y jurídicos requeridos. Los resultados de estos estudios deberán ser considerados como criterios vinculantes en la toma de decisión, ejecución y operación de dichos proyectos.	Definido en otra legislación		Si bien el AyA manifiesta que este artículo se encuentra definido en otra legislación, no existe imposibilidad legal para que sea incorporado por la Autoridad Reguladora en este reglamento, dada la importancia de la participación y protección de las comunidades indígenas, recalçadas incluso por la Sala Constitucional. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
SECCIÓN SEGUNDA. DE LA INFORMACIÓN			
Artículo 16.- Información para la Autoridad Reguladora.			
Los prestadores deberán proveer a la Autoridad Reguladora información completa, fidedigna, actualizada, precisa, suficiente y clara sobre los servicios a que se refiere este Reglamento.			
La información se utilizará para:			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
a. Establecer si los servicios se operan y mantienen de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento y otras normas técnicas vigentes,	La prestación del servicio se brinda de acuerdo a la reglamentación del AyA, de acuerdo a la potestad que concede la ley constitutiva para emitir sus reglamentos, esto en concordancia a la Ley General de Adm. Publica, que le faculta como entidad autónoma a emitir los reglamentos de prestación del organización y prestación del servicio		La Ley 7593 le da competencia a la ARESEP para emitir, publicar y velar por las condiciones de calidad del servicio. Asimismo el artículo 24, le da competencia para solicitar la información requerida para el cumplimiento de sus funciones. Además se relaciona con lo indicado en el punto 5.1 SOBRE LA POTESTAD REGLAMENTARIA DEL AYA. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
Artículo 17.- Sistemas de información.			
Con el fin de aportar la información requerida por la ARESEP, cada prestador deberá mantener sistemas de información que contengan como mínimo:	Para el cumplimiento de este artículo debería definirse un plan de implementación, para cada operador.		El transitorio VII, establece un plazo de cinco meses para que los prestadores presenten un plan de implementación y el IV un plazo de 24 meses a partir de la fecha de vigencia para el cumplimiento de los sistemas de información. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA
f. Censo actualizado de las poblaciones ocupantes de terrenos en precario y de la condición en que se encuentran con respecto al uso de los servicios,	Esta información debe ser suministrada por el ente con competencia en esta materia.		Es una necesidad para la planificación que cada prestador conozca las condiciones de gestión y operación de su actividad y una de ellas es los sectores en condiciones especiales como precarios. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
SECCIÓN TERCERA. INFRAESTRUCTURA, Y EQUIPOS DE MEDICIÓN			
Artículo 19.- Diseño y construcción de instalaciones.			
Toda infraestructura debe ser diseñada y construida de acuerdo con los requerimientos vigentes de diseño y construcción establecidos por el CFIA, el AyA y la legislación vigente aplicable.	No debe ser toda infraestructura, debe ser solo la de los sistemas del operador y de agua y saneamiento, esto no es vinculante con prestación de servicios		Es claro que este reglamento tiene objetivos y sujeto (servicios) a los que va dirigido, en ese contexto se interpreta el artículo. El contenido del artículo no riñe con la ley 2726, incluso se apoya en el artículo 21 de esa Ley. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
	ver artículo 21 de ley de AyA		
Artículo 21.- Reparación de vías públicas.			
Los prestadores, independientemente del estado en que se hallen las vías públicas en las que se requiera realizar obras de mejoramiento, reposición o construcción, relacionadas con la infraestructura de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, deberán devolver la superficie rodante de la vía pública y las aceras al menos a su estado anterior, en un plazo máximo de quince días hábiles.	Se debe revisar la razonabilidad de tiempos y capacidad instalada y requerimientos técnicos		Lo indicado es un comentario o reflexión interna para el cual no dan sustento técnico. Si se afectan las vías públicas por la ejecución de cualquier tipo de obra, la misma debe ser reparada como parte de esa labor. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
Artículo 24.- Seguridad.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Los prestadores asegurarán en sus funciones la protección de sus trabajadores, equipo, instalaciones, infraestructura y público en general.	son aspectos de salud ocupacional y no de prestación de servicios		Efectivamente son aspectos de salud ocupacional que los prestadores deben considerar en su gestión. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
CAPÍTULO IV			
CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS			
Artículo 26.- Obligatoriedad de la prestación de los servicios.			
Siempre que sea técnicamente factible, los prestadores dentro de su jurisdicción deben brindar en condiciones de prestación óptima, los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.	Por Ley constitutiva AyA, presta los servicios en todo el país, conforme al principio de territorialidad.		Efectivamente el AyA debe prestar los servicios en todo el territorio nacional. La excepción es porque podrían presentarse casos especiales y nadie está obligado a lo imposible. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
Artículo 27.- Prestación de los servicios de forma continua.			
Los prestadores deberán garantizar la continuidad del servicio. Se exceptúan aquellas situaciones de suspensión de servicio por incumplimiento del abonado.	Existe imposibilidad técnica real de brindar el servicio de agua con continuidad 24/7 en algunos sistemas,		La necesidad de usar el recurso no tiene horario, el servicio por definición debe ser de 24 horas todos los días. Hay excepciones como las establecidas en el artículo 95 y en esos casos debe brindarse un caudal de subsistencia con sistemas alternos. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
Artículo 29.- Requisitos para la Instalación de fuente pública domiciliaria.	El procedimiento de instalación es competencia del operador		
La fuente pública domiciliaria no tiene costo de instalación para el abonado y debe cumplir con los siguientes requisitos:	En la forma que se establece este artículo se omite el costo del abastecimiento brindado Por lo tanto se traslada a los usuarios, que cancelan sus servicios. Puede generar un incremento del agua no contabilizada y un incentivo al uso de fuente pública, que resultaría gratuita. No especifica la temporalidad de la instalación.	ARESEP tienen establecida una tarifa por este tipo de abastecimiento. Se elimina?	La necesidad del abastecimiento, aun cuando se suspenda por no pago, es real y al no ser una situación nueva no va a provocar un mayor impacto en aspectos como agua no contabilizada o uso desmedido. La Sala Constitucional mediante los votos: 2732-2003, 5342-2010, 6126-1994, 1853-2003, 0801-2000 y 6446-2007 ha normado al respecto. Las condiciones han sido establecidas por la Sala y para evitar interpretaciones se han trasladado a este reglamento. El artículo 96 establece la obligación de pagar el cargo fijo cuando el servicio se suspenda por causas no atribuibles al prestador. Un punto adicional de decisión de la Junta Directiva de la ARESEP será eliminar la tarifa existente para fuente pública. Por las anteriores razones no es de recibo los argumentos del AyA.
SECCIÓN SEGUNDA. DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO			
Artículo 32.- Presiones de servicio.			
Los prestadores deben mantener una presión mínima dinámica de servicio en el punto de entrega de 98,1 kPa (10 m.c.a., 14,2psi). A la vez, debe restringir la presión estática máxima hasta 490,5 kPa (50 m.c.a, 71 psi), en el punto más bajo de la red y en áreas de servicio muy quebradas hasta 686,4 kPa (70 m.c.a., 99,6 psi).	La presión dinámica es definida en forma inapropiada, pues esta involucra otras variables o parámetros como caudal, y otros,		ARESEP establece las condiciones de presión, el prestador establece las otras condiciones de operación, como el caudal, según las condiciones de gestión de sus sistemas. Por tal razón no es de recibo los argumentos del AyA.
Artículo 33.- Interrupción temporal del servicio de agua potable.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
En caso de interrupción de... lo siguiente:			
a.			
b.			
C			
d.			
e.			
F			
La comunicación deberá realizarse:			
a.			
b.			
c.			
En todos los casos, si la suspensión del servicio se prolonga por más de ocho horas, el prestador está obligado a brindar un servicio alternativo de suministro de agua potable a los abonados, que cubra las necesidades de hospitales, clínicas y centros de salud; y necesidades básicas de los abonados domiciliarios y comunicar mediante medios de comunicación colectiva, la ubicación y condiciones del servicio alternativo de agua potable.	No se define qué es un servicio alternativo. Existe imposibilidad técnica real de brindar el servicio de agua con estas condiciones, no todos los sistemas cuentan sistemas de servicio alternativo suficiente.		Es una sugerencia de simple interpretación, el entendimiento del inciso es claro, si no hay servicio durante determinado número de horas debe brindarse el servicio por otros medios, el cual obviamente es un "Servicio alternativo" o como lo utiliza la Sala Constitucional: "medidas alternativas" cuando considera que de manera inmediata se ejecuten las medidas para garantizar el acceso al agua potable. Con la jurisprudencia de la Sala no es justificable lo indicado por el AyA en cuanto a que no todos los sistemas cuentan con sistemas alternativos suficientes. (V.G. Voto 9127-2013).
Para un mismo usuario, se podrán realizar como máximo cinco suspensiones programadas en un año, siendo que de ellas, no podrán producirse más de dos en un mes.			
SECCIÓN TERCERA. DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO			
Artículo 34.- Tratamiento de aguas residuales.			
Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán verificar que todas las aguas residuales evacuadas por sus sistemas reciban tratamiento y cumplan con lo establecido en el Reglamento de Vertidos.	Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán verificar que todas las aguas residuales recolectadas por sus sistemas reciban tratamiento y cumplan con lo establecido en el Reglamento de Vertidos.		El término utilizado en válido en la materia a que refiere el reglamento, se toma nota de la sugerencia para una evaluación futura. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 35.- Catastro de descargas de aguas residuales especiales.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán mantener un catastro actualizado de las descargas de aguas residuales de tipo especial a su sistema, según la normativa vigente.	Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán mantener un catastro actualizado de las descargas de aguas residuales de tipo especial a su sistema, según la normativa vigente, para lo cual el Ministerio de Salud deberá remitir a cada operador el informe estadístico de los reportes operacionales según, la frecuencia establecida en el Reglamento de Reuso y Vertido.		El reglamento establece el principio, Si para realizar la labor, el operador requiere coordinar con otra entidad como el Ministerio de Salud en este caso, debe hacerlo por sus medio. El Ministerio de Salud no es un prestador de servicio, ni un regulado por ARESEP. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 36.- Control de contaminación.			
Los prestadores deben efectuar las acciones de control necesarias, para prevenir los riesgos de contaminación que provengan de la provisión de servicios que brinda, salvo aquellos que no sean de su exclusiva competencia.	Los prestadores deben efectuar las acciones de control necesarias, para prevenir los riesgos de contaminación que provengan de la provisión de servicios que brinda, salvo aquellos que no sean de su exclusiva competencia.		Copia del artículo y no hicieron comentarios. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 37.- Prohibición de recepción de aguas pluviales.			
Los sistemas de alcantarillado sanitario solo recibirán aguas residuales, siendo terminantemente prohibida la descarga de aguas pluviales.	Los sistemas de alcantarillado sanitario solo recibirán aguas residuales, siendo terminantemente prohibida la descarga de aguas pluviales.		
Los prestadores deberán gestionar y coordinar de manera periódica con los operadores de sistemas pluviales, medidas correctivas para el control y vigilancia de sus sistemas de alcantarillado sanitario, con la finalidad de que las aguas pluviales estén separadas de dicho sistema.	Los prestadores deberán gestionar y coordinar de manera periódica con los operadores de sistemas pluviales, medidas correctivas para el control y vigilancia de sus sistemas de alcantarillado sanitario, con la finalidad de que las aguas pluviales estén separadas de dicho sistema. El prestador del servicio tendrá la potestad de eliminar este tipo de conexiones al sistema sanitario, previa notificación al operador del sistema pluvial.		De la competencia que tienen los prestadores de operar sistemas de alcantarillado sanitario y de la prohibición de depositar agua pluvial en el alcantarillado sanitario establecida en este reglamento se deriva la posibilidad de eliminarlo, obviamente siguiendo el debido proceso, siendo innecesario indicarlo. Además es un aspecto que podría ser de competencia judicial, materia no regulada por ARESEP. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 39.- Derrames del alcantarillado sanitario.			
Los prestadores deben evitar la ocurrencia de derrames del sistema de alcantarillado sanitario. Para estos efectos debe:			
a. Dimensionar y adecuar las redes y otros elementos del alcantarillado de acuerdo con las exigencias crecientes sobre el servicio;	a. Dimensionar y adecuar las redes y otros elementos del alcantarillado de acuerdo con las exigencias crecientes sobre el servicio; de acuerdo a la capacidad financiera y planes de inversiones de cada operador.		La planificación del prestador sobre sus actividades debe incluir planes de inversión y financiamiento, para ello debe elaborar el Programa de Mejoras y Expansión del Servicio (PMYES). Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
b.			
c. Eliminar ingresos ilícitos de aguas pluviales.	c. Eliminar ingresos ilícitos de aguas pluviales, en concordancia con lo indicado en el artículo 37 de este mismo reglamento.		El reglamento tiene unidad, lo que implica aplicación uniforme del mismo, por tanto es deseable incluir la referencia pero no es estrictamente necesaria. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 40.- Acciones para la prevención de derrames del alcantarillado sanitario.			
En relación con el control de los derrames, el prestador debe:			
a. Mensualmente cuantificar, clasificar y proyectar los caudales de:	a. Trimestralmente cuantificar, clasificar y proyectar los caudales de:		La propuesta de cambio no se justifica, tan solo se enuncia. Se considera un dato muy importante para la operación de los sistemas por tanto se mantiene mensualmente. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
i. Aguas residuales de tipo ordinario y			
ii. Aguas de tipo especial.	Se debe eliminar el ítem ii, relacionado con aguas de tipo especial, debido a que los sistemas sanitarios reciben únicamente aguas residuales de tipo ordinario, de acuerdo con el Reglamento de Reuso y Vertido.		Reglamento de Reuso y Vertido no prohíbe expresamente el vertido de aguas especiales al alcantarillado sanitario. Más bien en el artículo 5 relacionado con la presentación de reportes operacionales, indica: <i>"En caso de que un ente generador vierta por separado aguas residuales ordinarias y aguas residuales especiales a un alcantarillado sanitario, podrá solicitar la exención de la obligación de presentar reportes operacionales para la descarga de las aguas residuales ordinarias."</i> (Lo resaltado no es del original). Este artículo permite interpretar que si es factible verter aguas de ambos tipos al alcantarillado sanitario. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
b. Investigar y registrar cualquier ingreso ilícito de agua al sistema y su afectación al sistema,	b. Investigar y registrar cualquier ingreso ilícito de agua al sistema y su afectación al sistema de alcantarillado.		El título del artículo se refiere al sistema de alcantarillados sanitario, siendo innecesaria agregar la aclaración sugerida. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
c	OK		
d. Identificar y clasificar mensualmente, los derrames detectados en la red de alcantarillado, según su origen, por:	d. Identificar y clasificar mensualmente, los derrames detectados en la red de alcantarillado, según su origen, por:		Copia textual del párrafo sin comentarios. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
i.	OK		
ii. Falta de capacidad hidráulica del sistema, por defectos de diseño, obsolescencia de la red o descarga de aguas pluviales,	ii. Falta de capacidad hidráulica del sistema, por defectos de diseño, construcción u obsolescencia de la red o descarga de aguas pluviales,		Se acepta la sugerencia de agregar la palabra construcción pues aclara el artículo.
iii. Falla energética y	OK		
iv. Otros.			
E	OK		
SECCIÓN QUINTA. DE LOS SERVICIOS ESPECIALES			
Artículo 44.- Prestación de servicios especiales.			
Los operadores podrán prestar servicios especiales en los sistemas operados, siempre y cuando no afecten la calidad, continuidad y prestación óptima del servicio brindado a sus abonados.	La ley constitutiva del AyA es la que faculta a prestar estos servicios.		Por el principio de no discriminación se garantiza igualdad de trato a todos los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, facultándolos a prestar servicios especiales en los sistemas que operan.
La prestación de estos servicios debe ajustarse a lo establecido en este reglamento.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Artículo 45.- Tipos de servicios especiales de acueducto o alcantarillado.	Es materia del operador		<p>El AyA argumenta que es su competencia establecer las condiciones en que se prestan los servicios a los administrados y que estos artículos son materia del operador, fundamentado en la Ley General de la Administración Pública.</p> <p>Sobre el particular, se remite al apartado "5.1. <i>SOBRE POTESTAD DEL AYA DE DICTAR REGLAMENTOS</i>". y se reitera que la función de regulación ha sido depositada en la Autoridad Reguladora por Ley N° 7593 de 9 de agosto de 1996, que le permite a través de su artículo 25, imponer a los prestadores, mediante reglamentos técnicos, las reglas y condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima que deben seguirse para el suministro de los servicios, conforme a los estándares específicos existentes en el país o en el extranjero, para cada caso. Es un deber que ha sido asignado a la Junta Directiva del órgano regulador, de acuerdo con el artículo 53, inciso n) de la ley de cita, al encomendarle dictar los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos.</p> <p>Con amparo en la normativa de cita, es que la emisión de reglamentos técnicos como el presente por parte del ente regulador, no solamente es legalmente posible, sino que además crea reglas sanas y uniformes tendientes a evitar disparidades e incluso discriminación en la forma de prestar un mismo servicio público, diferentes operadores. Ello conlleva a una mejor transparencia en el manejo de los recursos públicos fijados vía tarifas, y fortalece al prestador al fomentar su eficiencia, estableciendo estándares específicos, permitidos por el artículo 25. Se asegura además, protección al usuario, al garantizar que el servicio no disminuya de calidad y sea prestado de forma óptima, confiable, continua, oportuna y en la cantidad suficiente, tal y como lo promulga el artículo 5 de la Ley N°7593. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.</p>
Se consideran servicios especiales de acueducto y alcantarillado:			
a. La venta de agua potable en bloque,			
b. Los otorgados a poseedores y ocupantes de terrenos en precario y campamentos de damnificados y	Es competencia de AyA establecer las condiciones en que se presta los servicios a los administrados. Asimismo los poseedores y ocupantes en precario, cuando se formalizan obedece al cumplimiento de requisitos establecidos por AyA.		Ibídem a lo indicado en el artículo 45 anterior. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
c.			
Artículo 46.- Servicios en terrenos declarados precarios y campamentos de damnificados.			
Los prestadores están en la obligación de suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes siempre que sea técnicamente factible a terrenos en precario declarados como tales, y a campamentos de damnificados.	Los requisitos establecidos en este Reglamento, <u>no</u> permiten prestar el servicio normado en este artículo	Ver definición de "Técnicamente factible de ser brindado", inciso e) " Los solicitantes cumplen con los requisitos administrativos establecidos"	Los requisitos administrativos son establecidos por el prestador, pudiendo adecuarlos a las condiciones excepcionales de los ocupantes de terrenos en precario y campamentos de damnificados. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 48.- Venta de agua potable en bloque.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Los prestadores, siempre y cuando no afecten la calidad, continuidad y prestación óptima de los servicios brindados a sus abonados, podrán vender agua potable en bloque a:	Es competencia de AyA establecer los servicios a los administrados.		Lo establecido no elimina la competencia del AyA, solo enlista un tipo de servicios, evitar las afectación a los abonados e identificar servicios que en un futuro podrían tener tarifas diferenciadas. Además este reglamento no solo es de aplicación para el AyA. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
a.			
b.			
c.			
En todos los casos, la tarifa por cobrar será la aprobada por la Autoridad Reguladora.			
SECCIÓN SEXTA. DE LOS SERVICIOS CONEXOS	Es materia del operador		Lo establecido en el reglamento no elimina la competencia del prestador, solo enlista tipos de servicio. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 50.- Tipos de servicios conexos.			
Se consideran servicios conexos, entre otros:			
a.			
b.			
c.			
d.			
e.			
f.			
g. Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individuales.	OK RyT, se mantiene el inciso g) sin variación.		Es un comentario interno del AyA. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Artículo 51.- Servicio de conexión.	Es materia del operador		Ibídem a lo indicado en el artículo 45 anterior. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Este servicio permite la interconexión del sistema interno de un interesado a la red pública, puede ser:			
a. Servicio de conexión con prevista.			
b. Servicio de conexión sin prevista.			
Artículo 52.- Servicio de reconexión.	Es materia del operador		Ibídem a lo indicado en el artículo 45 anterior. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Es el servicio que permite ...			
No podrá cobrarse sumacomo:			
a.			
b. Conexión fraudulenta ilícita realizada por un tercero sin conocimiento del abonado	Se propone eliminar este inciso.	¿Cómo se comprueba que no lo realizó el abonado? Los abonados pueden indicar que desconocen quien realizó la conexión fraudulenta para evadir el pago.	Se mantiene el inciso, pues las deudas por servicio constituyen hipoteca legal sobre el bien, por lo que finalmente el abonado siempre será el responsable. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Artículo 53.- Plazos para la atención de los servicios especiales.	Los plazos los define el operador, dentro del marco de legalidad y razonabilidad. Hay plazos establecidos por Sala Constitucional, decretos Gubernamentales, leyes, y condiciones técnicas.		No especifica el AyA, cuáles plazos considera contravienen los establecidos por normas de jerarquía superior. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
Para los servicios especiales definidos en este reglamento se establecen los siguientes plazos para su ejecución:			
a.			
b.			
c.			
d. Revisión del sistema de medición: ocho días hábiles;	Este caso es un ejemplo donde el plazo está determinado por condiciones técnicas del operador. El levantamiento del medidor, se realiza de acuerdo al ciclo de lectura mensual.- De lo contrario se genera anomalías en la facturación. Posterior a esto el Taller de hidrómetros realiza la prueba. Solo cuando se realizan pruebas en sitio se podrá cumplir este plazo.		La operación de un hidrómetro es vital para su gestión del servicio muy importante, pues los datos que genera son requeridos para la facturación de los consumos. Para el abonado es fundamental pues incide en su presupuesto y capacidad de pago. Debe el prestador revisar sus procesos e identificar acciones que permitan respuestas más rápidas para los interesados. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
e. Traslado de prevista: 10 días hábiles; y			
f.	OK RyT se mantiene inciso f) sin variación		
Se inicia el cómputo de los plazos a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.			
CAPÍTULO VI			
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CONDICIONES INFERIORES A LA PRESTACIÓN ÓPTIMA			
SECCIÓN ÚNICA			
Artículo 56.- Prestación del servicio en condiciones inferiores a la prestación óptima.			
Solo en situaciones excepcionales: caso fortuito, fuerza mayor o suspensiones programadas, se permitirá brindar los servicios en condiciones inferiores a la prestación óptima.	No está definido la condición de servicio " OPTIMA " aquí se debe incluir la condición de escasez, de artículo 57, OK		En el capítulo de definiciones se define "prestación óptima" Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA
Artículo 58.- Medios alternativos de suministro de agua potable.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Los medios alternativos de provisión del servicio de acueducto podrán ser camiones cisternas, tuberías temporales u otro medio, siempre que éstos garanticen que el agua distribuida reúna la característica de calidad potable y asegure una dotación mínima de subsistencia a la población afectada por la interrupción.	No está definida la dotación mínima de subsistencia para consumo humano o para otros usos		La dotación mínima sugerida por la Organización Mundial de la Salud (WHO) en el documento "The Right to Water" es de entre 20 y 50 lt/hab/día, lo que permite un acceso al agua entre básico e intermedio, asegurando el consumo personal y el higiene, no así los otros usos en el hogar. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA
Artículo 60.- Emergencia sanitaria.			
d. En todos los casos en que la suspensión del servicio se prolongue más de ocho horas, el prestador deberá brindar un servicio alternativo de suministro.	Existe imposibilidad técnica real de brindar el servicio de agua con estas condiciones, no todos los sistemas cuentan sistemas de servicio alternativo suficiente		La función de un prestador de servicio de acueducto es brindar a sus abonados agua, la cual debe cumplir las condiciones de calidad establecidas, como la continuidad y en casos de suspensiones debe abastecer del líquido al menos alguna fracción de lo necesitado por medios no alternativos. Es obligación del prestador planificar su gestión en condiciones de riesgo y emergencias. El artículo anterior 59 establece la obligación de elaborar un plan de atención de emergencias y desastres naturales. La ley 8292, Ley de Control Interno, obliga a las instituciones a identificar sus riesgos de operación y definir la forma de administrarlos. Asimismo obliga a elaborar y aplicar el SEVRI, por tanto los aspectos tratados no son nuevos y deben estar considerados en esos documentos. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA
Artículo 61.- Prioridad del abastecimiento en caso de escasez.			
En caso de que el servicio de acueducto deba ser restringido, éste se brindará de acuerdo con el siguiente orden de prioridades:			
a. Hospitales, centros penitenciarios y para personas en riesgo social;	Es técnicamente imposible sectorizar la prestación de los servicios con estas prioridades, pues las redes y ciudades no están zonificadas por tipo de consumidores		El contenido de este artículo debe analizarse y aplicarse en concordancia con lo establecido en el artículo 57, el cual da potestad a los prestadores en caso de escasez, establecer restricciones de uso. Así cuando se defina esas restricciones, el orden de prioridad establecido en este artículo es válido. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
b.			
c.			
d.			
e.			
f.			
CAPÍTULO VII			
RELACIÓN DEL PRESTADOR CON EL ABONADO			
SECCIÓN PRIMERA. TRÁMITES E INFORMACIÓN AL ABONADO			
Artículo 62.- Trámites, procedimientos e información sobre los servicios.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Los prestadores deben establecer los trámites necesarios para las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios y adoptar los reglamentos, contratos de suscripción, procedimientos y regulaciones adicionales que establezcan las relaciones con sus abonados, en armonía con la normativa vigente.	AyA, de acuerdo a su ley constitutiva tiene la potestad de emitir reglamentación técnica, esto en concordancia a la Ley General de Adm. Pública, que le faculta como entidad autónoma a emitir los reglamentos de prestación y la organización en la prestación del servicio	La normativa establecida en la presente propuesta de ARESEP, en algunos casos, no guarda armonía con los principios legales, reglamentos, procedimientos y regulaciones vigentes en el AyA.	Ibídem a lo indicado en el artículo 45 anterior.
Artículo 63.- Publicidad de la información.			Este artículo señala claramente que los documentos a publicar son aquellos que modifiquen o creen derechos y obligaciones en relación a los usuarios. Fue dictado en cumplimiento del artículo 4 del Decreto N°8990 que modificó la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites N°8220, que dispone: “(…) Artículo 4.- <i>Publicidad de los trámites y sujeción a la Ley: Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado deberá: (...) b) Estar publicado en el Diario Oficial La Gaceta, junto con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución. Asimismo, en un diario de circulación nacional, deberá publicarse un aviso referido a dicha publicación. Dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados también recurriendo a medios electrónicos (...)</i> ”.
Los prestadores deben publicar en el diario oficial La Gaceta y en los medios que consideren oportunos, todo procedimiento o requisito referido a la prestación de los servicios y sus trámites cuando estos modifiquen o creen obligaciones o derechos, junto con los instructivos, reglamentos, manuales, formularios, protocolos y demás documentos complementarios. Estos documentos deben estar ubicados en los lugares de atención al público, así como en su sitio web, si contara con uno.	Lo publicado en el Diario Oficial La Gaceta, responde a aquellos documentos que modifiquen o creen obligaciones o derechos en relación al cliente. Lo anterior de acuerdo a lo estipulado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.	Debe valorarse el impacto de publicar lo que ARESEP indica, además de que esta materia ya está normada.	En el entendido de lo anterior, no se encuentra contraposición con la oposición que aquí presenta el AyA que señala que “ <i>lo publicado en el Diario Oficial La Gaceta responde a aquellos documentos que modifiquen o creen obligaciones o derechos en relación al cliente. Lo anterior de acuerdo a lo estipulado por el MEIC</i> ”. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA
SECCIÓN TERCERA. SOLICITUD DE CONEXIÓN, DESCONEJÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS			
Artículo 69.- Competencia para solicitar servicios.			
Los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario sólo podrán ser solicitados por el propietario o por quien ostente mediante las figuras de representación establecidas por el ordenamiento jurídico, la manifestación de voluntad del propietario.	En este reglamento no se indican claramente los requisitos establecidos que debe cumplir el solicitante, para servicios convencionales o especiales.		El artículo se refiere a plazos no a pagos ni facturaciones. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA
Artículo 70.- Plazo para la instalación de un nuevo servicio.			
Una vez cumplidos los requisitos y cancelada la tarifa respectiva, los prestadores contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para realizar la conexión de cada servicio aprobado. Para la instalación de hidrómetros, se observarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros.	Una vez cumplidos los requisitos y cancelada la tarifa respectiva o autorización de propietario para su inclusión en la facturación, los prestadores contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para realizar la conexión de cada servicio aprobado. Para la instalación de hidrómetros, se observarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros.	No considera el pago incluido en la primera facturación y pago en cuotas. En cumplimiento a lo que establece la Ley 8220 y 8990.	La sugerencia no se considera necesario incluirla pues en la expresión “cumplidos los requisitos” debe estar la autorización del propietario y en cuanto al pago de la primera facturación, éste se dará cuando se dé el consumo y se emita la factura respectiva. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
Artículo 72.- Independización de servicios.			
En todo inmueble en que haya más de una unidad de consumo, éstas deben tener, tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado sanitario, conexión independiente, y el servicio de acueducto debe tener su respectiva medición. Sólo se permitirá una conexión de cada servicio con varias unidades de consumo en los casos donde no sea técnicamente factible instalar conexiones independientes.	La independización debe ser obligatoria u opcional, la propuesta ARESEP es obligatoria. Para un desarrollo urbanístico, el sistema de medición se define desde la aprobación del Proyecto en el INVU por lo tanto no puede ser modificado posteriormente.		La propuesta de ARESEP es obligatoria, pero como bien se indica deja una excepción, porque nadie está obligado realizar lo imposible. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA
Artículo 74.- Solicitud de desconexión del servicio por parte del abonado.			
Los prestadores están obligados a atender toda solicitud de desconexión del servicio, siempre y cuando no haya pendientes de pago ni afectación a terceros de manera directa. Esta solicitud debe atenderse en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.	Este plazo y otros trámite está regulado en la ley de simplificación de trámites y el MEIC:	No hay congruencia, ver artículo 53, inciso b.	El Decreto N°8990 que modificó la Ley N°8220 establece en su artículo 6, que es dentro del plazo legal o reglamentario dado, que se deberán resolver los trámites. Esto significa que el Decreto N°8990 y la Ley N°8220 mantienen los plazos dados en reglamentos específicos como el presente. Consecuentemente, se concluye que el reglamento en estudio no contraviene dicha normativa. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA
Artículo 75.- Causales de rechazo de las solicitudes de los servicios.	Es materia del operador, y se sustenta en la LGAP.		Ibídem a lo indicado en el artículo 45 anterior.
Los prestadores podrán negar un servicio cuando se presente cualquiera de las siguientes causales:			
a.			
b.			
c.			
d.			
e.			
f.			
G			
El prestador en un plazo de diez días hábiles, debe emitir en forma escrita la decisión y justificar las razones del rechazo.	Está en otras leyes		Efectivamente el plazo está en la ley General de la Adm. Pública, al indicarlo en este reglamento no altera tal disposición, sino lo fortalece al ser consistente. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA
Artículo 76.- Causales de suspensión del servicio de acueducto.	Es materia del operador, y se sustenta en la LGAP.		Ibídem a lo indicado en el artículo 45 anterior.
Los prestadores podrán suspender el servicio de acueducto cuando se presente alguna de las siguientes causales:			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
a.			
b.			
C			
d.			
e. Falta de pago del servicio previa notificación y otorgamiento del plazo de cancelación, siempre y cuando en la facturación entregada se indique la fecha de vencimiento;	e. Falta de pago del servicio posterior al otorgamiento del plazo de cancelación o fecha de vencimiento.	Esto conforme al proyecto de Supresión de impresión de la facturación el cual ha sido avalado no solo por ARESEP sino también por la Sala Constitucional. Al cliente se lo avisa con 24 horas de antelación la suspensión.	Lo normado no establece plazo, solo indica que el mismo se establezca. La fecha de vencimiento ya está en la factura, solo se confirma que esté, por tanto no es problema ni nada adicional. La suspensión es posterior a la notificación si el dato de vencimiento no se expresa. En general con otras palabras lo indicado coincide con la propuesta del AyA. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA
f.			
g.			
h.			
i.			
j.			
Quando se incurra en alguna de estas causales de suspensión del servicio y así se haya determinado siguiendo el debido proceso; el prestador deberá realizar recordatorio al abonado sobre la fecha de suspensión, en el medio señalado y con 48 horas de anticipación.	Quando se incurra en alguna de estas causales de suspensión del servicio y así se haya determinado siguiendo el debido proceso; el prestador deberá realizar recordatorio al abonado sobre la fecha de suspensión, y con al menos 24 horas de anticipación.	Se considera eliminar el recordatorio por "el medio señalado" para que se puedan utilizar todos los medios disponibles por el AyA y no limitarse a solo 1.	Lo indicado no contraviene la recomendación del AyA, solo se indica realizar un recordatorio no indica el medio, el prestador puede establecerlo sin problema. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 78.- Condiciones para no suspender el servicio de acueducto por falta de pago.			
La suspensión del servicio no procede cuando:			
a.			
b.			
c.			
d.			
El prestador debe notificar al abonado su condición de moroso a través de resolución; asimismo, pondrá a disposición de sus abonados medios electrónicos para consultar su estado de cuenta.	Se propone eliminar este enunciado por cuanto ya los recordatorios de morosidad de previo a la suspensión están contemplados en el Artículo 76		En aras de mayor información y aclaración para el abonado se considera innecesaria la eliminación. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 79.- Plazo para reconexión del servicio de acueducto.			
El prestador del servicio restaurará la conexión del servicio en un plazo no mayor a las 24 horas naturales, cuando la causa por la suspensión se haya corregido y comunicado satisfactoriamente.	Las reconexiones ordinarias se realizan en ese plazo de 24 horas, hay reconexiones de servicios que requieren una nueva prevista por lo tanto se requiere más tiempo para estos casos.		Es ampliamente conocida la importancia del servicio de acueducto, si el abonado no cumple con sus compromisos de pago, el servicio se debe suspender, pero de igual forma subsanada esa causa se debe reinstalar lo antes posible. El plazo corre a partir de realizada la subsanación y podría que parte de esa solución sea que el prestador realice algún tipo justificada de obra. Cumplida esa obra corre el plazo. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
SECCIÓN CUARTA. ATENCIÓN DE QUEJAS Y			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
DENUNCIAS			
Artículo 81.- Tramitación de quejas y denuncias.	Esta materia ya está regulada, LGAP No. 6227		En la redacción del artículo se hace referencia a que se deberán respetar los plazos y procedimientos establecidos en dicha Ley; por lo cual no se haya discrepancia con lo indicado por el AyA y no se está contraviniendo la norma, al estipular en el reglamento un artículo como el que aquí se cita. Además, la remisión a los plazos y procedimiento establecidos en la Ley N°6227 para la atención de quejas y denuncias, se encuentra también contemplada en la Ley de la Autoridad Reguladora N°7593 y en su Reglamento N°29732-MP. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
El prestador deberá tramitar, investigar ...			
En el caso de quejas ...			
Artículo 82.- Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo.	Es materia del operador	Se propone eliminar este artículo, los plazos de respuestas para trámites se contemplan en la Ley 8220 y sus reglamentos y para determinar si las causas de la elevación son imputables al prestador existe un procedimiento ya establecido con parámetros de anomalías generadas desde el proceso de facturación. Un alto consumo no es sinónimo de hidrómetro dañado, sino en su gran mayoría de fugas en las instalaciones internas. Sustituir un hidrómetro nuevo, recién instalado o en plena vida útil significa una pérdida considerable para el AyA, se corta la vida útil del hidrómetro que no puede ser instalado en otro lugar al tener lectura acumulada y el AyA ya no realiza contratos para reparación de hidrómetros, por lo tanto sería desechado generando pérdidas. También demandaría un aumento considerable en las cargas de trabajo y gastos operativos, que al final redundan en efectos tarifarios. Este artículo puede reñir con el principio de "prestación óptima" Es similar al Artículo 86 y se está considerado en el artículo 100.	Este artículo no roza con la Ley N°8220, pues no establece ni contradice los plazos de respuesta para trámites dado por ese cuerpo normativo. Señala el AyA que existe un procedimiento ya establecido. Se sabe, como se expuso en el apartado "5.1. <i>Potestad del AyA de Dictar sus propios reglamentos</i> ". que el Instituto cuenta con facultad legal para establecer procedimientos que le permitan organizarse dentro del marco de sus funciones; pero este artículo procura dictar las condiciones de prestación óptima con que debe prestarse el servicio; ello con el fin de asegurar la protección al usuario, al garantizar que el servicio no disminuya de calidad y sea prestado de forma apropiada, confiable, continua, oportuna y en la cantidad suficiente, tal y como lo promulga el artículo 5 de la Ley N°7593. Por lo anterior, el AyA debe adaptar su procedimiento existente con lo señalado en este artículo, en caso de existir algún roce. Lleva razón el AyA al indicar que una alto consumo no es sinónimo de hidrómetro dañado, lo que se pretende es que efectivamente se compruebe que el alto consumo no se causa en la parte pública del servicio y por ende no es responsabilidad del prestador. Además el prestador es responsable hasta donde termina la parte pública del servicio, si son fugas internas son responsabilidad del abonado. Debe recordarse que un objetivo del reglamento es la aplicación homóloga para todos los prestadores; es decir un tratamiento igual ante una misma situación para todos los abonados del servicio. Un aspecto de disputa, y de definición de ARESEP, entre abonado y prestador es cómo se cobra el monto en disputa y en los meses siguientes. Lo normado es consistente con lo establecido en el artículo 100. No queda duda de que tal actividad tiene un costo por eso en el artículo 100 se establece la posibilidad cobrar el costo de la revisión. La reutilización de partes del hidrómetro, como la carcasa es posible, también es posible cambiar el kit interno que permita la captura de datos, por tanto el aprovechamiento de partes del hidrómetro es factible. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Ante la interposición de una		Se reitera, la definición de	El tema de alto consumo fue evacuado en la parte de

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
queja por alto consumo:		alto consumo que presenta este reglamento, generaría que cambios en hábitos de consumo normales o estacionales, activen el procedimiento descrito en el artículo 82, obligando al operador a realizar una serie de tareas que agregarían costo al servicio con poco o nulo valor agregado en el servicio.	definiciones. Se reitera. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
a.			
b. El cobro del monto en disputa, se realizará cuando se emita la resolución final del proceso;		Esto puede tener efectos negativos en las cuentas por cobrar	Es solo una opinión, una situación potencial que no se sustenta con criterios o datos técnicos. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
c.			
d.			
Los prestadores cuando detecten un alto consumo deberán notificarlo al abonado en un máximo de 8 días hábiles posteriores.		AyA pone a disposición de todos sus clientes la información de su facturación, todos los meses, por los medios disponibles, línea 800, página Web, servicio de mensajería, oficinas comerciales, etc.	Un prestador de servicio no existe porque sí, está en función del abonado o usuario. La atención al abonado en la forma más eficiente es la razón de ser de un servicio y para ello se debe utilizar todos los medios y herramientas disponibles. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 85.- Servicio permanente de atención al usuario.			
Los prestadores están obligados a indicar los lugares o medios necesarios para recibir quejas y denuncias las veinticuatro horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco días del año. Estos serán indicados en las facturas de cobro del servicio o en los medios que consideren necesarios.	Para aplicar este artículo se requiere periodo de implementación y el Operador define los horarios, considerando las leyes vigentes y demanda de servicios.		El transitorio II establece un plazo de doce meses después de la vigencia para implementar este servicio y el transitorio VII un plazo de cinco meses para presentar un plan de implementación. Los problemas en los sistemas ocurren en cualquier momento y debe existir un medio para reportarlos, especialmente cuando son averías (denuncias). Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 86.- Quejas por facturación errónea.	Es materia del operador		Se remite al apartado "5.1. Potestad del AyA de Dictar sus propios reglamentos". Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Pueden presentarse quejas por facturación errónea en los siguientes casos:			
a. Factura cancelada:			
b. Factura no cancelada:			
Si la queja se resuelve a favor del abonado, con base en la resolución final, el prestador ajustará el monto a pagar y le comunicará al abonado formalmente por medio de oficio.	Las quejas presentadas en forma personal son notificadas verbalmente ya que muchas de ellas se resuelven inmediatamente.	El AyA provee medios expeditos para informar al cliente del resultado de su queja.	Es obvio que si la queja se resuelve en forma inmediata no opera este procedimiento, pero no siempre es así. Si el abonado presenta el asunto por escrito se debe seguir este procedimiento. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Si la gestión es rechazada, con base en la resolución final, el	Las quejas presentadas en forma personal son notificadas		Es obvio que si la queja se resuelve en forma inmediata no opera este procedimiento, pero no siempre es así. Si el abonado

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
prestador, comunicará al abonado formalmente por medio de un oficio, el nuevo plazo de vencimiento y el monto pendiente de pago. No cobrará recargos por mora desde el vencimiento hasta la fecha de notificación de la resolución final.	verbalmente ya que muchas de ellas se resuelven inmediatamente.		presenta el asunto por escrito se debe seguir este procedimiento. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
En todos los casos el nuevo plazo de vencimiento no será inferior a cinco días hábiles a partir de la fecha de notificación. En caso de morosidad se seguirá con el proceso de cobro establecido.			
Artículo 87.- Interposición de quejas.			
Si el abonado o usuario debidamente autorizado, interpone una queja ante el prestador, éste deberá responderle en forma escrita, dentro de los diez días hábiles siguientes al recibo de la gestión.	Esto ya está considerado entre la ley 8220 Y 8990 de acuerdo al tipo de trámite. El plazo varía dependiendo de la complejidad de la queja si son puras y simples o complejas. Plazos establecidos en la Ley General de ADM Publica. Por otra parte las quejas interpuestas en las plataformas de servicio en su mayoría son resueltas ahí mismo y en forma verbal, quedando constancia de la gestión realizada en el Sistema Comercial, por lo que la notificación escrita solo sería para las quejas presentadas en forma escrita.		La idea central es la atención oportuna del abonado y si se le resuelve su inquietud en forma inmediata mucho mejor. Para los demás casos, este artículo señala un plazo mínimo de 10 días hábiles para responder, el cual no roza los plazos del ordenamiento jurídico. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Si el prestador rechaza dicha gestión, deberá fundamentar por escrito su decisión.			
SECCIÓN QUINTA. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN			
Artículo 88.- Universalidad de la medición de los consumos			
Todos los consumos del servicio de acueducto, incluyendo los de los servicios especiales, deben ser medidos, tal y como lo establece la Norma Técnica de Hidrómetros.	Dependiendo de la calidad del agua no todos los servicios pueden ser medidos, el hidrómetro podría taponarse de sedimentos y obstruir el paso del agua. Además debe ser consecuente con el artículo 93, inciso c. Ante criterio experto se debe mantener fijo, ver artículo 16 de la Ley de Adm. Publica		El principio genérico es la universalización de la medición de los consumos y como lo establece el artículo 93 aplica la excepción, nadie está obligado a lo imposible. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 89.- Periodicidad de las lecturas de los hidrómetros.	Es materia del operador, se cuenta con servicios temporales		La medición de los consumos, así como los consumos estimados son aspectos muy importante, pues son la base para la factura, ciclos uniformes le permiten al abonado definir su presupuesto y al prestador programar sus ingresos. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
El sistema de lectura de los hidrómetros debe ser permanente, mensual o bimestral, de tal forma que los ciclos de lectura mantengan uniformidad en el período de consumo.			
Artículo 90.- Plazo para la reparación o reemplazo de hidrómetros.			
El prestador está obligado a reparar, corregir o reemplazar los hidrómetros dentro del plazo máximo de ocho días naturales después de detectada una anomalía.	Los medidores dañados en campo se sustituyen en plazos que varían de acuerdo a su capacidad instalada.		Totalmente de acuerdo con el AyA en que los hidrómetros se sustituyen según su capacidad instalada, pero el artículo no se refiere a ese concepto. Se refiere al plazo para reparar o sustituir un hidrómetro cuando se detecte una anomalía. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
La facturación del mes en el cual se presentó la anomalía se realizará con base en el consumo promedio normal.			
Artículo 92.- Condiciones de la factura.			
La factura puede ser física o electrónica. Si un abonado no tiene o no puede acceder los medios digitales, debe indicarlo al prestador, quien deberá realizar el cobro mediante factura física, la cual será remitida al lugar donde el abonado haya indicado.	La factura puede ser física o electrónica. Si un abonado no tiene o no puede acceder los medios digitales, debe indicarlo al prestador, quien deberá realizar el cobro mediante factura física, la cual será remitida al lugar donde se brinda el servicio.	Se debe limitar que la factura se envíe al lugar donde se brinda el servicio y no dejarlo abierto a que se deba enviar a donde él lo solicite.	Al indicar “al lugar donde el abonado indique” es porque el abonado puede indicar un aparato postal o su lugar de trabajo, lo cual le puede facilitar el pago y al prestador recibir los ingresos oportunamente. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 93.- Base para la facturación.			
La facturación por los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes estará basada en los volúmenes de agua consumidos por el servicio de acueducto:			
a.			
b.			
c.	Revisar redacción		Si se hace la lectura del inciso desde de la frase inicial del artículo tiene plenamente sentido. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 98.- Prestación de servicios compartidos por dos prestadores.			
Cuando por razones técnicas un prestador debe brindar el servicio de acueducto y otro prestador el de alcantarillado sanitario, deberán firmar un convenio y comunicarlo en forma escrita a los abonados en esta condición. El prestador de acueducto deberá remitir mensualmente al de alcantarillado sanitario, la medición del consumo de agua potable para el cobro del servicio.	La posibilidad de que dos prestadores brinden el servicio en una misma comunidad no debería permitirse, el que un operador preste el servicio de agua y haga la respectiva medición y le traslade a otro esa medición, por ejemplo para cobrar el servicio de alcantarillado sanitario, introduce dificultades técnicas para una adecuada gestión, por ejemplo el confiar en la lectura de un tercero para hacer nuestro		El artículo no norma la posibilidad de que dos prestadores brinden el servicio en una misma comunidad, sino uno preste el de acueducto y otro preste el de alcantarillado. Esa situación no es deseable y debe ser una excepción cuando no haya soluciones técnicas. Los posibles problemas anotados son reales y deben las partes en caso necesárisimo de presentarse, preverlos y buscar las mejores soluciones en función del servicio para sus abonados al que están llamados. No debe darse una oposición bajo supuestos, sino planificar soluciones técnicas. Otra opción para atender este caso es aplicar lo establecido en el artículo 38 de este reglamento. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
	<p>cobro, en especial cuando ese tercero tiene limitaciones en sus capacidades técnicas para llevar a cabo su gestión, podría trasladarle a la institución tales limitaciones o deficiencias, en especial ante reclamos o errores de lectura. También otro aspecto aún más serio es que si un operador presta el servicio de suministro de agua y el AyA el de recolección y tratamiento, el AyA podría enfrentar dificultades en la prestación del servicio, ya que nuestra institución opera Plantas de Tratamiento únicamente de aguas ordinarias o domésticas, y si el operador que brinda el servicio de agua le otorga un nuevo servicio a una empresa cuya actividad genera aguas especiales, o simplemente a un casa de habitación con actividades económicas muy particulares, que afecten las condiciones de operación de la Planta de Tratamiento operada por el AyA, con qué autoridad va el AyA a establecer regulaciones en dicha prestación. De lo anterior, pueden derivarse impactos negativos hacia uno u otro operador bajo estas condiciones.</p>		
Artículo 100.- Comprobación del funcionamiento del hidrómetro.			
El costo de la revisión correrá por cuenta del solicitante, excepto que se compruebe el mal funcionamiento del hidrómetro.		Debe solicitarse la actualización de la tarifa	Esa es una función del prestador, el cual debe evaluar sus costos y tomar las medidas pertinentes. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 103.- Entrega de la factura.			
El prestador deberá entregar la factura correspondiente al consumo de sus servicios, con un mínimo de 10 días naturales antes del vencimiento, en el lugar o por el medio señalado por el abonado.	El prestador deberá poner a disposición los datos de facturación de los servicios con un mínimo de 10 días naturales antes del vencimiento, en los medios dispuestos para dicho efecto.	Esto para que sea congruente con el Proyecto de Supresión de la impresión y distribución de recibos.	Se considera adecuada la redacción, pues no solo los datos de la facturación deben entregarse, sino la factura. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
105- Monto por pagar en una conexión que abastece a varias unidades de consumo.			
i....			
ii. Si la conexión es sin medición (servicio fijo)			
a. Para acueducto o alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario más la tarifa respectiva, este valor se	De acuerdo con Resolución 892-RCR-2012 la tarifa fija contiene el cargo fijo, se debe revisar.		En la resolución RIA-003-2014, publicada en la Gaceta N° 11 del 16 de junio de 2014. En los cuadros del Por tanto que contienen los pliegos tarifarios al pie se lee: "Nota N°1/El cargo fijo se debe incluir a la facturación tanto en servicios medidos como en servicios fijos" Por tanto es identificable el

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
multiplica por la cantidad de unidades de consumo.			monto del cargo fijo para aplicar la fórmula indicada. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
b.			
II. Para las otras categorías tarifarias			
i. Si la conexión es medida:			
a. Para acueducto y alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario se suma al producto de la tarifa de acueducto o alcantarillado sanitario por el consumo total registrado por el hidrómetro.	Revisar la redacción del enunciado con la fórmula ya que no son congruentes.		Debido a que el artículo es claro en indicar que se refiere a una conexión para varias unidades de consumo, la fórmula respectiva es congruente con esa condición, o sea, presenta un cargo fijo asignado precisamente a varias unidades de consumo, por lo que cualquier título adicional queda supeditado a la fórmula, que será en definitiva la que se aplicará en la práctica. Por tal razón no es de recibo esta afirmación del AyA.
<i>Monto= {cargo fijo (ac, alc) x unidades de consumo + (tarifa (ac o alc) x Consumo total registrado)}</i>			
Artículo 106.- Facturación para unidades de consumo con diferente uso.			
Cuando en una misma conexión existan unidades de consumo con diferente uso del agua, el prestador facturará los servicios con base en la tarifa que representa el 60% o más del uso. Si se comprueba que el uso adicional es comercial o industrial, el prestador deberá notificar al abonado para que, en el plazo de 60 días independice los servicios. Si cumplido el plazo, el abonado no realiza lo solicitado, el prestador reclasificará el servicio con la tarifa aplicable.	Cuando en una misma conexión existan unidades de consumo con diferente uso del agua, el prestador facturará los servicios con base en la tarifa más alta. Si el uso adicional es comercial o industrial, el prestador deberá notificar al abonado para que, en el plazo de 60 días independice los servicios. Si cumplido el plazo, el abonado no realiza lo solicitado, el prestador reclasificará el servicio con la tarifa aplicable.	No se cuenta con una herramienta o criterios que nos permitan establecer científicamente el porcentaje de uso por los servicios.	No se debe automáticamente aplicar la tarifa más alta, sino justificar al abonado su aplicación. Los casos nos son demasiados y existen criterios técnicos sobre consumo de personas, usos del agua, equipo que utilizan agua, cantidad de usuarios en cada uso que pueden lograr un cálculo razonable. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Artículo 107.- Facturación por conexiones ilícitas.			
Cuando se identifique una conexión ilícita:			
a.			
b. Si el servicio es conectado ilícitamente en más de dos ocasiones, el prestador procederá a eliminar la prevista y cobrar el consumo estimado si el servicio es medido, o la tarifa fija si el servicio es sin medición;	b. Si el servicio es conectado ilícitamente en más de dos ocasiones, el prestador procederá a eliminar la prevista y cobrar el consumo estimado si el servicio es medido, o la tarifa fija si el servicio es sin medición; desde la última desconexión.		Se entiende que es desde "desde la última desconexión". Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
c.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
d. En los casos de conexiones ilícitas realizadas para abastecer viviendas unifamiliares, previa verificación del cumplimiento de requisitos y el pago de la respectiva tarifa por conexión de un nuevo servicio, el operador deberá formalizarlos como abonados regulares y realizar el cobro de los consumos evadidos por un periodo de hasta seis meses; y	En los demás casos de conexiones ilícitas realizadas para abastecer viviendas unifamiliares, previa verificación del cumplimiento de requisitos para un nuevo servicio y el cobro de la respectiva tarifa por conexión de un nuevo servicio, el operador deberá formalizarlos como abonados regulares, así como el cobro de los consumos evadidos por un periodo de al menos seis meses.	La conexión ilícita cobrará como mínimo con 6 meses de consumo, de contar con pruebas se cobrará todo el período de uso.	El artículo, en relación con el cobro indica "... por un periodo de al menos seis meses", lo que implica que si se logra probar se puede cobrar por un periodo mayor. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
e. En los demás casos de conexiones ilícitas, el prestador está obligado a suspender el servicio y recuperar los costos en que incurrió durante el período de uso ilícito del servicio, así como los ingresos no recibidos por los consumos evadidos, por un periodo de hasta seis meses. Lo anterior con fundamento en las pruebas a las que el operador tenga acceso.	En los demás casos de conexiones ilícitas, el prestador está obligado a suspender el servicio y recuperar los costos en que incurrió durante el período de uso ilícito del servicio, así como consumos evadidos, por un periodo de al menos seis meses. Lo anterior con fundamento en las pruebas a las que el operador tenga acceso.	La conexión ilícita cobrará como mínimo con 6 meses de consumo, de contar con pruebas se cobrará todo el período de uso.	Los otros casos son poco probable que se den, por lo que para evitar costos innecesarios se indicó el plazo como un máximo. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
En todos los casos el prestador debe seguir el debido proceso y emprenderá las acciones judiciales que sean legalmente pertinentes, así como aplicar el procedimiento para refacturar.			
Artículo 109.- Ajuste de facturas por alto consumo.			
Los prestadores a solicitud del abonado, deberán efectuar ajustes a las facturas por altos consumos derivados de fugas no visibles en las instalaciones internas.	Este reglamento elimina las revisiones domiciliarias y sustituye por las revisiones del hidrómetro. Además que el ajustar solo por fugas no visibles aumenta las cargas de trabajo y sería devolverse a lo que antes de aplicaba.	El aplicar ajustes por altos consumos derivados de fugas no visibles, riñe con el principio de que es responsabilidad del cliente mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas e instalaciones internas y otros artículos del reglamento que ARESEP propone: artículos 7 y 119	El concepto no es nuevo está en el artículo 95 del Reglamento de Prestación del Servicio a los Clientes del AyA. Autorizar ajustes por alto consumo no riñe con las responsabilidades de los abonados, solo se le da la oportunidad en condiciones excepcionales como lo indica el artículo de solicitar un ajuste de su factura en vista que el abonado únicamente tiene como señal de problemas en su red interna la factura. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
El prestador ajustará hasta dos facturas emitidas consecutivamente cada doce facturaciones, cuando:			
a.			
b. ,			
Para la aplicación de nuevos ajustes, el abonado deberá demostrar que realizó las reparaciones pertinentes.	Como se relaciona esto según lo indicado en el enunciado antes del inciso a.		Como criterio general se pueden refacturar hasta dos facturas emitidas consecutivamente y para realizar la segunda el abonado debe haber realizado las reparaciones requeridas. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
Si el alto consumo...			
Artículo 111.- Gestión de cobro.			

PROPUESTA ORIGINAL	OBSERVACIONES AYA	JUSTIFICACIÓN / AMPLIACIÓN	RESPUESTA DE ARESEP
e. Entregar al abonado, si lo solicita, el resultado de la lectura efectuada.	Se debe aclarar a que se refiere con entregar la factura física, si es un duplicado solicitado en los puntos de atención o la factura mensual, ya que esto último se menciona en el Art. 92		En cuanto a la factura digital o electrónica habrá algunos abonados que no la aceptarán y desearán les entreguen la factura en papel, a eso se refiere entregar la factura física, siendo concordante con lo expuesto en el artículo 92. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.
CAPÍTULO VIII			
PROYECTOS DE CONSUMO MASIVO Y EXTENSIONES DE LOS SISTEMAS			
SECCIÓN ÚNICA			
Artículo 117.- Financiamiento de obras para nuevos desarrollos.			
Para financiar las inversiones futuras y que un proyecto de consumo masivo no afecte la gestión del servicio programada, los prestadores de servicio podrán recurrir a la figura de financiamiento denominada "Aporte para Nuevos Desarrollos".	este concepto debe ampliarse y detallarse más, es obligatorio a o no, por parte de operador aplicarlo ??? No se ha definido "aporte para nuevos desarrollos " Este artículo requiere por si mismo un reglamento especial		La aplicación de este concepto no es obligante, es potestativo; es decir depende de la voluntad del prestador. Lo que se busca es que se tenga esa opción para poder desarrollar ese tipo de proyectos, sin que el factor económico sea un obstáculo para el desarrollo y sin afectar la gestión financiera del prestador. El artículo 122, denominado: "Aportes para nuevos desarrollos" define el concepto. Por tal razón no es de recibo el argumento del AyA.

(...)"

- II.** Que en cumplimiento de los acuerdos 001-007-2011 y 008-083-2012 de la Junta Directiva, se indica que en el expediente consta, en formato digital y documental, la información que sustenta esta resolución.
- III.** Que con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es: **1.-** Aprobar el reglamento técnico denominado "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013", presentado según oficios N° 0643-IA-2014 y 0648-IA-2014, **2.-** Comunicar a la Contraloría General de la República este acuerdo, tal y como se dispone **3.-** Instruir a la Secretaría de Junta Directiva para que proceda a realizar la respectiva publicación de esta norma en el diario oficial La Gaceta.
- IV.** Que en sesión 54-2014 del 18 de setiembre de 2014, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sobre la base de los oficios 643-IA-2014 y 648-AI-2014 ambos del 8 de setiembre de 2014, así como del oficio 719-DGAJR-2014 del 17 de setiembre de 2014, acordó entre otras cosas y con carácter de firme:

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley 7593 y su reformas, en la Ley General de la Administración Pública N 6227, en el Decreto Ejecutivo 29732-MP, que es el Reglamento a la Ley 7539, y en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

- I. Aprobar el reglamento técnico denominado “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”, presentado según oficios 0643-2014 y 0648-IA-2014, tal y como se detalla a continuación:

**Reglamento Técnico:
“Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado
Sanitario e Hidrantes
(AR-PSAyA-2013)”**

**CAPÍTULO I
OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE**

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 1.- Objetivo

Reglamentar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes y las relaciones entre los prestadores regulados por la ARESEP y los abonados de estos servicios, para lo cual específicamente se establecen:

- a. Las condiciones de prestación;
- b. La gestión de servicios;
- c. Las responsabilidades de los prestadores;
- d. Los derechos y deberes de los abonados; y
- e. Los procedimientos generales para los trámites relacionados con la prestación de los servicios.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

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

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

Artículo 3.- Alcance

Este reglamento es de aplicación a nivel nacional, para los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes regulados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Quedan excluidas de su aplicación las municipalidades.

**CAPÍTULO II
SIGLAS Y DEFINICIONES**

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 4.- Siglas

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

ARESEP	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o Autoridad Reguladora.
ASADA	Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales.
AyA	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
CFIA	Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.
CNE	Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.
CR-2010	Especificaciones Generales para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes.
CONAVI	Consejo Nacional de Vialidad.
DE-2010	Manual de Diseños Estándares para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes.
ECA	Ente Costarricense de Acreditación.
ESPH, S.A.	Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.
MINAE	Ministerio del Ambiente y Energía.
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
PMYES	Programa de Mejora y Expansión Continua del Servicio.
SIG	Sistema de Información Geográfica.

Artículo 5.- Definiciones

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

Abonado o cliente: Persona física o jurídica a cuyo nombre aparece registrado el servicio que le brinda el prestador.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alcantarillado sanitario o sistema de alcantarillado sanitario: Sistema cuyo objetivo es recolectar, conducir y tratar aguas residuales; así como la disposición sanitaria de las aguas y lodos resultantes. Incluye el cuerpo receptor y las obras de infraestructura física. Consta de las siguientes etapas:

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

Alto consumo: Es aquel que supere en un 100% el consumo promedio normal de los últimos doce meses.

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

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

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

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

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

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

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

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

Ciclo de lectura: Periodo de tiempo que oscila entre 28 y 33 días, definido entre dos lecturas consecutivas de un hidrómetro.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Consumo normal: Consumo mensual del abonado libre de distorsiones.

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

Continuidad del servicio: Atributo de la calidad de servicio que implica que el mismo se mantiene en forma continua sin interrupción las 24 horas del día los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor o por períodos programados de mantenimiento del sistema.

Contrato de servicios: Acuerdo formal suscrito entre un prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes y un abonado, en donde se establecen las condiciones y requisitos

técnicos y comerciales que permiten brindar los servicios; así como las obligaciones, derechos y deberes a que se comprometen las partes, dentro del marco regulatorio y la legislación vigente.

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

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

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

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

Dictamen de disponibilidad de servicios: Estudio técnico mediante el cual un prestador de servicio define la capacidad de sus sistemas (acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes) para abastecer a nuevos abonados.

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

Estudio de disponibilidad de servicios: Análisis técnico que debe realizar y mantener actualizado el prestador del servicio sobre la capacidad hídrica e hidráulica de los sistemas que opera.

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

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

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

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

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

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

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

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

Gestión Ambiental: Estrategia que debe utilizar el prestador para lograr la sostenibilidad del servicio, así como la protección, conservación, recuperación y preservación del recurso hídrico y su entorno.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Niple: Sección de tubería de tamaño variable con rosca macho en al menos uno de sus extremos, y que sirve para unir cañerías.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Reglamento para la Calidad: Se refiere al Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto Ejecutivo 32327-S o el vigente a la fecha.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Servidumbre de paso y acueducto/alcantarillado: Derecho a transitar por propiedad ajena para tener salida desde esa propiedad a vía pública, y para conectar infraestructura de acueducto y

alcantarillado sanitario, a fin de proveer agua potable o descargar aguas residuales del predio que carezca de salida a vía pública.

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

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

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

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

Unidad de consumo: Cada una de las unidades de vivienda, comercio, industria u otras, incluidos condominios, que cuenta con instalaciones propias de agua potable y alcantarillado sanitario, y que reciben los servicios brindados por el prestador del servicio. Todas las unidades de consumo con que cuente un condominio, podrán tener servicios independizados hasta la calle pública.

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

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

La tarifa para este servicio será la fijada por ARESEP.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN PRIMERA: GENERALIDADES

Artículo 6.- Obligatoriedad de acatamiento.

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

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

El límite físico entre estos servicios y las instalaciones internas, está dado por el límite entre la propiedad privada y la propiedad pública.

Artículo 8.- Punto de entrega.

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

Artículo 9.- Dictamen de disponibilidad de servicios.

El prestador deberá emitir dictamen de la disponibilidad de los servicios contra toda solicitud de un interesado de obtener un nuevo servicio de acueducto y alcantarillado. El dictamen debe estar basado en un estudio de disponibilidad del servicio y deberá indicar las obras que, para proveer tales servicios e interconectarlos a los sistemas, debe el interesado financiar y construir.

En ningún caso se autorizarán expansiones que comprometan el recurso hídrico existente o la capacidad del sistema de alcantarillado y su tratamiento, en perjuicio de la comunidad servida o de los habitantes de los eventuales nuevos desarrollos.

Artículo 10.- Vigencia del dictamen de disponibilidad.

El dictamen de disponibilidad tendrá un plazo mínimo de 12 meses a partir de la fecha de su emisión, el cual podrá ser prorrogado, bajo justificación técnica por una única vez, por un plazo máximo igual al inicial.

Artículo 11.- Plazo para emitir dictamen de disponibilidad.

El prestador tendrá un plazo de cinco días para emitir el dictamen de disponibilidad, posterior al recibido a satisfacción de los requisitos establecidos.

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

En las áreas urbanas, es obligación de los prestadores lograr el balance en la cobertura entre los servicios de acueducto y de alcantarillado sanitario, de tal manera que conforme se amplíe el primero, se provea paralelamente el segundo.

Artículo 13.- Participación de los operadores de servicio.

Un operador puede participar en la prestación de los servicios de acueducto o alcantarillado sanitario, en todas o alguna de las etapas de dichos servicios definidas en el artículo 5 de este reglamento.

Artículo 14.- Consulta a las comunidades indígenas.

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

Artículo 15.- Proyectos en zonas de protección indígena.

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

SECCIÓN SEGUNDA: DE LA INFORMACIÓN

Artículo 16.- Información para la Autoridad Reguladora.

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

La información se utilizará para:

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

Artículo 17.- Sistemas de información.

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

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

Artículo 18.- Formato de la información aportada.

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

SECCIÓN TERCERA: INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN

Artículo 19.- Diseño y construcción de instalaciones.

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

Artículo 20.- Mantenimiento de la infraestructura.

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

Artículo 21.- Reparación de vías públicas.

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

Para realizar estas labores deben utilizar:

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

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

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

Debe el prestador realizar una programación de renovación de su infraestructura según su antigüedad y vida útil. En el caso que la renovación de esa infraestructura afecte el libre tránsito por las vías, debe coordinar con el CONAVI, el MOPT o la municipalidad respectiva, con la finalidad de garantizar la menor afectación a los usuarios de esas vías. Los prestadores deben coordinar la ejecución de planes instalación, modificación o cambio de infraestructura con esas entidades afecto de hacerlo coincidir sus programas de mantenimiento de vías, evitando la afectación posterior de las vías públicas por la realización de esas actividades.

Artículo 22.- Instalación de equipos de medición.

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

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

Los laboratorios de verificación de los sistemas de medición o conteo deberán estar debidamente acreditados ante el ECA o la autoridad correspondiente; personas responsables, ensayos y pruebas deberán estar debidamente certificados y los instrumentos, sistemas de medición o conteo utilizados para llevar a cabo pruebas para evaluar la calidad del servicio, deberán estar calibrados

y poseer un plan de verificación, calibración y mantenimiento de acuerdo con las especificaciones establecidas por el fabricante y de conformidad con la normativa vigente.

Artículo 24.- Seguridad.

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

**CAPÍTULO IV
CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

SECCIÓN PRIMERA: DE LA PRESTACIÓN

Artículo 25.- Condiciones de prestación.

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

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

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

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

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

Artículo 28.- Instalación de fuente pública domiciliaria.

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

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

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

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

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

SECCIÓN SEGUNDA: DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Artículo 30.- Calidad del agua suministrada.

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

Cuando el control de calidad demuestre que uno o varios parámetros sean disconformes con los valores establecidos en este Reglamento, el prestador deberá tomar las medidas correctivas necesarias para ajustar el servicio conforme con los valores admisibles de ese Reglamento.

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

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

Los laboratorios que realicen pruebas de control de calidad del agua deberán cumplir con los lineamientos establecidos por el ECA.

Artículo 32.- Presiones de servicio.

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

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

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

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

La comunicación deberá realizarse:

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

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

Para un mismo usuario, se podrán realizar como máximo cinco suspensiones programadas en un año, siendo que de ellas, no podrán producirse más de dos en un mes.

SECCIÓN TERCERA: DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Artículo 34.- Tratamiento de aguas residuales.

Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán verificar que todas las aguas residuales evacuadas por sus sistemas reciban tratamiento y cumplan con lo establecido en el Reglamento de Vertidos.

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

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

Artículo 36.- Control de contaminación.

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

Artículo 37.- Prohibición de recepción de aguas pluviales.

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

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

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

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

Artículo 39.- Derrames del alcantarillado sanitario.

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

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

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

En relación con el control de los derrames, el prestador debe:

- a. Mensualmente cuantificar, clasificar y proyectar los caudales de:
 - i. Aguas residuales de tipo ordinario y
 - ii. Aguas de tipo especial.
- b. Investigar y registrar cualquier ingreso ilícito de agua al sistema y su afectación al sistema,

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

Artículo 41.- Descarga de aguas especiales.

Los prestadores velarán porque las aguas residuales de tipo especial para ser vertidas en el sistema público de alcantarillado sanitario, reciban tratamiento previo por parte del ente generador y cumplan con lo dispuesto en el Reglamento de Vertidos.

SECCIÓN CUARTA: DEL SERVICIO DE HIDRANTES

Artículo 42.- Condiciones del servicio de hidrantes.

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

Artículo 43.- Responsabilidad sobre la red de hidrantes.

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

SECCIÓN QUINTA: DE LOS SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 44.- Prestación de servicios especiales.

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

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

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

Se consideran servicios especiales de acueducto y alcantarillado:

- a. La venta de agua potable en bloque,
- b. Los otorgados a poseedores y ocupantes de terrenos en precario y campamentos de damnificados y
- c. Los autorizados para las actividades e instalaciones temporales.

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

Los prestadores están en la obligación de suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes siempre que sea técnicamente factible a terrenos en precario declarados como tales, y a campamentos de damnificados.

Artículo 47.- Servicios para actividades e instalaciones temporales.

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

Artículo 48.- Venta de agua potable en bloque.

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

- a. Otro prestador,
- b. Empresas navieras que operen legalmente en Costa Rica, y
- c. Vendedores de agua a terceros a través de camiones cisternas, que operen legalmente.

En todos los casos, la tarifa por cobrar será la aprobada por la Autoridad Reguladora.

SECCIÓN SEXTA: DE LOS SERVICIOS CONEXOS

Artículo 49.- Prestación de servicios conexos.

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

Artículo 50.- Tipos de servicios conexos.

Se consideran servicios conexos, entre otros:

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

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

Artículo 51.- Servicio de conexión.

Este servicio permite la interconexión del sistema interno de un interesado a la red pública, puede ser:

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

Artículo 52.- Servicio de reconexión.

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

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los abonados, tales como:

- a. Suspensión del servicio por error del prestador;

- b. Conexión fraudulenta ilícita realizada por un tercero sin conocimiento del abonado

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

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

- a. Conexión de los servicios: ocho días hábiles;
- b. Desconexión del servicio por solicitud del abonado: cinco días hábiles;
- c. Instalación de fuentes públicas domiciliarias: en el momento que se retira el hidrómetro;
- d. Revisión del sistema de medición: ocho días hábiles;
- e. Traslado de prevista: 10 días hábiles; y
- f. Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individuales: en el momento en que se recibe el residuo, previa fecha de recibo establecida por el operador del sistema.

Se inicia el cómputo de los plazos a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.

**CAPÍTULO V
GESTIÓN DE SERVICIOS**

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 54.- Gestión de los servicios.

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

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

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

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

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

**CAPÍTULO VI
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CONDICIONES
INFERIORES A LA PRESTACIÓN ÓPTIMA**

SECCIÓN ÚNICA

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

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

Artículo 57.- Escasez del suministro de agua.

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

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

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

Artículo 58.- Medios alternativos de suministro de agua potable.

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

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

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

Artículo 60.- Emergencia sanitaria.

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

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

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

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

- a. Hospitales, centros penitenciarios y para personas en riesgo social;
- b. Clínicas, centros educativos y de salud, albergues para niños y para adultos mayores;
- c. Viviendas, para atender las necesidades básicas de las familias y de los campamentos de damnificados;
- d. Instalaciones comerciales, industriales y agroindustriales;

- e. Instalaciones municipales, gubernamentales, religiosas, organizaciones internacionales, diplomáticas y no gubernamentales, y similares; y
- f. Actividades e instalaciones temporales.

CAPÍTULO VII RELACIÓN DEL PRESTADOR CON EL ABONADO

SECCIÓN PRIMERA: TRÁMITES E INFORMACIÓN AL ABONADO

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

Los prestadores deben establecer los trámites necesarios para las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios y adoptar los reglamentos, contratos de suscripción, procedimientos y regulaciones adicionales que establezcan las relaciones con sus abonados, en armonía con la normativa vigente.

Artículo 63.- Publicidad de la información.

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

Artículo 64.- Información sobre los servicios.

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

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

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

SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS CONTRATOS POR SERVICIOS

Artículo 66.- Del contrato de prestación de servicios.

Para el acceso a los servicios, las partes deberán suscribir un contrato. Dicho contrato establecerá las reglas que regirán la prestación de los servicios.

Artículo 67.- Contenido de los contratos.

Además de la información establecida en la legislación vigente, los contratos por servicio contendrán como mínimo la siguiente información:

- a. Objeto y alcance;
- b. Identificación de la propiedad donde se brinda el servicio;
- c. Definición de los bienes propiedad del prestador para la prestación del servicio;
- d. Condiciones técnicas, financieras y jurídicas de suministro del servicio;
- e. Condiciones comerciales de prestación del servicio, así como de los servicios conexos;
- f. Obligaciones y responsabilidades del prestador;
- g. Obligaciones, responsabilidades y derechos del abonado;
- h. Vigencia del contrato; y
- i. Causales de modificación y cancelación.

El contrato debe propiciar el equilibrio entre los intereses del prestador y del abonado, elaborarse con letra clara y de un tamaño adecuado que facilite su lectura y comprensión y no contener cláusulas:

- a. Abusivas o que limiten el cumplimiento de los atributos de calidad establecidos o afecten económicamente al abonado;
- b. Que no estén relacionadas directamente con la prestación del servicio; y
- c. Que contengan expresiones técnicas, signos, abreviaturas o siglas incomprensibles para los usuarios.

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

Artículo 68.- Solicitud de servicios.

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

Artículo 69.- Competencia para solicitar servicios.

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

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

Una vez cumplidos los requisitos y cancelada la tarifa respectiva, los prestadores contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para realizar la conexión de cada servicio aprobado. Para la instalación de hidrómetros, se observarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros.

Artículo 71.- Ubicación de la prevista o conexión.

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

Artículo 72.- Independización de servicios.

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

Artículo 73.- Varias conexiones en una misma propiedad.

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

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

Los prestadores están obligados a atender toda solicitud de desconexión del servicio, siempre y cuando no haya pendientes de pago ni afectación a terceros de manera directa. Esta solicitud debe atenderse en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.

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

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

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

El prestador en un plazo de diez días hábiles, debe emitir en forma escrita la decisión y justificar las razones del rechazo.

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

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

- a. Incumplimiento a las leyes o regulaciones del servicio;
- b. Problemas en la red interna que pongan en peligro de contaminación el sistema público de acueducto;
- c. En caso de peligro o emergencia debidamente identificados, que afecten a personas o propiedades privadas o públicas;
- d. Incapacidad o negativa para corregir cualquier deficiencia o defecto en el sistema interno que haya sido reportado por el prestador;
- e. Falta de pago del servicio previa notificación y otorgamiento del plazo de cancelación, siempre y cuando en la facturación entregada se indique la fecha de vencimiento;
- f. Ceder el agua a un tercero;
- g. Utilizar el agua para usos no autorizados en el contrato de servicios;
- h. Manipulación indebida comprobada de los accesorios de la conexión (hidrómetro, válvulas, tubería);
- i. Por conexiones ilícitas; y
- j. Incumplimiento de las restricciones de uso establecidas en condiciones de escasez.

Cuando se incurra en alguna de estas causales de suspensión del servicio y así se haya determinado siguiendo el debido proceso; el prestador deberá realizar recordatorio al abonado sobre la fecha de suspensión, en el medio señalado y con 48 horas de anticipación.

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

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

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

La suspensión del servicio no procede cuando:

- a. El abonado esté al día con la última facturación;
- b. El abonado tenga facturaciones anteriores pendientes de pago;
- c. El abonado demuestre a la cuadrilla de corta que ha cancelado la factura, aún en fecha posterior al vencimiento; y

- d. Sea viernes, sábado, domingo o día anterior a un feriado, si ese día corresponde al prestador cerrar la recepción de los respectivos pagos. En este caso la suspensión se ejecutará al día hábil siguiente.

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

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

El prestador del servicio restaurará la conexión del servicio en un plazo no mayor a las 24 horas naturales, cuando la causa por la suspensión se haya corregido y comunicado satisfactoriamente.

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

El servicio de alcantarillado sanitario no puede ser suspendido por facturación no cancelada.

SECCIÓN CUARTA: ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 81.- Tramitación de quejas y denuncias.

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

En el caso de quejas referidas a la calidad del agua, el prestador está obligado a tramitarla en menos de 24 horas, especialmente si la situación pueda crear riesgo sanitario, y ésta atente contra la salud pública o el ambiente.

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

Ante la interposición de una queja por alto consumo:

- a. El prestador deberá retirar el hidrómetro en uso, realizándose las pruebas técnicas necesarias para conocer la precisión de su medición y colocar en la prevista uno nuevo;
- b. El cobro del monto en disputa, se realizará cuando se emita la resolución final del proceso;
- c. El cobro del monto del mes siguiente se realizará con base en el consumo real indicado por el nuevo hidrómetro;
- d. Tratándose de quejas presentadas ante la Autoridad Reguladora sin haber sido interpuestas previamente ante el operador, posterior a la notificación de la ARESEP del inicio del trámite de la queja, el prestador aplicará el procedimiento antes indicado.

Los prestadores cuando detecten un alto consumo deberán notificarlo al abonado en un máximo de 8 días hábiles posteriores.

Artículo 83.- Cobro de facturaciones pendientes de pago.

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

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

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

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

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

Artículo 85.- Servicio permanente de atención al usuario.

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

Artículo 86.- Quejas por facturación errónea.

Pueden presentarse quejas por facturación errónea en los siguientes casos:

- a. **Factura cancelada:** Si se identificara un error en una factura cancelada, tanto el prestador como el abonado, podrán gestionar la recuperación de la respectiva diferencia a su favor. La diferencia se debe recuperar o reintegrar de forma inmediata o en la siguiente facturación.
- b. **Factura no cancelada:** De presentarse una queja por una factura emitida pero no cancelada, el prestador deberá suspender la obligación de pago de esa factura, hasta tanto se emita la resolución final.

Si la queja se resuelve a favor del abonado, con base en la resolución final, el prestador ajustará el monto a pagar y le comunicará al abonado formalmente por medio de oficio.

Si la gestión es rechazada, con base en la resolución final, el prestador, comunicará al abonado formalmente por medio de un oficio, el nuevo plazo de vencimiento y el monto pendiente de pago. No cobrará recargos por mora desde el vencimiento hasta la fecha de notificación de la resolución final.

En todos los casos el nuevo plazo de vencimiento no será inferior a cinco días hábiles a partir de la fecha de notificación. En caso de morosidad se seguirá con el proceso de cobro establecido.

Artículo 87.- Interposición de quejas.

Si el abonado o usuario debidamente autorizado, interpone una queja ante el prestador, éste deberá responderle en forma escrita, dentro de los diez días hábiles siguientes al recibo de la gestión.

Si el prestador rechaza dicha gestión, deberá fundamentar por escrito su decisión.

SECCIÓN QUINTA: MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

Artículo 88.- Universalidad de la medición de los consumos

Todos los consumos del servicio de acueducto, incluyendo los de los servicios especiales, deben ser medidos, tal y como lo establece la Norma Técnica de Hidrómetros.

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

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

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

El prestador está obligado a reparar, corregir o reemplazar los hidrómetros dentro del plazo máximo de ocho días naturales después de detectada una anomalía.

La facturación del mes en el cual se presentó la anomalía se realizará con base en el consumo promedio normal.

Artículo 91.- Factura única.

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

Artículo 92.- Condiciones de la factura.

La factura puede ser física o electrónica. Si un abonado no tiene o no puede acceder los medios digitales, debe indicarlo al prestador, quien deberá realizar el cobro mediante factura física, la cual será remitida al lugar donde el abonado haya indicado.

Artículo 93.- Base para la facturación.

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

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

Artículo 94.- Facturación con consumo estimado.

En caso de lectura bimestral o cuando no sea posible efectuar la lectura del hidrómetro, la facturación de los meses sin lectura, se hará con base en un consumo estimado, no se deberán realizar dos facturaciones estimadas consecutivas.

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

Los abonados que reciban un servicio discontinuo cuya causa no sea caso fortuito, fuerza mayor o suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento no se les cobrará el cargo fijo del servicio de acueducto. En el caso de que no exista cargo fijo, se aplicará una disminución del 50% del monto de la factura por esos servicios.

La eliminación del cobro será aplicable cuando la discontinuidad implique:

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

La provisión de agua mediante camiones cisterna no eximirá al prestador de aplicar la excepción al pago del cargo fijo.

Las consideraciones de caso fortuito y fuerza mayor deben ser determinadas mediante evaluación del área técnica del prestador.

La Autoridad Reguladora elaborará la metodología para la aplicación de este artículo.

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

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

El prestador debe comunicar al abonado esta situación.

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

Los abonados que reciban agua que incumple las normas y principios de calidad establecidas, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea atribuible a, caso fortuito o fuerza mayor o suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento pagarán únicamente el monto correspondiente al cargo fijo, en el caso de que no exista cargo fijo, pagarán el 50% de la factura por esos servicios de acueducto.

La Autoridad Reguladora elaborará la metodología para la aplicación de este artículo.

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

Cuando por razones técnicas un prestador debe brindar el servicio de acueducto y otro prestador el de alcantarillado sanitario, deberán firmar un convenio y comunicarlo en forma escrita a los abonados en esta condición. El prestador de acueducto deberá remitir mensualmente al de alcantarillado sanitario, la medición del consumo de agua potable para el cobro del servicio.

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

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

Artículo 100.- Comprobación del funcionamiento del hidrómetro.

Cuando se presenten quejas por altas facturaciones o altos consumos, y existan dudas con respecto al consumo registrado por el hidrómetro, el prestador estará en la obligación de comprobar el buen funcionamiento de este dispositivo.

El abonado o su representante podrán estar presentes cuando se realice la comprobación y el prestador comunicará el resultado en el plazo de 3 días hábiles.

El costo de la revisión correrá por cuenta del solicitante, excepto que se compruebe el mal funcionamiento del hidrómetro.

Artículo 101.- Traslado del hidrómetro.

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

Artículo 102.- Información contenida en la factura.

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

- a. Nombre y logotipo del prestador;
- b. Cédula jurídica, dirección física, electrónica o sitio web, números de teléfonos y fax del prestador;
- c. Nombre del abonado;
- d. Localización;
- e. Número de contrato;
- f. Número de medidor;
- g. Periodo al cobro;
- h. Fecha de vencimiento;
- i. Fecha y lectura anterior;
- j. Fecha y lectura actual;

- k. Número de días del periodo de cobro;
- l. Número de factura;
- m. Consumo mensual,
- n. Tipo de tarifa;
- o. Historial de consumo de los últimos seis meses;
- p. Desglose del monto por tipo de servicio y tarifa;
- q. Monto por pagar por arreglos de pago, de existir;
- r. Monto total;
- s. Monto del cargo por mora;
- t. Espacio para avisos, por ejemplo:
 - i. Cantidad de facturas y montos pendientes de pago,
 - ii. Notificación del corte de servicio por no pago,
 - iii. Notificación de cambios generales o individuales de tarifas,
 - iv. Notificación de un alto consumo,
- u. Indicar si el consumo es estimado;
- v. Número de teléfono y correo electrónico para reportar averías; y
- w. El número 8000 ARESEP (8000-273737) y el correo: usuario aresep@go.cr.

Artículo 103.- Entrega de la factura.

El prestador deberá entregar la factura correspondiente al consumo de sus servicios, con un mínimo de 10 días naturales antes del vencimiento, en el lugar o por el medio señalado por el abonado.

Artículo 104.- Ciclo incompleto de servicio.

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

- a. El cargo fijo: Se cobrará proporcionalmente a la cantidad de días durante el cual se prestó efectivamente el servicio;
- b. El consumo:
 - i. Si se trata de un servicio medido, se facturará según el registro de medición indicado por el hidrómetro.
 - ii. Si se trata de servicio fijo, se cobrará proporcionalmente la cantidad de días durante la cual se prestó efectivamente el servicio.

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

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

I. Para tarifas de la categoría domiciliaria

i. Si la conexión es medida:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. Para las otras categorías tarifarias

- i. Si la conexión es medida:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cuando en una misma conexión existan unidades de consumo con diferente uso del agua, el prestador facturará los servicios con base en la tarifa que representa el 60% o más del uso. Si se comprueba que el uso adicional es comercial o industrial, el prestador deberá notificar al abonado para que, en el plazo de 60 días independice los servicios. Si cumplido el plazo, el abonado no realiza lo solicitado, el prestador reclasificará el servicio con la tarifa aplicable.

Artículo 107.- Facturación por conexiones ilícitas.

Cuando se identifique una conexión ilícita:

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

de hasta seis meses. Lo anterior con fundamento en las pruebas a las que el operador tenga acceso.

En todos los casos el prestador debe seguir el debido proceso y emprenderá las acciones judiciales que sean legalmente pertinentes, así como aplicar el procedimiento para refacturar.

Artículo 108.- Refacturaciones.

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

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

Artículo 109.- Ajuste de facturas por alto consumo.

Los prestadores a solicitud del abonado, deberán efectuar ajustes a las facturas por altos consumos derivados de fugas no visibles en las instalaciones internas.

El prestador ajustará hasta dos facturas emitidas consecutivamente cada doce facturaciones, cuando:

- a. Para cualquier categoría tarifaria, el consumo facturado supere en un 100% el consumo promedio normal, y
- b. Se compruebe que el incremento en el consumo se originó por fugas no visibles y no por actividades ocasionales, consumos estacionales o cambios en el patrón del consumo del abonado,

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

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

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

Se presentarán modificaciones en la facturación por:

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

Artículo 111.- Gestión de cobro.

Los prestadores están obligados a:

- a. Cobrar por todos los servicios que tengan tarifa autorizada;
- b. Implementar una gestión eficiente de cobro y de recuperación de montos pendientes de pago;
- c. Poner a disposición de los abonados las facturas al cobro por los servicios prestados, en forma física o digital; y

- d. Entregar al abonado, si lo solicita, factura física por los servicios brindados; y
- e. Entregar al abonado, si lo solicita, el resultado de la lectura efectuada.

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

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

**CAPÍTULO VIII
PROYECTOS DE CONSUMO MASIVO Y
EXTENSIONES DE LOS SISTEMAS**

SECCIÓN ÚNICA

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

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

Artículo 114.- Financiamiento de las extensiones de los sistemas.

Los prestadores no están en la obligación de financiar las extensiones de los sistemas, cuando no estén contemplados dentro del PMYES. Estas obras podrán financiarse:

- a. Por terceros interesados. El financiamiento debe ser para la infraestructura propia del proyecto, las extensiones de red y las obras de ampliación; y
- b. Conjuntamente entre el prestador y un tercero interesado, exclusivamente para proyectos urbanísticos siempre que el interés público lo justifique, según lo determinen los estudios técnicos correspondientes que respalden la viabilidad y necesidad de la extensión de red, sin que ello comprometa el recurso hídrico existente en perjuicio de la comunidad presente o de los habitantes de los eventuales nuevos desarrollos.

Artículo 115.- Ejecución de las obras de extensión de los sistemas.

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

Artículo 116.- Dimensionamiento de la extensión de los sistemas.

El prestador podrá exigir un dimensionamiento de las extensiones de los sistemas mayor que el determinado técnicamente por el desarrollador del proyecto, para hacerlo compatible con su PMYES, debiendo considerarse la instalación de tuberías con un diámetro suficiente para abastecer el servicio de hidrantes.

Artículo 117.- Financiamiento de obras para nuevos desarrollos.

Para financiar las inversiones futuras y que un proyecto de consumo masivo no afecte la gestión del servicio programada, los prestadores de servicio podrán recurrir a la figura de financiamiento denominada “Aporte para Nuevos Desarrollos”.

**CAPÍTULO IX
DEL ABONADO**

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 118.- Derechos de los abonados.

Los principales derechos de los abonados son los siguientes:

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

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

Artículo 119.- Deberes de los abonados.

Los principales deberes de los abonados son los siguientes:

- a. Mantener en buen estado de funcionamiento sus instalaciones interiores;
- b. Hacer uso de las instalaciones de acuerdo con este reglamento;
- c. Dar a los servicios el uso exclusivo para el que fueron contratados;
- d. Los abonados que depositan aguas no ordinarias, darle el tratamiento previo que exige el reglamento de vertidos;

- e. Mantener separados los sistemas internos de aguas pluviales y aguas residuales;
- f. Mantener libre de todo tipo de obstrucciones la caja de registro del alcantarillado sanitario y la caja de protección del hidrómetro;
- g. Pagar oportunamente y en el plazo fijado sus compromisos con el prestador de servicio;
- h. Cumplir oportunamente con sus obligaciones establecidas en el contrato por servicios o las que le indique el prestador para mejorar el servicio; y
- i. Permitir al personal autorizado y debidamente identificado del prestador, acceso a su domicilio para realizar acciones propias de su labor.

CAPÍTULO X TARIFAS Y APORTES

SECCIÓN PRIMERA: DE LAS TARIFAS

Artículo 120.- Tarifas por los servicios.

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

Artículo 121.- Modelo, metodología y estructura tarifaria.

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

SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS APORTES

Artículo 122.- Aportes para nuevos desarrollos.

El aporte para nuevos desarrollos es el monto que debe pagar el desarrollador de un proyecto de consumo masivo para financiar las inversiones necesarias para la ampliación, mejoras y modificaciones de los servicios, de manera que el nuevo desarrollo no afecte la gestión programada por el prestador.

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

Se exceptúan del pago del aporte por nuevos desarrollos a los proyectos habitacionales de interés social.

CAPÍTULO XI PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 124.- Gestión Ambiental.

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

Artículo 125.- Plan de gestión ambiental.

Los prestadores deberán remitir quinquenalmente a la Autoridad Reguladora un plan de gestión ambiental, el cual debe considerar todos los impactos negativos y positivos sobre el medio ambiente que puede generar brindar los servicios, así como las acciones correctivas respectivas.

Artículo 126.- Protección ambiental.

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

**CAPÍTULO XII
DISPOSICIONES FINALES**

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 127.- Sanciones.

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

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

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

Artículo 129.- Vigencia.

Este Reglamento rige seis meses después de la fecha de su publicación completa y correcta en el Diario Oficial La Gaceta. Para las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes, ASADAS, rige 12 meses después de su fecha de vigencia.

**CAPÍTULO XIII
TRANSITORIOS**

SECCIÓN ÚNICA

Transitorio I.

Los prestadores deberán remitir a la Autoridad Reguladora el plan para la atención de emergencias y desastres aprobado por la CNE, en un plazo no mayor a 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este Reglamento.

Transitorio II.

Los prestadores que no posean el servicio permanente de atención al usuario, se les concede para implementarlo, un plazo de doce meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio III.

Los prestadores presentarán a la Autoridad Reguladora el “Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios” en un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio IV.

Los prestadores deberán cumplir con los “sistemas de información” en un plazo de 24 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio V.

Los prestadores deberán cumplir con la “Verificación de los sistemas de medición o conteo” un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio VI.

Los prestadores deberán remitir a la Autoridad Reguladora el primer “Plan de gestión ambiental” y los demás planes indicados en el artículo 17 de este reglamento, en un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio VII.

Los prestadores deberán presentar a la Autoridad Reguladora un “Plan de implementación de este reglamento” en un plazo de cinco meses a partir de su vigencia. El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados deberá presentar el plan de implementación para las ASADAS.

De conformidad con el artículo 346 de la Ley General de Administración Pública, los recursos de revocatoria y el de apelación deberán interponerse en el plazo de tres días contados a partir del día hábil siguiente al de notificación, y el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de la citada Ley.

NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL, SYLVIA SABORIO ALVARADO, EDGAR GUTIÉRREZ LÓPEZ, PABLO SAUMA FIATT, ADRIANA GARRIDO QUESADA, ALFREDO CORDERO CHINCHILLA, SECRETARIO.

1 vez.—O. C. N° 7851-2014.—Solicitud N° 20296.—C-4255030.—(IN2014062556).

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RJD-102-2014

San José, a las quince horas quince minutos del once de setiembre de dos mil catorce

Conoce la Junta Directiva la “Metodología para el cálculo y distribución del canon de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”

OT-147-2014

RESULTANDO:

- I. Que la ley de creación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), Ley N°7593 en su artículo 31, establece que la Aresep es una institución que presta un servicio bajo el principio de servicio al costo que: *“determina la forma de fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos, de manera que se contemplen únicamente los costos necesarios para prestar el servicio, que permitan una retribución competitiva y garanticen el adecuado desarrollo de la actividad”* por lo tanto es indispensable conocer los costos de los servicios para poder determinar el precio final del mismo.
- II. Que la Ley N°7593 en su artículo 82, incisos a) y b), establecen que por cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así:
 - a. *La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada.*
 - b. *Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad.*
- III. Que la Contraloría General de la República mediante Informe No.DFOE-EC-IF-13-2012 del 19 de octubre del 2012, oficio 11126, CGR, solicita subsanar debilidades las identificadas en la metodología de costeo para la fijación de cánones y la metodología de fijación de cánones.
- IV. Que tanto la Contraloría como la Auditoría Interna de la Aresep, han señalado la necesidad de implementar en la Aresep un Sistema Administrativo Financiero y que dicho sistema estableció como componentes dentro de un total de 26 módulos, la creación de un módulo para desarrollar la metodología de costos y un módulo para la metodología de cánones.
- V. Que el módulo de costos actualmente se encuentra desarrollado y aprobado por la Dirección Financiera Administrativa.
- VI. Que el SAF junto con otros sistemas diseñados internamente, como un sistema para la administración de la información de Regulados¹ y un sistema de administración de las horas de regulación por Regulado, podrán ser utilizados como insumos y por lo tanto demandan la revisión y actualización de la metodología de cánones.

¹ **Regulado:** persona física o jurídica, pública o privada que brinda un servicio público por concesión, permiso o ley. Cabe resaltar que una misma empresa o persona física pueden brindar uno o más servicios.

- VII. Que con el propósito de tomar medidas que permitan hacer un cálculo más preciso y en complemento con la utilización de los sistemas a disposición de la institución, se establece la posibilidad utilizar otros parámetros para la distribución del canon más acordes a la naturaleza de cada Servicio².
- VIII. Que el cambio en la metodología permite generar el cálculo del canon por regulado en forma sistematizada, estandarizada y con un mayor grado de detalle, permitiendo a su vez la comparación contra el costo de regulación calculado por Regulado y con lo anterior un dato más preciso del superávit o déficit que pueda ser generado anualmente por Regulado.
- IX. Que el determinar el canon a nivel de Regulado y contar con una estructura de costos, permitirá agrupar los mismos según esta estructura y poder brindar información, por Servicio, Intendencia, Subprograma y Programa, cambio fundamental que propone esta metodología pues actualmente de parte de un canon total por Programa que luego por parámetros de distribución, en su mayoría estimados, asignan el canon hasta llegar a un Regulado.
- X. Que el 23 de junio de 2014, la Junta Directiva, mediante el acuerdo 07-35-2014 de la sesión ordinaria 35-2014, conoció la metodología para el cálculo y distribución del canon y acordó someter al proceso de consulta pública la propuesta de “Metodología de cánones”. (folio 01-65 del OT-147-2014).

CONSIDERANDO:

- I. Que el día dos de julio 2014 se publica la Metodología de Cánones en el periódico oficial La Gaceta No. 126, página 47 y se somete a consulta pública para recepción de observaciones por un periodo de 10 días hábiles.
- II. Que como resultado de la consulta pública realizada, no se recibieron observaciones externas a la metodología de cánones. No obstante, internamente se presentó una observación a la metodología de costos, respecto a la terminología utilizada para el concepto de “Proceso”. Dado que dicha definición es utilizada también en la Metodología de Cánones y no representa un cambio de fondo, se considera conveniente sustituir la definición en la Metodología de Cánones también.
- III. Que la propuesta final de la Metodología de Cánones cuenta con el criterio legal de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, lo anterior previo a que haya sido sometida a conocimiento de la Junta Directiva.
- IV. Que a partir de lo anteriormente señalado se deberá iniciar un periodo de sistematización y un proceso de transición que permita la implementación de la metodología de cánones, acorde con lo establecido en la metodología.

² Servicio: se considera servicio a cada servicio público regulado por la Aresep.
RJD-102-2014

POR TANTO:
LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

- I. Aprobar, conforme la documentación adjunta al oficio 209-DGEE-2014, del 18 de agosto del 2014, la “Metodología para el cálculo y distribución del canon de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, cuyo texto es el siguiente:

METODOLOGÍA DE CÁNONES

En concordancia con la Ley N°7593 en su artículo 82 que establece que por cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará de acuerdo con el principio de servicio al costo y mediante un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada, siguiendo en la distribución del canon criterios de proporcionalidad y equidad. Así como, lo establecido en el marco legal y normativo de la ARESEP, la normativa de la Contraloría General de la República en el tema de cánones, Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su Dependencia desconcentrado, y las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República.

La Aresep inicia un proceso de implementación de un Sistema Administrativo Financiero, que junto con otros sistemas diseñados internamente, se convierten en insumos que demandan la revisión y actualización de la metodología de cánones.

La metodología de cánones propone la incorporación de los resultados a partir de la aplicación de la metodología de costos, así como de herramientas más precisas para la estimación de horas dedicadas a la regulación y a la información de los servicios el cálculo del canon lo que le permitirá contar con una estructura y con información más detallada, por Servicio, Intendencia, Subprograma y Programa.

El objetivo general de este documento es presentar la metodología del cálculo del canon a someter a consulta pública por parte de la Aresep, según lo solicitado mediante acuerdo de Junta Directiva No. 05-34-2014.

Este documento ha sido elaborado, por la empresa Procesos & Sistemas PROYECTICA S.A, basado en la propuesta metodológica remitida mediante oficio N° 141-DGEE-2014 a los miembros de Junta Directiva y al señor Dennis Meléndez como Presidente.

1. MARCO LEGAL

Considerando que la Ley N°7593 en su artículo 82 establece que por cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así:

- a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada.
- b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad.

Y que el 19 de octubre del 2012, la Contraloría General de la República mediante Informe No.DFOE-EC-IF-13-2012 del oficio 11126, CGR, solicita subsanar las debilidades identificadas en la metodología de costeo para la fijación de cánones y la metodología de fijación de cánones.

Así como lo establecido en el marco legal y normativo de la ARESEP, la normativa de la Contraloría General de la República en el tema de cánones, Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su Dependencia desconcentrado, y las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, que se detalla a continuación:

- Ley N.º 7593 del 5 de setiembre de 1996, Ley de creación de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Aresep)
- Ley N.º 8131 del 16 de octubre de 2001 y sus reformas, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos,
- Ley N.º 8292 del 31 de julio de 2002, La Ley General de Control Interno
- Reglamento a la Ley Reguladora de los Servicios Públicos N.º 7593, publicado en el alcance 165 de la Gaceta del 29 de agosto de 2001
- Metodología para distribuir el canon por actividad entre empresas reguladas, publicada en el alcance N.º 168 de La Gaceta del 30 de agosto de 2010
- Reglamento para el cálculo, distribución cobro y liquidación de cánones, publicado en el Alcance N.º 245 del 19 de diciembre de 2013.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su Dependencia desconcentrado, publicado en el Alcance Digital N.º 101 del 3 de junio de 2013.
- Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República en 2012.
-

2. INSUMOS DE LA METODOLOGÍA DE CÁNONES

Para poder implementar la metodología de cánones es necesario disponer de insumos para el cálculo y distribución del canon, a saber; estructura de costos, definición de procesos, distribución de horas y base de datos de regulados.

2.1 Estructura de costos

La existencia de una estructura de costos, implica que las proyecciones de egresos deben realizarse utilizando la misma estructura, lo que posibilita que se logre determinar un canon por Regulado que luego se acumula por Servicio.

Como parte de uno de los insumos con que se cuenta actualmente, la metodología de costos está diseñada con la estructura de los clasificadores de egresos, lo que implica que la metodología de cánones deberá utilizar la misma estructura por lo que se podrán hacer comparaciones por cuenta presupuestaria a Nivel de Regulado.

El uso de una estructura de costeo implica contar con información más detallada sobre los requerimientos de recursos, lo cual genera más precisión en la formulación del

canon y facilita la liquidación del mismo y constituirá la base para la sistematización del cálculo.

Cabe señalar, que de acuerdo a las funciones de la institución, cuando se cuente con los resultados de la implementación del sistema de costeo, los mismos podrán ser considerados únicamente como referencia para la formulación y como la base de la liquidación.

2.2 Definición de Procesos a partir del POI

Con el propósito de asociar la solicitud de recursos a los procesos operativos y a las metas y objetivos establecidos en el POI, cada año, antes de iniciar la elaboración del proyecto de cánones, la Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE), deberá emitir el instructivo de cánones, donde considerando el Plan Operativo Institucional y los lineamientos de la Junta Directiva detalle, entre otros aspectos, los Procesos operativos, los proyectos y las actividades que se espera que van a realizar durante el año para el cual se realiza la estimación de los egresos.

Los procesos se definirán por programa, en el caso del Programa 1 de Administración, cada proceso debe estar asociado obligatoriamente a una Dependencia. Para el caso del Programa 2, Regulación los Procesos deben asociarse obligatoriamente a un Servicio, sin embargo esto no implica que un Proceso, independientemente del Programa, se asocie a un nivel más detallado de ser necesario.

2.3 Sistema de control de Horas

La metodología establece la necesidad de contar con un sistema que permita la asignación de horas, para lo cual se deberán definir las actividades en las cuales participa o participará cada funcionario para facilitar la asignación del tiempo que utilizará en cada una de estas.

El asociar estas tareas a los Procesos descritos en el apartado anterior, hace que se disponga de información de la asignación de recursos a las metas y objetivos del POI, lo que genera un mayor control y aseguramiento de la asignación de recursos a las tareas que responden a la función sustantiva de la Aresep.

2.4 Base de datos de Regulados

Con el propósito de facilitar la distribución los egresos es necesario contar con una base de datos de Regulados estandarizada y sistematizada que asigne un código único e irrepetible a cada persona física y/o jurídica (por lo que se recomienda que parte de la información que contemple en este campo sea el número de cédula ya sea física o jurídica), de forma que para efectos de reportes y controles, pueda consolidarse la información por Regulado independientemente de los Servicios que presta y, si es requerido pueda desagregar la información de cada Regulado por Servicio, Proceso, Área Funcional, Dependencia, Subprograma y Programa.

2.5 Parámetros de distribución a nivel de Servicio

Si bien, está establecido por reglamento el utilizar el nivel de ingresos como factor para distribuir los cánones a nivel de regulado, ante el proceso de sistematización y los

cambios propuestos se plantea la posibilidad de valorar el uso de otros parámetros asociados a la naturaleza de los servicios.

No obstante, es necesario medir el posible impacto en el cambio en los parámetros propuestos en el cobro del canon, por lo que se deberán realizar los escenarios necesarios, y el parámetro de ingresos siempre debe estar disponible en el módulo de gestión de cánones para realizar dichos escenarios.

Como medida de control para la distribución de los costos entre cada Servicio podrá utilizar sólo un parámetro para cada proyecto de cánones, lo que garantiza una distribución equitativa entre los Regulados de un Servicio. Esto no implica que en el futuro se pueda contemplar otros parámetros diferentes a los acá propuestos.

Pese a la naturaleza tan diversa de cada factor, el mecanismo para la determinación del parámetro de distribución por Regulado es el siguiente:

Se suma el dato correspondiente al parámetro de los últimos 5 años con el cual se calcula un promedio simple por Regulado, posteriormente se calcula la participación relativa de cada Regulado en el Servicio, el cociente de esta operación es el Parámetro por Servicio (PS).

En el caso de que un Regulado no cuente con información de los últimos 5 años, se calcularía con base en la información disponible. Cuando sea el caso de un nuevo Regulado, por lo que no se cuenta con información histórica, la administración de la Intendencia correspondiente deberá estimar la cantidad de horas de regulación que requiere así como el monto del parámetro que se utilizaría para la distribución del canon e incorporar estos datos a la información de los demás Regulados antes de realizar la distribución.

2.5.1 Parámetros para la Intendencia de Aguas y Ambiente

Debido a la uniformidad del servicio público que regula esta Intendencia se plantea valorar la utilización de los metros cúbicos (m³), para la distribución del costo del Servicio entre los Regulados de cada Servicio, como un parámetro alternativo a los ingresos.

2.5.2 Parámetros para la Intendencia de Energía

Para la Intendencia de Energía los parámetros que se plantean como alternativos por Servicio son:

Servicio	Factor
IE Electricidad Generación (Empresas)	Kilowatt por Hora kWh
IE Electricidad Generación Privados	Kilowatt por Hora kWh
IE Electricidad Transmisión (ICE)	Megawatt por Hora MWh
IE Electricidad Distribución	Kilowatt por Hora kWh
IE Electricidad Alumbrado Público	Kilowatt por Hora kWh
IE Hidrocarburos Importadores (RECOPE)	Litros
IE Hidrocarburos Transporte Limpio	Litros
IE Hidrocarburos Transporte Negro	Litros
IE Hidrocarburos Transporte Peddler	Litros
IE Hidrocarburos Estaciones de Servicio	Litros
IE Hidrocarburos Envasadoras Gas LP	Litros
IE Hidrocarburos Distribuidores Gas LP	Litros
IE Hidrocarburos Detallistas Gas LP	Litros

2.5.3 Parámetros para la Intendencia de Transportes

La Intendencia de Transportes regula Servicios que son muy diferentes entre sí y en algunos casos como el de la Inspección Vehicular y el Servicio de Correos, una sola empresa presta este Servicio a nivel nacional, por lo que se determinó que se puede seguir utilizando el parámetro de ingreso para la distribución del canon, como recomendación, si en el futuro otras empresas incursionaran en estos Servicios debería analizarse la búsqueda de un parámetro más adecuado.

Actualmente, se está analizando otros parámetros, como la cantidad de pasajeros para el Servicio de Autobuses, que con la implementación del cobro electrónico en los autobuses permitiría conocer la demanda de este Servicio con mayor facilidad y poder utilizar la misma.

Para los Aeropuertos se analizó la posibilidad de subdividirlos en Aeropuertos Nacionales y Aeropuertos Internacionales, debido a que requieren actividades de regulación diferente y en conjunto con el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), establecer parámetros particulares para cada tipo.

Los parámetros alternativos propuestos en esta metodología son:

Servicio Regulado	Factor
Autobuses	Cantidad de unidades
Taxis	Cantidad de unidades
Estudiantes	Ingreso total
Ferrocarril	Cantidad de pasajeros
Cabotaje mayor	Cantidad de pasajeros
Cabotaje menor	Cantidad de embarcaciones
Aeropuertos	Ingreso total
Puertos	Ingreso total
Estibadoras	Cantidad de toneladas movilizadas
Ferrocarril de carga	Cantidad de toneladas movilizadas
Peajes	Ingreso total
Inspección Vehicular	Ingreso total
Servicio postal	Ingreso total

3. CÁLCULO DEL CANON

La elaboración del proyecto de cánones, da inicio a partir de la definición de los Procesos, proyectos y actividades del periodo de estimación, así como la identificación de todos los Regulados. Si bien es cierto, podría ejecutarse mientras se desarrolla el proyecto, es preferible que antes de ejecutar la distribución del canon, esta información esté incluida, para asegurar la asignación del canon a todos los procesos y todos los regulados durante el periodo de estimación.

El proyecto de cánones implica una participación activa de todas las Dependencias de la Aresep, por lo que sería recomendable que cada Dependencia o Área Funcional, asigne al menos un funcionario para que participe directamente en la recopilación de información necesaria para la estimación de cánones.

Como lo establece el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Aresep, RIOF, este equipo deberá ser coordinado por el personal que designe la DGEE. Para efectos de esta metodología, dicho equipo de trabajo se denomina Equipo para Cánones (ECN).

Una vez que la Junta Directiva, ha dictado los parámetros a considerar en el POI, la DGEE debe proponer una sesión de trabajo al ECN para comunicar formalmente, dichos lineamientos para el proyecto de cánones y presentar la definición preliminar de los Procesos.

Debido a que el personal del ECN, recibirá solicitudes de recursos de diferentes Dependencias y/o Áreas Funcionales, podría suceder que dos Dependencias soliciten recursos para un mismo Proceso, por lo cual se propone que se asigne un responsable por subpartida presupuestaria quien revisa y compila todas las solicitudes para reducir el riesgo de duplicación de las mismas.

El sistema de costos utiliza las subpartidas presupuestarias descritas en el clasificador por objeto de gasto³, por lo tanto la metodología de cánones debe utilizar el mismo clasificador y asociar las subpartidas a los diferentes Procesos.

Una vez que la DGEE ha compilado todas las solicitudes de recursos y la estimación de otros ingresos, podrá iniciar el proceso de cálculo de canon razón de ser de esta metodología.

En primera instancia se deberá realizar una separación de los egresos por su naturaleza en directos e indirectos, posteriormente se extraen los egresos asociados a funciones que realiza la Aresep que no corresponden al cálculo del canon. Cuando los egresos han sido distribuidos por Regulado, se procede a distribuir los otros ingresos que genera la Aresep por Regulado, para que puedan ser rebajados del cálculo anterior, lo que da como resultado el canon por Regulado. A continuación se detalla el método para cada uno de los pasos mencionados previamente.

3.1 Clasificación de Egresos y/o Ingresos

El contar con una estructura de costos, permitirá asociar los procesos a una Dependencia y/o Servicio y utilizar las subpartidas presupuestarias, el módulo de gestión de cánones podrá utilizar lo estipulado en la metodología de costos para distribuir automáticamente los egresos y/o ingresos en directos o indirectos entendiéndose como:

- A) **Directos:** Aquellos egresos y/o ingresos que por su naturaleza son fácilmente identificables con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio.
- B) **Indirectos:** Son egresos y/o ingresos inherentes a la actividad de la Aresep, pero que no se pueden identificar claramente con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio generalmente tienen un carácter institucional.

En resumen, para clasificar y distribuir una subpartida debe tomarse en consideración si la misma se asoció a un Servicio o a un Regulado y de ser asociada a nivel de Dependencia debe considerarse el tratamiento que otorga la metodología de costos a esa subpartida específica.

Para la clasificación de los egresos, el sistema debería considerar lo establecido para cada subpartida según lo dispuesto en la metodología de costos y la asociación del Proceso.

3.2 Eliminación de egresos y/o ingresos no imputables a Regulados

Dentro de la metodología de costos⁴, se establecieron los siguientes centros de costos:

³ Herramienta de gestión financiera de las instituciones gubernamentales, realizado por el Ministerio de Hacienda y de acatamiento obligatorio al elaborar el proyecto y control del presupuesto. La publicación vigente es la emitida en Febrero de 2008.

⁴ Punto 4.1.1 Centro de Costos con base en el RIOF, Metodología de Costos de Aresep, versión 3.0 del 17 de abril de 2014.

Programa	Subprograma	Dependencia	Descripción
1	- 05	- 00	Otros Centros de Costos
1	- 05	- 02	Superintendencia de Telecomunicaciones
1	- 05	- 03	Consejo de Transporte Público
1	- 05	- 04	Ministerio de Obras Públicas y Transportes

Estos centros de costos si bien no se encuentran descritos en el RIOF; es necesaria su existencia pues todos los ingresos y/o egresos que se realicen por los conceptos allí descritos no se pueden acumular en ningún otro centro de costos, pues afectaría la distribución de los cánones.

Debido a esto, cualquier proceso que se asocie a estos centros de costos, y por tanto los egresos proyectados en estos Procesos, no deben ser contemplados al momento de calcular el canon.

Al contar con la estructura de costos, el módulo de gestión de cánones podrá identificar estos egresos y no considerarlos para los pasos siguientes, cumpliendo el principio de servicio al costo.

3.3 Distribución de los egresos por Regulado

Con el propósito de distribuir los egresos a nivel de Regulado, no puede omitirse que la distribución varía dependiendo de la naturaleza del egreso.

Mientras los Egresos Directos asociados a nivel Regulado se cargan directamente al Regulado, los Egresos Directos asociados a nivel de Servicio deberán distribuirse entre los Regulados de ese Servicio.

En el caso de los Egresos Indirectos, lo primero que debe realizarse es la asignación de éstos a cada Intendencia, luego al Servicio y por último a un Regulado.

3.3.1 Egresos Directos

Lo primero que debe realizarse es separar los egresos directos asociados a un regulado de aquellos que están asociados a un Servicio, esto se consigue mediante la asociación que se hizo al momento de ligar el Proceso a la estructura de costos y por las condiciones de cada subpartida consideradas en la metodología de costos.

Para esto se tomará la sumatoria de los egresos directos asociados al Servicio y se multiplica por el Parámetro de Servicio. El resultado es lo que se aplica como Egreso Directo para cada Regulado, expresado de la siguiente forma

$$EDA = \left(\sum ES \right) * PS$$

Dónde:

Egresos por Servicio (ES): Son los egresos directos cargados a un Servicio.

Parámetro Servicio (PS): Es la participación relativa de cada Regulado según el parámetro aplicable a su Servicio.

Egreso Directo Asignado (EDA): Es el resultado de multiplicar el ES por la PS de cada Regulado.

3.3.2 Egresos Indirectos

El objetivo de esta distribución es asignar los egresos indirectos del Programa 1, a las tres Intendencias del Programa 2, para luego tomar el egreso asignado a cada Intendencia y asociarlo a un Servicio, y así poder asociar este egreso a un Regulado por medio del PS.

En la primera etapa se deben acumular todos los egresos del Programa 1, excepto los que están vinculados a los centros de costos no imputables a Regulados, una vez acumulados estos egresos se dividen entre el total de Horas Regulado de las tres Intendencias, el cociente resultante se multiplica por las Horas Regulado de cada Servicio y así se obtiene el Egreso Indirecto por Servicio.

Lo anterior se puede expresar de la siguiente forma:

$$EIH = \frac{\sum EI}{\sum HR}$$

$$EIS = EIH * HRS$$

Dónde:

Egreso Indirecto (EI): es la sumatoria de los egresos indirectos que se están asignando a las Intendencias.

Horas por Regulado (HR): Es la sumatoria de las horas estimadas directamente por los funcionarios del Programa 2, más las horas estimadas que se han prorrateado a cada Regulado por concepto de Procesos o Servicio, sea del Programa 1 o del Programa 2, de las tres intendencias (IA, IE e IT)

Egreso Indirecto por Hora (EIH): Es el cociente de la división de los Egresos Indirectos entre Horas por Regulado de las tres Intendencias (IA, IE e IT).

Horas por Regulado por Servicio (HRS): Es la cantidad de Horas por Regulado estimadas de un Servicio.

Egreso Indirecto por Servicio (EIS): Es el resultado de multiplicar el EIH por el HRS. Una vez identificado los Egresos Indirectos por Servicio se procede a distribuirlo a cada Regulado con base en el Parámetro de Servicio multiplicando el EIS por el PS.

$$EIA = EIS * PS$$

Dónde:

Parámetro Servicio (PS): Es la participación relativa de cada Regulado según el parámetro aplicable a su Servicio

Egreso Indirecto Asignado (EIA): Es el resultado de multiplicar el EIS por el PS de cada Regulado.

En el caso de un nuevo Regulado la administración de la Intendencia correspondiente deberá estimar las horas de regulación que requiere así como el monto del parámetro que se utilizaría para la distribución del canon e incorporar estos datos a la información de los demás Regulados antes de realizar la distribución.

3.4 Ajuste del Canon por Otros Ingresos

La Aresep genera otros ingresos diferentes al ingreso por canon de regulación, y tal como se establece en la Ley 7593, los cánones deben verse rebajados por estos ingresos.

Los ingresos pueden ser clasificados como Directos o Indirectos, por lo tanto dependiendo de la clasificación que se le asigne por medio del Proceso se distribuirán de forma diferente.

.4.1 Otros Ingresos Directos

Lo primero que debe realizarse es separar los ingresos directos asociados a un Regulado de aquellos que están asociados a un Servicio, esto se consigue mediante la asociación que se hizo al momento de ligar el Proceso a la estructura de costos.

Para esto se tomará la sumatoria de los ingresos directos asociados al Servicio y se multiplica por el Parámetro de Servicio el resultado es lo que se aplica como Ingreso Directo para cada Regulado, expresado de la siguiente forma:

$$IDA = (\sum IS) * PS$$

Dónde:

Ingreso por Servicio (IS): Son los ingresos directos cargados a un Servicio.

Parámetro Servicio (PS): Es la participación relativa de cada Regulado según el parámetro aplicable a su Servicio.

Ingreso Directo Asignado (IDA): Es el resultado de multiplicar el IS por la PS de cada Regulado.

3.4.2 Otros Ingresos Indirectos

El objetivo de esta distribución es asignar los ingresos indirectos del Programa 1, a las tres Intendencias del Programa 2, para luego tomar el ingreso asignado a cada Intendencia y asociarlo a un Servicio, y así poder asociar este ingreso a un Regulado por medio del PS.

En la primera etapa se deben acumular todos los ingresos del Programa 1, excepto los que están vinculados a los centros de costos no imputables a Regulados, una vez acumulados estos ingresos se dividen entre el total de Horas Regulado de las tres Intendencias, el cociente resultante se multiplica por las Horas Regulado de cada Servicio y así se obtiene el Ingreso Indirecto por Servicio.

Lo anterior se puede expresar de la siguiente forma:

$$IIH = \frac{\sum II}{\sum HR}$$

$$IIS = IIH * HRS$$

Dónde:

Ingreso Indirecto (II): es la sumatoria de los Ingresos indirectos que se están asignando a las Intendencias.

Horas por Regulado (HR): Es la sumatoria de las horas estimadas directamente por los funcionarios del Programa 2, más las horas estimadas que se han prorrateado a cada Regulado por concepto de Procesos o Servicios, sea del Programa 1 o del Programa 2, de las tres intendencias (IA, IE e IT)

Ingreso Indirecto por Hora (IIH): Es el cociente de la división de los Ingresos Indirectos entre Horas por Regulado de las tres Intendencias (IA, IE e IT).

Horas por Regulado por Servicio (HRS): Es la cantidad de Horas por Regulado estimadas de un Servicio.

Ingreso Indirecto por Servicio (IIS): Es el resultado de multiplicar el IIH por el HRS.

Una vez identificado los Ingresos Indirectos por Servicio se procede a distribuirlo a cada Regulado con base en el Parámetro de Servicio multiplicando el IIS por el PS expresado de la siguiente forma:

$$IIA = IIS * PS$$

Dónde:

Parámetro Servicio (PS): Es la participación relativa de cada Regulado según el parámetro aplicable a su Servicio

Ingreso Indirecto Asignado (IIA): Es el resultado de multiplicar el IIS por el PS de cada Regulado.

Cabe recalcar que la subpartida de Superávit Específico siempre debe estar asociada a nivel de Regulado, por lo que no debe realizarse esta distribución.

3.5 Canon por Regulado

Una vez que se han distribuido todos los ingresos y/o egresos del proyecto de cánones es factible calcular el canon por Regulado.

Cabe mencionar que si un Regulado presta diferentes Servicios, el cálculo se realizaría para cada Servicio por separado y la sumatoria de estos se convertiría en el canon del Regulado.

Ahora se toman los costos directos asignados al regulado, se le adicionan los costos directos asignados por servicio, sumando los costos indirectos asignados, se le restan los otros ingresos directos y se restan los otros ingresos indirectos, esto da como resultado el canon por Regulado y se puede expresar de la siguiente forma:

$$\text{CR} = \text{ED} + \text{EDA} + \text{EIA} - \text{IDA} - \text{IIA}$$

Dónde:

Egreso Directo (ED): Es aquel egreso asignado directamente a un Regulado.

Egreso Directo Asignado (EDA): Es el resultado de tomar el egreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.

Egreso Indirecto Asignado (EIA): Es el resultado tomar el egreso indirecto por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.

Ingreso Directo Asignado (IDA): Es el resultado tomar el ingreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.

Ingreso Indirecto Asignado (IIA): Es el resultado de tomar el ingreso indirecto por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.

Canon por Regulado (CR): Es el resultado la suma de ED más EDA +EIA menos los IDA y menos los IIA.

No debe perderse de vista que bajo esta metodología el canon se calcula por Regulado y no por Actividad, principal aporte de la misma a la elaboración del proyecto de cánones, además de que podrá disponer de información del Regulado a nivel de subpartida presupuestaria de ser necesario.

El resultado de éste canon es lo que se traslada para gestión de cobros.

En el caso de que un Regulado inicie actividades luego de aprobado el proyecto de cánones, se recomienda que para efectos de cobro se utilice el canon cobrado a otra empresa similar, si fuese un Servicio totalmente nuevo o se cuenta con una entidad similar, el módulo de gestión de cánones deberá tener la facilidad para estimar los egresos directos necesarios para la regulación de este Servicio y en el proyecto de

cánones del año siguiente se realizarían los ajustes correspondientes a egresos indirectos y/o otros ingresos directos o indirectos.

3.6 Liquidación del canon por Regulado

Como se expuso anteriormente, una vez que se implemente esta metodología, el proceso de liquidación del canon es totalmente transparente y expedito, pues al tener lo realmente recaudado por concepto del canon por Regulado y el Costo Real por Regulado, se puede determinar el superávit o déficit por Regulado sin necesidad de contemplar distribuciones o factores.

No debe perderse de vista que para efectos de la liquidación se debe considerar lo realmente recaudado por concepto de ese canon, información que debe proveer el módulo de gestión de cobros y ser comparada contra la información provista por el módulo de costos.

Esto se puede expresar de la siguiente forma:

$$\text{SoD} = \text{CRr} - \text{COR}$$

Dónde:

Canon por Regulado recaudado (CRr): Con base en el módulo de gestión de cobro es lo realmente recaudado por Regulado.

Costo por Regulado Real (COR): Con base en el módulo de costos es el costo real de un Regulado.

Superávit o Déficit por Regulado (SoD): Es el resultado de restar el CRr menos el COR, cuando el resultado de esta operación es positivo se considera un Superávit, caso contrario es un déficit.

El contar con la información por Regulado, y con base en la estructura de costos, podría brindarse información del superávit o déficit, por Servicio, Dependencia y/o Programa.

4. VENTAJAS DE LA METODOLOGÍA DE CÁNONES PROPUESTA

La metodología de cánones propuesta permite, según la disponibilidad de información y los lineamientos para la elaboración del canon definidos, hacer una asignación más precisa de los egresos estimados para el proyecto de cánones debido a que:

- Utiliza una estructura de costos que permite brindar información por subpartida presupuestaria asociada a cada Dependencia, a nivel de Regulado.
- Permite asociar las metas y objetivos del Plan Operativo Institucional a los Procesos.
- Utiliza un sistema de horas estimadas de regulación por Regulado o Servicio con base en un sistema automatizado de administración de horas.

- Incorpora la posibilidad de contar con parámetros de distribución acordes a cada Servicio, para una distribución más equitativa del canon, y flexibiliza -por la forma en que se diseñó la metodología-, si en el futuro se decide cambiar los parámetros solo deben modificarse los mismos, sin necesidad de replantearse toda la metodología.
- En el mediano plazo se podrá realizar una comparación del canon por Regulado con los costos reales de regulación, facilitando el proceso de liquidación por Regulado.
- Permite la sistematización y estandarización del cálculo.
- Permitirá a la Aresep realizar un análisis de costo-beneficio del proceso de regulación, para determinar el impacto del canon en el costo del Servicio y así ajustar, de ser necesario, las actividades de regulación.

5. PROCESO DE TRANSICIÓN

La implementación de la metodología requiere de un proceso de transición que posibilite, entre otras cosas, validar que se cuenta con toda la información requerida, hacer estimaciones de impacto en las tarifas, determinar y ajustar de ser necesario los parámetros.

Año 2015:

Se formula el proyecto de cánones 2016 utilizando la estructura de costos que establece la metodología de costos para facilitar la formulación, además de iniciar la sensibilización de las Dependencias en el uso de la misma.

Para la distribución de los egresos y/o ingresos se utilizaría la metodología actual.

De acuerdo con la disponibilidad de información para las horas reales de regulación, datos de los parámetros de servicios, realizar los escenarios paralelos al cálculo del canon con la metodología actual para determinar las posibles brechas existentes y proponer los ajustes requeridos.

Año 2016:

Formular el proyecto de cánones 2017 con base en la nueva metodología. Hacer escenarios de distribución de egresos con los diferentes parámetros.

Comparar los resultados obtenidos con los datos del sistema de costos y administración de horas, para determinar las brechas y proceder a analizar los costos reales por Regulado y Proceso para ajustar las proyecciones de ser necesario.

En los casos que amerite, valorar cual sería el ajuste tarifario necesario para cubrir el canon y determinar si es procedente, caso contrario, se debe optimizar el servicio de regulación, o bien, brindar una regulación diferenciada.

Año 2017:

RJD-102-2014

Para el proyecto de cánones 2018, utilizar la metodología propuesta con los parámetros establecidos en el año anterior.

Con un proceso continuo de revisión y ajuste, determinar las brechas entre lo real y lo estimado y ajustar las proyecciones.

6. ANEXOS

6.1 Terminología

Área Funcional	Son cada una de las áreas en las que se han organizado las diferentes dependencias u Dependencias para llevar a cabo sus funciones, generalmente tienen un coordinador (a) que realiza las funciones de administrar los recursos a su cargo.
Canon por Regulado (CR)	Es el resultado la suma de ED más EDA +EIA menos los IDA y menos los IIA.

Canon por Regulado recaudado (CRr)	Con base en el módulo de gestión de cobro es lo realmente recaudado por Regulado.
Clasificador de Ingresos	Herramienta de gestión financiera de las instituciones gubernamentales, realizado por el Ministerio de Hacienda y de acatamiento obligatorio al elaborar el proyecto y control del presupuesto. La publicación vigente es la emitida en Noviembre de 2003.

Clasificador por Objeto del Gasto	<p>Herramienta de gestión financiera de las instituciones gubernamentales, realizado por el Ministerio de Hacienda y de acatamiento obligatorio al elaborar el proyecto y control del presupuesto. La publicación vigente es la emitida en Febrero de 2008.</p>
Costo por Regulado Real (COR)	<p>Con base en el módulo de costos es el costo real de un Regulado.</p>
Dependencia	<p>Cada una de las dependencias de la Aresep, determinadas mediante el artículo No. 2 del RIOF.</p>

Directos	Aquellos egresos y/o ingresos que por su naturaleza son fácilmente identificables con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio
Egreso Directo (ED)	Es aquel egreso asignado directamente a un Regulado.
Egreso Directo Asignado (EDA)	Es el resultado de tomar el egreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.
Egreso Indirecto (EI)	Es la sumatoria de los egresos indirectos que se están asignando a las Intendencias.

<p>Egreso Indirecto Asignado (EIA)</p>	<p>Es el resultado tomar el egreso indirecto por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.</p>
<p>Egreso Indirecto por Hora (EIH)</p>	<p>Es el cociente de la división de los Egresos Indirectos entre Horas por Regulado de las tres Intendencias (IA, IE e IT).</p>
<p>Egreso Indirecto por Servicio (EIS)</p>	<p>Es el resultado de multiplicar el EIH por el HRS.</p>
<p>Egresos por Servicio (ES)</p>	<p>Son los egresos directos cargados a un Servicio.</p>

<p>Equipo para Cánones</p>	<p>Equipo conformado por las personas designadas por cada Dependencia y/o Área Funcional, liderado por el personal de la DGEE, encargado de recopilar la información necesaria para el proyecto de cánones y su ingreso en el módulo de cánones del SAF</p>
<p>Horas por Regulado (HR)</p>	<p>Es la sumatoria de las horas estimadas directamente por los funcionarios del Programa 2, más las horas estimadas que se han prorrateado a cada Regulado por concepto de Procesos o Servicio, sea del Programa 1 o del Programa 2, de las tres intendencias (IA, IE e IT)</p>

<p>Horas por Regulado por Servicio (HRS)</p>	<p>Es la cantidad de Horas por Regulado estimadas de un Servicio.</p>
<p>Indirectos</p>	<p>Son egresos y/o ingresos inherentes a la actividad de la Aresep, pero que no se pueden identificar claramente con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio generalmente tienen un carácter institucional. Son egresos y/o ingresos inherentes a la actividad de la Aresep, pero que no se pueden identificar claramente con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio generalmente tienen un carácter institucional.</p>

<p>Ingreso Directo Asignado (IDA)</p>	<p>Es el resultado tomar el ingreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.</p>
<p>Ingreso Indirecto (II)</p>	<p>Es la sumatoria de los Ingresos indirectos que se están asignando a las Intendencias.</p>
<p>Ingreso Indirecto Asignado (IIA)</p>	<p>Es el resultado de tomar el ingreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.</p>
<p>Ingreso Indirecto por Hora (IIH)</p>	<p>Es el cociente de la división de los Ingresos Indirectos entre Horas por Regulado de las tres Intendencias (IA, IE e IT).</p>

Ingreso Indirecto por Servicio (IIS)	<p>Es el resultado de multiplicar el IIS por el HRS.</p>
Ingreso por Servicio (IS)	<p>Son los ingresos directos cargados a un Servicio.</p>
Optimus	<p>Sistema informático desarrollado por Aresep, en etapa de implementación para la captación de las horas laboradas por Dependencia, desglosadas por Proceso, Servicio, Área Funcional y Punto de Servicio.</p>
Parámetro por Servicio	<p>El resultado de sumar el parámetro de los últimos 5 años por Regulado con lo cual se calcula un promedio simple, posteriormente se calcula la participación relativa de Regulado en el Servicio</p>

Periodo Presupuestario	<p>Se refiere al principio de anualidad descrito en el artículo No 5 de Ley No. 8131 de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, publicada mediante la Gaceta No. 198 del 16 de octubre de 2001 que dice: <i>“trayecto que recorren, entre dos puntos llamados terminales, los vehículos de transporte público de personas que han sido autorizados por el Consejo de Transporte Público, únicamente en las modalidades de buseta y autobús”</i>.</p>
-------------------------------	--

<p>Plan Operativo Institucional</p>	<p>Instrumento formulado de acuerdo con los planes de mediano y largo plazo donde se establece la política de la entidad, se determinan objetivos generales y específicos, metas, costo de metas y, acciones que se deberán ejecutar durante el año respectivo.</p>
<p>Proceso</p>	<p>Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.</p>

Programa	División funcional de Aresep, que responde a dos Programas, el Programa 1 que comprende todos los Dependencias de apoyo a la gestión, y el Programa 2 que abarca las Intendencias de Regulación de Servicios Públicos
Punto de Servicio	Este nivel contiene la información correspondiente a las Rutas para el Servicio de Autobuses y otra información necesaria para el caso de las Estibadoras, Taxis y Estaciones de Servicio.

Regulado	Persona física o jurídica, pública o privada que brinda un servicio público por concesión, permiso o ley. Cabe resaltar que una misma empresa o persona física pueden brindar uno o más servicios.
-----------------	--

Rutas	<p>Según lo establecido en el Art No2 de la Ley No. 9078, "Ley de tránsito por las vías públicas terrestres y Seguridad Vial", publicada en la gaceta No 207 del 26 de octubre de 2012 que indica: <i>"trayecto que recorren, entre dos puntos llamados terminales, los vehículos de transporte público de personas que han sido autorizados por el Consejo de Transporte Público, únicamente en las modalidades de buseta y autobús"</i>.</p>
Servicio	<p>Se considera servicio a cada servicio público regulado por la Aresep.</p>

Servicio al Costo	<p>Principio que determina la forma de fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos, de manera que se contemplen únicamente los costos necesarios para prestar el servicio, que permitan una retribución competitiva y garanticen el adecuado desarrollo de la actividad, de acuerdo con lo que establece el artículo 31 de la Ley N. ° 7593.</p>
Solicitud de Recursos	<p>Para la metodología de cánones, es una solicitud económica relacionada a una subpartida presupuestaria.</p>

Solicitud Preliminar	Es una solicitud que puede contener aspectos económicos, pero en su mayoría son de aspectos cualitativos, para que el personal que tiene a cargo la administración de la partida, pueda estimar el importe económico y realizar una solicitud de recursos.
Subpartida	Es el nivel de mayor especificidad de una erogación, en el clasificador por objeto del gasto

<p>Subprograma</p>	<p>Agrupaciones de diferentes Dependencias, según sus funciones. A la fecha de esta metodología solo existen 4 subprogramas en el Programa 1, Junta Directiva, Despacho del Regulador, Direcciones Generales de Regulación y Dirección General de Operaciones.</p>
<p>Superávit o Déficit por Regulado (SoD)</p>	<p>Es el resultado de restar el CRr menos el COR, cuando el resultado de esta operación es positivo se considera un Superávit, caso contrario es un déficit.</p>
<p>Usuario</p>	<p>Cualquier persona física o jurídica que utilice alguno de los servicios regulados por la Aresep.</p>

6.2 Abreviaturas y Acrónimos

Aresep	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
CGR	Contraloría General de la República
DAF	Dirección de Finanzas
DECI	Departamento de Comunicación Institucional
DESG	Departamento Servicios Generales
DGAJR	Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
DGEE	Dirección General de Estrategia y Evaluación
DRH	Dirección de Recursos Humanos
ECN	Equipo para Cánones
DTI	Dirección de Tecnologías de Información
POI	Plan Operativo Institucional
RIOF	Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su Dependencia desconcentrado
SAF	Sistema de Administración Financiera
SIR	Sistema de Información Regulatoria
CETAC	Consejo Técnico de Aviación Civil
CR	Canon por Regulado
CRr	Canon por Regulado recaudado
COR	Costo por Regulado Real
ED	Egreso Directo
EDA	Egreso Directo Asignado
EI	Egreso Indirecto
EIA	Egreso Indirecto Asignado
EIH	Egreso Indirecto por Hora
EIS	Egreso Indirecto por Servicio
ES	Egresos por Servicio
HRS	Horas por Regulado por Servicio
IDA	Ingreso Directo Asignado
II	Ingreso Indirecto
IIA	Ingreso Indirecto Asignado
IIH	Ingreso Indirecto por Hora
IIS	Ingreso Indirecto por Servicio
IS	Ingreso por Servicio
SoD	Superávit o Déficit por Regulado

San José, 23 de setiembre de 2014.

DENNIS MELÉNDEZ H., SYLVIA SABORIO A., EDGAR GUTIÉRREZ L., PABLO SAUMA F., ADRIANA GARRIDO Q., ALFREDO CORDERO CH., SECRETARIO.

1 vez.—O. C. N° 7851-2014.—Solicitud N° 20297.—C-843340.—(IN2014062557).