

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**REGLAMENTO DE PRESTACION DE
SERVICIOS A LOS CLIENTES**

**PUBLICADO Y MODIFICADO EN LAS
GACETAS**

**No. 131 DEL 10 DE JULIO DE 1996
Y No. 159**

DEL 20 DE AGOSTO DE 1997

SAN JOSE, COSTA RICA

CAPITULO I OBJETIVOS GENERALES DEL REGLAMENTO

Artículo 1:

El presente Reglamento regula las relaciones de los clientes con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, en los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que suministra y administra.

Artículo 2:

El presente reglamento establece los derechos de las partes. Por tanto forma parte integral de la relación de servicios de AyA con sus clientes.

CAPITULO II PRINCIPIOS BASICOS

Artículo 3:

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (Ley No. 2726 del 14 de abril de 1961 y sus reformas), es una Institución Autónoma de derecho publico encargada, en lo que aquí interesa, de la administración y prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario en todas aquellas comunidades o ciudades del territorio nacional que estén o llegaren a estar bajo su administración.

Artículo 4:

Es responsabilidad de AyA establecer los tramites necesarios para la prestación de los servicios de la manera más simple y confiable en beneficio de sus clientes, así como cumplirlos o hacerlos cumplir con la mayor celeridad y eficiencia.

Artículo 5:

El funcionario de AyA, es un servidor publico que primordialmente se debe a los clientes a quienes debe tratar con justicia, equidad y respeto. En este sentido, debe tener muy presente en sus actuaciones, el Art. 114 de la Ley General de Administración Publica que a la letra dice:

- c) El servidor público será un servidor de los, administrados en general y en particular de cada individuo o administrado que con el se relacione en virtud de la función que desempeña; cada administrado deberá ser considerado en el caso individual como representante de la colectividad de que el funcionario depende y por cuyos intereses debe velar.*
- d) Sin perjuicio de que otras leyes establezcan para el servidor, considérese en especial, irregular desempeñado de su función todo acto, hecho u omisión que por su culpa o negligencia ocasione trabas u obstáculos injustificados o arbitrarios a los administrados.*

Artículo 6:

El cliente, por su parte, deberá respetar al funcionario de AyA, no esperar ni demandar de él trato contrario al establecido por la legislación vigente o la ética, facilitarle en lo posible su labor y cumplir con los trámites y requisitos que correspondan, en caso contrario AyA podrá utilizar los mecanismos legales pertinentes en defensa de sus funcionarios.

Artículo 7:

Todo propietario de inmuebles con edificaciones dedicadas al trabajo o residencia de personas, ubicados frente a redes de servicios, operados y administrados por AyA, ya sean de agua potable o alcantarillado sanitario, tendrán la obligación de solicitar al AyA las conexiones respectivas. Los servicios solo se concederán al propietario del inmueble o a su representante legal y cuando técnicamente sea factible.

Artículo 8:

Los servicios prestados por AyA a sus clientes, por Ley no podrán ser gratuitos, así se trate de entidades públicas nacionales, regionales o municipales.

Artículo 9:

Cada servicio que presta AyA, en su conjunto, deberá ser autofinanciado, incorporado a sus tarifas todos los elementos de costo y de desarrollo contemplados en su Ley Constitutiva.

Artículo 10:

Los derechos y tarifas que AyA establece para el cobro de sus servicios son aprobados previamente por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, creada mediante Ley No. 7593.

Artículo 11:

La deuda proveniente del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario que brinda AyA, impone hipoteca legal sobre el inmueble que los recibe, siendo la propiedad la que por ley responde a las obligaciones del cliente ante éste (Ley No. 1634, ley General de Agua Potable), lo anterior sin perjuicio de que AyA pueda indistintamente utilizar el juicio hipotecario, prendario o simple como medios compulsivos de pago. Las responsabilidades contraídas son transferidas de propietario a propietario sin posibilidad de renuncia.

Artículo 12:

Los servicios de agua potable y de alcantarillado sanitario, los suministra AyA, hasta el límite de propiedad. Los sistemas e instalaciones internos necesarios para el disfrute de los mismos, son responsabilidad del propietario y permanecen bajo su propiedad exclusiva.

CAPITULO III DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 13:

Es responsabilidad y obligación de cliente mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas e instalaciones internos. El AyA no asumirá ninguna responsabilidad por su mal funcionamiento; por tanto, queda eximido de todo reclamo por daños y perjuicios a personas o propiedades, ocasionados directa o indirectamente por el uso de los sistemas mencionados.

Artículo 14:

Los clientes, deberán hacer buen uso de los servicios, dándoles el destino exclusivo

para el que fueron contratados.

Artículo 15:

AyA podrá inspeccionar, en el momento que lo considere conveniente, las instalaciones y sistemas internos correspondientes a los servicios, con el fin de ayudar al usuario a localizar desperfectos en sus sistemas. AyA podrá solicitar al usuario por medio de personal debidamente identificado, el acceso a su propiedad para realizar inspecciones con el fin de actualizar sus registros catastrales y recomendar las reparaciones necesarias para el adecuado funcionamiento de las instalaciones. En caso de que el usuario no permita el ingreso del personal de AyA, se utilizarán para ello los medios legales pertinentes.

Artículo 16:

Cuando técnicamente sea factible, AyA está obligado a prestar los servicios públicos de su competencia, a todos los propietarios de inmuebles edificados o por edificar.

CAPITULO IV LOS SERVICIOS

Artículo 17:

Los servicios a que se refiere el presente reglamento son:

*Servicio de agua potable
Servicio de alcantarillado
sanitario.*

Servicio de agua potable:

Artículo 18:

Es obligación de AyA dotar al cliente en el límite de su propiedad, de un servicio adecuado en cuanto a calidad, cantidad y continuidad salvo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o periodos de mantenimiento debidamente divulgados que afecten la zona donde está localizada la propiedad.

Artículo 19.

Cuando técnicamente sea factible, AyA garantizará el servicio en las condiciones indicadas en el Art.18, de tal forma que supla adecuadamente aquellas instalaciones que se encuentran hasta un segundo piso. (5 m sobre el nivel de la calle donde ésta la red del sistema público).

Artículo 20:

Es potestad de AyA en el ejercicio de sus funciones, hacer extensiones, derivaciones, modificaciones y reparaciones a las redes e instalaciones de los sistemas públicos de su propiedad, así como las previstas y medidores en las conexiones privadas.

Servicio de alcantarillado sanitario:

Artículo 21:

Para proteger el sistema público de alcantarillado sanitario, permitir el proceso biológico de purificación y proteger el ambiente de contaminaciones tóxicas, AyA deberá cumplir con los parámetros establecidos en el Decreto Ejecutivo 24158 MIRENEN. Publicado en el diario oficial La Gaceta No. 77 del 22 de abril de 1995.

Artículo 22:

Cuando las aguas residuales no cumplan con las normas vigentes, el cliente está obligado a darles un tratamiento previo por su cuenta hasta que estén dentro de las normas y puedan ser aceptadas por el sistema público.

Artículo 23:

Independientemente de las condiciones consideradas en el Art. 22, AyA podrá exigir en los casos que considere necesario, la instalación de interceptores de grasas o aceites o de materiales arenosos. Como parte del sistema interno privado, el cliente queda obligado a darle el mantenimiento necesario a dichas instalaciones.

Artículo 24:

Los sistemas internos de alcantarillado sanitario y de desagües pluviales son sistemas independientes. Queda terminantemente prohibido verter aguas de lluvia, superficiales, friáticas o de drenajes al sistema de alcantarillado sanitario y viceversa. Su violación será sancionada conforme a la Ley No. 276 del 27 de agosto de 1942 y sus reformas (Ley de Aguas).

Artículo 25:

Cuando el nivel posible de salida de las aguas residuales de una propiedad no permita la descarga por gravedad al sistema público, y el cliente desea hacer uso de dicho sistema, deberá incluir dentro de su propio sistema una instalación de bombeo adecuada, en el lugar que AyA señale y darle el mantenimiento necesario para su correcto funcionamiento.

Revisiones Domiciliarias**Artículo 26:**

No obstante ser las redes internas propiedad exclusiva del propietario y ser éste y el usuario los responsables directos de su apropiado funcionamiento, AyA brindará a solicitud de parte, el servicio de revisiones domiciliarias en beneficio de sus clientes cuando se registren consumos excesivos de agua, que hacen presumir la existencia de fugas en las tuberías del sistema interno.

Artículo 27:

En el trabajo específico de detección de fugas de agua en tuberías ocultas, AyA está sujeto a la relativa exactitud de los aparatos detectores en cuanto a la localización exacta de la fuga. Por tanto, AyA no se puede hacer responsable de las consecuencias de posibles fallas en tal localización, aunque desplegará toda su pericia para evitarlas.

Artículo 28:

El trabajo de AyA se limitará a la localización de fugas y desperfectos y recomendación de cómo se pueden reparar. El trabajo de reparación será responsabilidad del cliente.

Artículo 29: (Modificado según gaceta N° 50 del 12-03-02)

Por los servicios prestados en las revisiones domiciliarias, AyA cobrará al cliente solicitante, los derechos establecidos.

Como Obtener los servicios:

Artículo 30:

AyA considerará solicitudes de conexión para los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que sean presentadas cumplimiento los requisitos establecidos en los artículos siguientes, en aquellos lugares o ciudades donde los opera y administra.

Artículo 31:

Para poder considerar solicitudes de Nuevos Servicios es indispensable que la propiedad de que se trate se encuentre edificada o con planos de construcción aprobados, tenga acceso directo por vía pública o servidumbre de paso a favor de AyA y que en estas exista red del servicio en consideración. Si el solicitante cuenta con otros servicios a su nombre, estos deberán encontrarse al día en sus obligaciones de pago.

Si la red pública no alcanza hasta la propiedad en cuestión, el propietario podrá realizar una extensión de ramal de acuerdo con los requerimientos técnicos del AyA, para lo cual se brindará la asesoría respectiva.

Artículo 32: (Reformado en Gaceta No. 91 del 11-05-2004).

Para solicitar un nuevo servicio es necesario que el propietario del inmueble o su representante legal, presente debidamente completa la fórmula especial para ese efecto suplida por AyA acompañada de lo siguiente:

- 1) Presentación de la cédula de identidad y fotocopia de la misma.*
- 2) En caso de personas jurídicas, presentación de la cédula jurídica, certificación de su personería y fotocopia de las mismas.*
- 3) Certificación registral o notarial que demuestre su propiedad sobre el inmueble, en su defecto, copia certificada de las mismas consignando que los datos señalados se encuentran vigentes. Dichas certificaciones no podrán tener mas de treinta días de expedidas al momento de su presentación ante el AyA.*
- 4) Dos copias del plano catastrado de la propiedad y una copia del plano de la construcción.*
- 5) En caso de condominios horizontales, con medición individual, deberán presentar copia de la escritura de servidumbre, en caso de servicios colectivos a fincas filiales el administrador, hará la solicitud para todas ellas, cumpliendo con los requisitos que anteceden.*
- 6) En el caso de condominios, fraccionamientos, urbanizaciones, quintas agrarias y otras edificaciones, deberá entregarse el acta de realización de las pruebas al sistema y de recibo de las mismas por parte del operador del sistema, en las que conste el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas en el Manual de Norma Técnicas de AyA. Toda la infraestructura de los sistemas de acueductos y alcantarillados, deben encontrarse debidamente contruidos según las aprobaciones y pruebas y las instalaciones deben ser independientes y llegar al limite de la propiedad, frente a la vía pública, donde será brindado el servicio. Cuando los sistemas se encuentren alejados del inmueble que se pretende desarrollar, podrá autorizarse el mismo, siempre que el interesado a su costa lo*

construya según las especificaciones técnicas de AyA, conforme el numeral 39 de la Ley de Planificación Urbana, y de ser necesario el interesado debe constituir e inscribir la servidumbre de acueducto, alcantarillado y paso a nombre de AyA, autorizando que funcionarios de AyA o sus contratistas tendrán el libre ingreso al inmueble para instalar, ampliar, modificar, inspeccionar, los sistemas y servicios. A tal efecto deberá presentar escritura debidamente otorgada ante Notario Público, conforme a las indicaciones que realice AyA, en el evento en que el propietario no lo autoriza podrá realizar los trámites de avalúo por expropiación que establece el reglamento de avalúos de AyA.

- 7) En el evento en que deba construir el pozo, se registran los caudales en el Minae, y se le informará que el sistema se traspasará al operador del sistema para todos los efectos.
- 8) El interesado deberá hacer formal declaración de aceptación plena de las disposiciones contempladas en el presente reglamento.

En el caso que no sea posible cumplir con todos los requisitos del inciso 3) anterior, por razones debidamente justificadas ante AyA, el interesado podrá en su defecto la presentación de otros documentos que prueben sus derechos de posesión o propiedad, tales como levantamiento de información posesoria, contrato de compra-venta, etc.

Artículo 33: (Reformado Gaceta No. 91 del 11-05-2004)

Para brindar el servicio domiciliario en el caso de poseedores y ocupantes en precario individuales o en asentamientos consolidados de más de un año de establecidos, se procederá así:

- 1) Los interesados deberán demostrar que poseen el inmueble por más de un año en forma quieta, pública, pacífica e ininterrumpida.
- 2) Al efecto deberán presentar declaración jurada del interesado y dos testigos, describiendo el lote, señalando en que consisten sus actos posesorios, la existencia de vivienda y las mjeoras realizadas, adicionalmente podrán presentar los documentos que haya tramitado ante los Juzgados o en su caso ante la entidad que conoce el caso Invu, Imas, IDA, CNE, municipalidad local o Asociación de Desarrollo debidamente inscrita, acorde con las disposiciones de la ley de Tierras y Colonización, o Código Civil.
- 3) En todos los casos las obras de infraestructura de los sistemas de distribución de acueductos y alcantarillados deben estar construidas a costa de los interesados, hasta donde se encuentra el sistema público.

Se faculta a cada Oficina Cantonal y Regional, para realizar los censos de población en estado de precario, e incorporarlos de oficio como usuarios de AyA.

Artículo 34:

El costo por conexión del nuevo servicio por cañería y alcantarillado, deberá ser cancelado por el petente al presentar la solicitud con los requisitos establecidos en el artículo 32 de este Reglamento. Si en el momento de realizar la conexión se detectan diferencias de costos, se notificará al propietario que dichas diferencias serán incluidas para su pago en el recibo que se le factura por primera vez.

Artículo 35:

Cuando se trate de solicitud de alcantarillado sanitario, si ya existe la conexión del servicio de agua potable, el propietario además de estar al día en sus obligaciones con AyA, debe presentar los siguientes requisitos:

- a) Cédula de identidad y fotocopia de la misma.
- b) En caso de personas jurídicas, presentación de la cédula jurídica, certificación de su personería y fotocopia de las mismas.

- c) *Recibo del servicio de agua potable para el cual se solicita el alcantarillado.*
- d) *Solicitud por escrito por parte del propietario, o su autorización.*
- e) *Certificación registral o notarial de la propiedad, con una vigencia menor de treinta días naturales a la fecha de su presentación a AyA.*

En caso de que el servicio de agua potable se registre a nombre del solicitante, bastará con que este presente el último recibo cancelado, fotocopia de la cédula y formulario de solicitud completo.

Artículo 36:

El costo de la conexión o prevista corresponde al propietario, siendo AyA el responsable de su mantenimiento y de aportar el medidor de agua o hidrómetro así como su caja y accesorios. Los costos de reparación de daños al hidrómetro y sus accesorios, ocasionados por culpa grave o dolo del cliente, se cargarán en la cuenta del mismo en la siguiente facturación o mediante comprobante de ingresos.

Disfrute de los servicios:

Artículo 37: (Modificado según gaceta N° 170 del 01-09-99)

Durante el disfrute de los servicios, el propietario o el usuario según corresponda, podrá solicitar a AyA cambio de nombre de su cuenta, independizaciones de servicios de agua potable, cambios de diámetro, traslado de la prevista, exclusión de la conexión, cambio de clase, cobro por unidades de consumo, estudio por altos consumos, revisiones domiciliarias, certificaciones, constancias, confección de recibos, estados de cuentas, historiales de pago, arreglos de pago, inspección de instalaciones de cañería, cambio en la forma de envío de recibos y otros servicios comerciales disponibles, de conformidad con las regulaciones del presente Reglamento.

Para atender las solicitudes de cambio de nombre de la cuenta, independizaciones de servicios: cambios de diámetro, traslado de la prevista, exclusión de la conexión, cambio de clase o tarifa y cobro por unidades de servicios, la cuenta deberá estar al día. Si existiere un monto pendiente en el rubro de cuentas por cobrar, el propietario del inmueble o el usuario, según corresponda deberá cancelarlo antes de proceder AyA a ejecutar la solicitud.

El solicitante deberá aportar las especies fiscales respectivas cuando corresponda.

Artículo 38:

Las independizaciones de servicios de agua potable solo proceden en los casos en que el interesado haya independizado las instalaciones y cuando sea técnicamente posible. Para la tramitación de las solicitudes el propietario del inmueble no deberá tener obligaciones económicas con el AyA, cumplir con los requisitos establecidos y cancelar los costos correspondientes.

En caso de condominios horizontales la Junta Administradora debe constituir e inscribir una servidumbre de paso a nombre de AyA, de lo contrario, las instalaciones deben llegar al límite de la propiedad, frente a vía pública. El instituto no asume la responsabilidad en el suministro de agua en alturas superiores a los cinco metros, de conformidad al artículo 18 del presente Reglamento.

Artículo 39:

Cuando una persona física o jurídica, adquiera un derecho de propiedad sobre un inmueble que ya cuenta con los servicios de AyA, debe solicitar el cambio de nombre de la cuenta. La solicitud debe acompañarse con atestados que demuestren

que el solicitante es el dueño legítimo de la propiedad en cuestión.
El AyA puede de oficio proceder al cambio de nombre de los servicios cuando se entere de novación de propietarios mediante prueba pertinente.

Artículo 40:

Cuando una propiedad que cuenta con los servicios de AyA se segrega, el propietario del lote donde están localizadas las conexiones, está en la obligación de comunicar dicho fraccionamiento y de solicitar a AyA la independización de su conexión, previo pago de cualquier saldo en la cuenta respectiva. Para todos los efectos las propiedades segregadas responden en parte proporcional a las obligaciones adquiridas por la finca original. Los dueños de los lotes segregados podrán solicitar a AyA nuevas conexiones conforme a los requerimientos establecidos en este reglamento. Asimismo, cuando varias propiedades que disfrutaban de los servicios de AyA se reúnan una sola, el nuevo propietario está en la obligación de comunicar dicha reunión y de cancelar cualquier saldo en las cuentas respectivas. Para todos los efectos el nuevo propietario será para AyA el responsable de los servicios.

Artículo 41:

Cuando por cambios en el volumen de consumo el propietario requiera modificar el diámetro de su conexión de agua potable, podrá hacer la solicitud correspondiente presentando la justificación necesaria. AyA estudiará el caso y si se amerita, procederá a hacer el cambio solicitado, previo pago de los costos que correspondan.

Artículo 42:

Si por algún motivo el propietario requiere que sus conexiones sean trasladadas a otro sitio dentro de su propiedad, que también tenga acceso al sistema público, podrá así solicitarlo. AyA estudiará el caso y si el traslado es técnicamente posible y han realizado las obras necesarias dentro de los sistemas internos para la nueva localización, se procederá a hacerlo efectivo previo pago de los costos correspondientes.

Artículo 43:

Si el propietario considera que ya no son necesarias sus conexiones a los servicios, podrá solicitar la exclusión del registro de clientes de AyA. Si la petición procede previa corroboración de que el servicio no es necesario, AyA la ejecutará, previo pago del derecho de desconexión y de cualquier saldo existente en la cuenta de la propiedad en cuestión.

Artículo 44:

Cuando el uso de los servicios sea modificado por el cliente, según se detalla en el capítulo V del presente Reglamento, éste deberá notificarlo así a AyA, por medio de la solicitud de cambio de clase. El AyA verificará la situación y si corresponde, hará el cambio necesario. AyA podrá también realizar de oficio el cambio de clase respectiva.

Artículo 45:

El propietario podrá solicitar a AyA cambio de la dirección donde se envía el recibo por cobro de los servicios prestados, de ser posible AyA realizará el cambio a partir de la siguiente facturación.

Es entendido que el recibo se entregará en la propiedad donde se preste el servicio, por correo cuando se haya señalado, apartado postal o en las oficinas de AyA, cuando así se solicite.

Artículo 46:

El propietario podrá convenir con el Agente Recaudador autorizado, que sus recibos sean cargados en forma automática a su cuenta corriente de ahorros en el sistema Bancario Nacional y también a tarjetas de crédito. Para su aplicación el propietario deberá autorizar al agente recaudador mediante formula única especial diseñada para esos efectos y además estar al día en sus obligaciones con AyA.

AyA hará llegar periódicamente los recibos o cargos a la entidad señalada sin ningún recargo por este concepto. El hecho de cancelar en esta forma su cuenta, no le impide al cliente hacer posteriormente cualquier reclamo a que crea tener derecho, dentro de los plazos establecidos en este Reglamento.

Suspensión de los servicios:**Artículo 47:**

Cuando por problemas en los sistemas internos de la propiedad, se comprueba la existencia de conexiones cruzadas entre el sistema de agua potable y otros sistemas (tales como de aguas negras o servidas, desagües pluviales, aguas industriales no potables, etc.) que pongan en peligro de contaminación al sistema público de agua potable, AyA procederá de inmediato a la suspensión del servicio siguiendo el procedimiento de urgencia establecido en la Ley General de Agua Potable. Esta situación se mantendrá hasta que el cliente corrija la anomalía a satisfacción de AyA.

Artículo 48: (Ultima reforma Gaceta 106 del 02-06-06)

Si el cliente no atiende sus obligaciones de pago, antes de la fecha de vencimiento mostrada en su recibo, se hace acreedor a la suspensión de los mismos, previo aviso incluido en el recibo puesto al cobro y entregado al cliente.

Artículo 49:

Para el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, AyA podrá recibir de cualquier persona el monto respectivo. Tratándose de inquilinos, su relación con el propietario del inmueble siendo de orden privado y ajena a AyA, se regulará de conformidad con la legislación correspondiente.

Artículo 50:

La suspensión o reconexión de los servicio solo podrá realizarla AyA. Queda terminantemente prohibido al cliente, o a terceras personas intervenir los sistemas que son de exclusiva propiedad de AyA. Por diferencias entre propietarios e inquilinos, el primero no puede en ninguna forma suspender los servicios al segundo, aun en el caso que los sistemas internos lo permitan.

Artículo 51:

Si transcurrido un plazo de 5 días hábiles después de suspendido el servicio, no se ha cancelado la deuda o normalizado la situación del mismo, AyA podrá pasar la cuenta respectiva a cobro judicial, ejerciendo los mecanismos legales correspondientes.

Servicios provisionales:**Artículo 52:**

Cuando sean necesarias conexiones de carácter temporal, AyA podrá conceder servicios provisionales. Se consideran dos posibilidades: cuando se van a realizar actividades como el caso de ferias, turnos, circos u otros similares, etc.; y cuando se

realizan obras como es el caso de la construcción de urbanizaciones u otras obras que no requieran de un servicio permanente.

Artículo 53:

Para el caso de ferias, turnos, circos y otros similares, etc. el interesado debe hacer la solicitud respectiva e incluir en ella el permiso del propietario del inmueble que será utilizado en el evento, una estimación debidamente justificada del consumo esperado en la duración de la actividad en días y la indicación de la fecha de inicio. AyA estudiará la solicitud, ajustará el consumo a lo que considere conveniente y concederá la conexión, previo pago de las tasas que correspondan, más: pago adelantado del consumo estimado aprobado. La tarifa aplicable será la reproductiva. AyA suspenderá los servicios en la fecha especificada, salvo que exista solicitud de prórroga que aporte los requisitos apuntados en el presente artículo, concebida en los anteriores términos.

Artículo 54:

Las conexiones para construcción de urbanizaciones y similares, se solicitarán siguiendo el mismo trámite de las conexiones permanentes, por medio de un formulario especial. Si procede la conexión solicitada, será concedida por AyA, por un periodo de hasta seis meses a partir de su instalación, previo pago de los derechos que correspondan. La facturación se hará mensualmente con tarifa Reproductiva. El usuario temporal está obligado a notificar a AyA de la terminación de la obra, de lo contrario, se continuará facturando el servicio durante el periodo de vigencia. Se podrán pedir prórrogas cada 6 meses, previo pago de cualquier monto pendiente.

Son obligaciones del usuario temporal:

- e) Aceptación plena de lo dispuesto en este Reglamento.
- f) Indemnizar a AyA por los daños y perjuicios causados a las redes de distribución durante el proceso constructivo.
- g) Mantener accesible a la lectura el sitio donde se instale el medidor (libre de escombros u otros materiales)
- h) Asumir el costo de la reparación por los daños que se ocasionen a la caja y medidor.

En caso de urbanizaciones construidas por etapas no se concederán pajas provisionales hasta que se reciban las etapas previas. La conexión definitiva de los servicios de las urbanizaciones se hará siguiendo lo establecido en las Normas de Diseño y Construcción para Urbanizaciones y Fraccionamientos de AyA. La venta parcial de lotes o de lotes con viviendas que realiza el urbanizador, no implica, de acuerdo con la ley, que la parte vendida deje de responder por la fracción que le corresponde de las obligaciones contraídas por el usuario temporal.

Artículo 55:

En la etapa de construcción, la conexión será calificada en tarifa Reproductiva. El cliente debe notificar a AyA de la terminación de la obra, para que el servicio sea clasificado en la tarifa que corresponda según su uso. Para la construcción de unidades habitacionales no comprendidas en el artículo 54 y que no se encuentren afectadas por las regulaciones a la propiedad horizontal, se aplicará la tarifa domiciliar.

Suministro de agua potable a unidades móviles:

Artículo 56:

Cuando técnicamente sea posible, AyA podrá vender, agua potable a clientes que debido a la naturaleza de sus actividades, requieren que el líquido sea suministrado directamente a vehículos acondicionados para este tipo de transporte. Para el cobro de este servicio se aplicará la tarifa Reproductiva. El interesado debe presentar la solicitud por escrito ante el AyA con los siguientes datos:

- Nombre y número de cédula del solicitante.
- Nombre y número de cédula del conductor.
- Número de placa del vehículo.
- Cantidad solicitada en m3.
- Capacidad del tanque del vehículo en m3.
- Destino y uso del agua.

Sistemas Propios:

Artículo 57:

No obstante la obligación legal de los propietarios de inmuebles habitados, de conectarse a los sistemas públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, éstos podrán proveerse de un sistema propio. En estos casos adicionalmente a los permisos que correspondan de las autoridades pertinentes, el cliente debe proceder de conformidad con los Arts, 58, 59 y 60 del presente reglamento, según el caso.

Artículo 58:

Cuando se trate de un sistema propio de agua potable, que está en alguna forma interconectado con la red interna al sistema público, se deberá instalar a la entrada de dicho sistema, después del medidor, una válvula de retención (chek). Además, el cliente esta en la obligación de vigilar permanentemente la operación de su sistema y garantizar que produce agua potable de acuerdo con las normas vigentes.

Si por alguna razón y a pesar de las precauciones tomadas, el sistema privado, produjera alguna contaminación que pusiera en peligro la potabilidad del sistema publico, el cliente será responsable de las consecuencias. Al tener conocimiento de la situación, AyA procederá a la suspensión inmediata del servicio, el cual no se podrá reanudar hasta que el cliente haya corregido la deficiencia y respondido por las obligaciones derivadas del hecho.

Artículo 59:

Cuando se trate de un sistema propio de agua industrial no potable, el propietario lo podrá instalar si la red de distribución interna es totalmente independiente de la utilizada para el agua potable proveniente del sistema publico.

Artículo 60:

Si en los casos descritos en los Arts, 58 y 59 anteriores, el propietario deseara descargar las aguas servidas producto del sistema propio al alcantarillado sanitario publico, lo podrá solicitar así a AyA, quien lo autorizará si la carga de contaminación no sobrepasa los limites establecidos en las normas vigentes.

Además, AyA pedirá al cliente la instalación de un medidor aprobado por AyA, que deberá ser colocado en la entrada de su sistema de agua. Dicho medidor debe ser sellado por AyA para efectos del control, y será responsable de su mantenimiento, sin embargo, su reposición o cambio por razón de variación del consumo, corresponderá al cliente.

SERVICIOS FRAUDULENTOS

Artículo 61:

Una conexión es fraudulenta:

- i) Cuando habiendo sido suspendido el servicio, éste se reconecte sin que medie la autorización de AyA.
- j) Cuando no estando registrada por AyA ha sido conectada a una prevista existente en una propiedad vecina.
- k) Cuando estando registrada por AyA ésta se encuentre conectada (mediante by- pas) antes del hidrómetro, para falsear el consumo real de este servicio.

Artículo 62:

Cuando se determine conexión ilícita, en aquellos casos que AyA haya suspendido el servicio por falta de pago, suspenderá nuevamente el mismo siguiendo el debido proceso, e incluirá a la facturación el cobro del servicio, desde la fecha de suspensión hasta nueva fecha de la última desconexión, como servicio fijo en la clase correspondiente y se podrá iniciar la acción penal que corresponda.

Artículo 63:

Se deroga (Gaceta No. 159 del 20 de agosto de 1997).

Artículo 64:

Las conexiones ilícitas que se realicen en prevista existente o al tubo principal, se incluirán de oficio en la facturación.

En el primer recibo se cobrará:

- l) Derechos correspondientes.
- m) Servicios de cañería y/o alcantarillado de al menos, los seis meses anteriores como servicio fijo de la clase correspondiente.
- n) Los daños causados.

Este cobro debe ir acompañado de una boleta que informe al cliente de esto. AyA podrá incluir arreglo de pago de oficio por dicho cobro.

Artículo 65:

Se deroga (Gaceta No. 159 del 20 de agosto de 1997)

Artículo 66:

Se deroga (Gaceta No. 159 del 20 de agosto de 1997)

CAPITULO V TASAS Y TARIFAS

Sistema Tarifario:

Artículo 67:

Para el cobro de los servicios de acueductos y alcantarillado, AyA establecerá un sistema tarifario de conformidad con políticas de recuperación de costos y la legislación vigente en materia de tarifas.

Artículo 68:

El sistema tarifario de AyA establece tres niveles de tarifas: Metropolitano, Urbano y Rural, las que se aplicarán a los servicios en función de las características que se establecen para su asignación.

Artículo 69:

En cada nivel tarifario se aplicará la clasificación de servicios, establecida en el artículo 71, estos a su vez se clasificarán en servicios fijos o medidos.

Artículo 70:

Para los servicios medidos de cada clase tarifaria se definen diferentes bloques de consumo, los cuales corresponderán a un precio específico por cada metro cubico para los servicios de acueducto y/o alcantarillado. Para los servicios sin medición se establece un precio fijo.

TARIFAS:

Se llama tarifa, al cobro por unidad de uso de los servicios que se prestan en forma permanente o temporal a los clientes y de aplicación general a todos los que estén en las mismas condiciones.

Artículo 71:

De acuerdo con su condición y el uso específico que hacen del agua potable los servicios se clasificaran de conformidad con las siguientes tarifas:

**1.Domiciliar
Preferencial**

**2. Ordinaria
5.Gobierno**

3.Reproductiva

4.

Artículo 72:

*La tarifa **Domiciliar** se aplicará para casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación, en forma permanente y sin fines de lucro. En estos casos, el uso de agua potable es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias.*

No obstante lo anterior, cuando exista en las viviendas un local comercial adjunto, si el mismo cuenta con salidas propias de agua, se aplicará lo dispuesto por los artículos 73, 74 y 77 del presente reglamento, caso contrario continuará con tarifa domiciliar.

Artículo 73:

*La tarifa **Ordinaria** se aplicará a los servicios utilizados en locales destinados a actividades comerciales o industriales, pero cuyo uso es principalmente el de aseo, incluyendo pequeños establecimientos comerciales que no se encuentren debidamente equipados para servir a sus clientes dentro del mismo espacio físico que ocupa.*

Artículo 74:

La tarifa **Reproductiva** se aplicará a los servicios donde el agua potable es utilizada como parte indispensable del proceso productivo.

Artículo 75:

La tarifa **Preferencial** se aplicará a las escuelas públicas, Asociaciones de Desarrollo Comunal, las instituciones de beneficencia y culto (inscritas como tales y con personería jurídica). Esta tarifa comprende solamente a las instituciones donde se imparten o realizan actividades de interés social. Cualquier otra instalación perteneciente a las mismas instituciones que sea dedicada a otros fines, debe ser calificada según corresponda al uso de los servicios.

Artículo 76:

La tarifa de **Gobierno** se aplicará a los establecimientos de los Poderes del Gobierno Central, de las instituciones descentralizadas y municipios (en cuanto a estos últimos se refiere a las oficinas municipales, no cuando se trata de venta de agua en bloque). Cuando se trate de establecimientos públicos dedicados a actividades de venta de productos o servicios, (como derivados del petróleo, energía eléctrica, teléfono, seguros, productos alimenticios, bancos, servicios médicos en clínicas y hospitales, etc.), o de empresas mixtas, los servicios se clasificarán de conformidad con el uso que hagan del agua.

Artículo 77:

Cuando en una misma conexión existen unidades de consumo con diferente uso, se aplicará la tarifa más alta. Sin embargo, el propietario puede pedir al AyA la individualización del servicio por clase, siempre y cuando el sistema interno permita esta separación y se cumpla con el Art. 38 del presente reglamento.

TASAS:

Artículo 78:

Se entiende como tasa, el costo de un trabajo necesario para la prestación efectiva o potencial de un servicio público en el que entran costos de materiales, equipo de mano de obra y gastos administrados, el cual es individualizado para cada cliente como una suma equivalente ya sea fija o por unidad.

Artículo 79:

La tasa de urbanismo es un monto que debe pagar toda nueva construcción (proyectos Urbanísticos) para poder disfrutar de los servicios que brinda AyA. Comprende los costos de las ampliaciones, mejoras, modificaciones y otros que debe realizar AyA en sus sistemas para ofrecer su servicios.

Artículo 80:

La tasa de conexión comprende los costos en que debe incurrir AyA al conectar el sistema interno, propiedad del cliente, con la red principal de AyA, ya sea de acueducto y/o alcantarillado sanitario, según correspondan las características de cada caso.

Artículo 81:

La tasa de desconexión comprende los costos en que incurre AyA al desconectar el sistema interno propiedad del cliente, de la red principal de AyA.

Artículo 82:

Cuando un cliente solicite el traslado de su conexión a un lugar distinto dentro de la misma propiedad, deberá pagar la tasa de conexión, mas la prevista anterior. Ver Art. 42.

Artículo 83:

La tasa de reconexión corresponde a los costos en que debe incurrir AyA por establecer un servicio, y se aplica a los casos en que el cliente lo solicite.

Artículo 84:

La tasa de revisión domiciliar comprende los costos por unidad de consumo en que debe incurrir AyA al realizar una revisión de los sistemas propiedad del cliente.

**CAPITULO VI
FACTURACION Y COBRO DE LOS SERVICIOS**

De la facturación:

Artículo 85:

AyA procederá a facturar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario considerando el consumo y la tarifa correspondiente. Cuando por razones externas AyA no cuente con hidrómetro para instalar, el servicio será fijo y se facturará el valor fijo establecido para cada clase tarifaria.

Artículo 86: (Se Modifica. Ver Anexo según acuerdo JD 2002-324)

Cuando por alguna circunstancia, no sea posible leer el hidrómetro, los servicios se facturarán de acuerdo a su promedio normal de consumo. Después de la comprobación mediante informe técnico que se dio un cambio de tarifa o esta fue mal aplicada, o cuando la cantidad de unidades de consumo sea diferente de las registradas se rectificarán los montos facturados que correspondan según la nueva tarifa o cantidad de unidades de consumo.

Se aplicarán refacturaciones o variaciones en los montos facturados para los siguientes casos:

- Diferencias de facturación por instalación o cambio de hidrómetros.*
- Corrección de consumos contra lectura (problemas de estimación).*
- Problemas de facturación o lectura.*

Adicionalmente el Instituto rectificará las facturaciones a promedio normal cuando:

- Se repare una fuga en el hidrómetro y los consumos obtenidos después de reparado el daño sean similares a su promedio normal de consumo.*
- Se compruebe mediante una revisión domiciliar que el agua es devuelta a la red por mal estado de válvula de flujo unidireccional (CHECK).*

Exista un informe técnico que indique que los consumos pudieron ser afectados por la no continuidad del servicio.

Artículo 87:

Para determinar el monto a pagar por unidad de consumo, en una conexión medida que sirve a varias unidades habitacionales, el consumo registrado se dividirá por el número de unidades existentes.

El recibo mostrará el total para el conjunto de unidades habitacionales que comprende la conexión. Si se trata de una conexión fija, se facturará la tarifa fija multiplicada por el número de unidades existentes.

COBRO:

Artículo 88:

AyA pondrá al cobro la facturación correspondiente a los servicios prestados al cliente mediante un recibo, marcando los diferentes rubros al cobro, el monto total y la fecha de su vencimiento.

Artículo 89:

El cliente podrá cancelar sus cuentas con AyA, en cualquiera de sus agencias recaudadoras autorizadas.

Artículo 90:

El propietario podrá solicitar a AyA y al banco o entidad financiera de su preferencia, que los recibos sean cargados a su cuenta corriente o de ahorros u otros sistemas similares con ese banco o entidad.

Artículo 91:

Todo recibo vencido podrá ser cancelado en cualquiera de las agencias recaudadoras debidamente autorizadas por AyA para tales efectos, con un recargo del 2% mensual sobre el pendiente, (artículo 13 Ley General de Agua Potable).

Artículo 92:

En los casos en los que el cliente solicite un arreglo de pago con AyA, este se tramitará de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Suspensión de Servicios, Cobro Administrativo y Cobro Judicial.

Artículo 93:

Si por alguna razón el cliente no le llegara el recibo mensual de su cuenta, deberá notificarlo al AyA a fin de normalizar la situación. En caso de morosidad AyA realizará la gestión cobratoria correspondiente.

**CAPITULO VII
MODIFICACIONES A LA FACTURACION**

Artículo 94: (Derogado Acuerdo N° 2002-324)

Tratándose de servicios con tarifas domiciliar, y en el caso de tarifa ordinaria con consumos promedios inferiores a los 100 M3, a solicitud de parte o de oficio comunicándole al cliente los montos originales de las facturas de AyA, aplicará ajustes en las facturaciones con alto consumo hasta por un periodo de tres meses en forma consecutiva cuando la lectura es mensual y por un período de cuatro meses en forma consecutiva cuando la lectura sea bimestral. Dicho ajuste de aplicará tomando como parámetro el consumo promedio normal mostrado en las últimas seis facturaciones registradas multiplicadas por 1.5. Para la aplicación de un nuevo ajuste deberá haber transcurrido un periodo de doce meses.

Artículo 95:

(Se Modifica según publicación en La Gaceta No. 36 del 20/02/04)

Cuando se presenten altos consumos (ver glosario) superiores a los 50 m3 en las tarifas domiciliaria, ordinaria, o superiores a los 100 m3 en las tarifas reproductiva, preferencial y gobierno AyA podrá aplicar ajustes hasta dos facturas leídas

consecutivas, siempre y cuando el cliente lo solicite dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación afectada y no de consumo. Cuando el ajuste se vaya a aplicar a un cliente catalogado como "alto consumidor" debe determinarse mediante una revisión domiciliar costeada por el cliente, que el incremento se originó en fugas no visibles. Dicho ajuste se aplicará cobrándose el consumo promedio normal mostrado en las últimas seis facturaciones registradas. La aprobación y aplicación del ajuste sólo podrán ser realizadas de acuerdo con los niveles autorizados. Para la aplicación de nuevos ajustes deberá transcurrir un período de 12 meses desde el último ajuste.

Artículo 96: (Derogado Acuerdo N° 2002-324)

En el caso de tarifa Reproductiva, Preferencial, gobierno y en el caso de ordinaria con consumos superiores a los 100M3, si el alto consumo se presenta en una facturación determinada y el usuario o propietario detecta y repara una fuga no visible, sin conocimiento de AyA; el ajuste se realizará considerando lo estipulado en el artículo 95 y además se den las dos condiciones siguientes:

- I. El inspector de AyA, mediante una revisión domiciliar encuentre pruebas físicas que lo lleven a concluir que el daño fue reparado.
- II. El consumo inmediato posterior a esa reparación disminuyó, a un nivel igual al consumo promedio normal que tenía antes de la aparición del alto consumo.

Artículo 97: (Modificado según publicación en La Gaceta No. 36 del 20-02-2004)

En los servicios en que no se cuente con registros, o no sea posible establecer que permitan calcular el consumo promedio normal, se aplicará un volumen por mes por servicio igual "consumo promedio normal", utilizado en el estudio tarifario que haya servido de base a la resolución que sustenta las tarifas vigentes, para cada una de las categorías.

Artículo 98: (Derogado Acuerdo N° 2002-324)

Cuando se compruebe mediante prueba volumétrica, que el hidrómetro presenta subregistro, o cuando no se pueda determinar el funcionamiento del mismo, no se cobrarán los consumos facturados en exceso, de su promedio normal de consumo.

Artículo 99: (Se Modifica. Ver Anexo según acuerdo JD 2002-324)

Cuando se compruebe mediante prueba volumétrica que el hidrómetro no registra con exactitud de acuerdo con sus especificaciones o cuando exista un criterio técnico del laboratorio de medición que haga dudar del registro del hidrómetro, no se cobrarán los consumos facturados en exceso, del promedio normal de consumo del servicio. Para el cálculo de las modificaciones se podrá utilizar la proyección de consumo con el nuevo hidrómetro.

DISPOSICION TRANSITORIA: Se deroga.

CAPÍTULO OCTAVO
De la devolución de dineros

Artículo 100: (nuevo incorporado en La Gaceta 20 del 14-01-05)

1ra. Modificación La Gaceta 55 del 18-3-05)

—El Instituto cuando así le sea solicitado, realizará devoluciones de dinero por saldos

a favor del cliente originados por concepto de duplicación de pagos en los recibos, modificaciones en los montos facturados que previamente se cancelaron y otros servicios que AyA no ejecutó y fueron pagados por el cliente.

Artículo 101.—(nuevo incorporado en La Gaceta 20 del 14-01-05)

Para el trámite de devolución del dinero y emisión del cheque, el cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Si es el propietario del inmueble en donde está instalado el servicio, el que solicita la devolución de dinero, y el servicio se encuentra registrado a su nombre, deberá presentar copia de la cédula de identidad.*
- b) Si el servicio se encuentra registrado a nombre de persona distinta al propietario registral, este deberá presentar copia de la cédula de identidad y certificación registral o notarial actualizada, que demuestre ser el titular del inmueble. AyA tramitará el cambio de nombre en el servicio.*
- c) Si el que solicita la devolución del dinero es el arrendatario, deberá presentar la cédula de identidad y el recibo correspondiente que demuestre que fue él quien realizó el pago.*

Artículo 102.—(nuevo incorporado en La Gaceta 20 del 14-01-05)

Si el servicio que va a ser objeto de una devolución de dinero, presenta una deuda pendiente de pago, en primer término se aplicará la cancelación de la deuda y se hará la devolución por el saldo restante, si existiere.

Artículo 103.—(nuevo incorporado en La Gaceta 20 del 14-01-05)

1ra. Modificación: La Gaceta 55 del 18-3-2005. Acuerdo J.D. 2005-144

Para las modificaciones a la facturación que generen montos a favor del cliente, originados por cambio en la tarifa, se aplicarán únicamente a partir de la fecha de la Orden de Servicio, en la cual se determinará el cambio; no así en forma retroactiva.

Artículo 104.—(nuevo incorporado en La Gaceta 20 del 14-01-05)

1ra. Modificación: La Gaceta 55 del 18-3-2005. Acuerdo J.D. 2005-144

En cada caso se deberá levantar un expediente debidamente foliado, en el cual se incorpore toda la documentación que en forma fehaciente e indubitable acredite la procedencia de la devolución.

GLOSARIO DE TERMINOS

AGUA POTABLE: La que reúne las características físicas, químicas y biológicas que la hacen apta para el consumo humano, de acuerdo con los patrones de potabilidad de la oficina Panamericana de la Salud aprobadas por el Gobierno.

AGUAS NEGRAS O SERVIDAS: Son aguas contaminadas con materia orgánica o sustancias químicas, producto de las descargas de residencias, comercios e industrias. Para recibir las en el sistema público de alcantarillado sanitario, deben cumplir con las normas establecidas por AyA, y complementariamente con aquellas que dicte el Ministerio de Salud.

ALTO CONSUMO: (*Se Modifica. Ver Anexo según acuerdo JD 2002-324*)
Es aquel que supere en un 100% el consumo promedio mensual de los últimos seis meses.

ARREGLO DE PAGO: Acuerdo entre partes, (propietario o usuario y AyA) en el que ambos convienen que la deuda del primero sea cubierta en condiciones especiales, es decir, en cuotas cuyos montos y plazos se establecen en el Reglamento de Suspensión de Servicios de Cobro Administrativo y Cobro Judicial.

AYA: Siglas que representan al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

CALIDAD DEL AGUA: Implica que el agua reúne las características físicas, químicas y biológicas establecidas por los patrones de potabilidad de la Oficina Panamericana de la Salud.

CALIDAD DEL SERVICIO: Se refiere a que el servicio de agua potable debe cumplir

con los atributos de calidad del agua, cantidad suficiente y continuidad. En el caso del alcantarillado sanitario, que este tenga en forma permanente capacidad para recibir las aguas negras o servidas.

CASO FORTUITO: Se refiere a sucesos previsible pero inevitables eximiendo de toda responsabilidad al AyA.

CAUDAL: Volumen de líquido o fluido que pasa por una sección de una tubería por unidad de tiempo. Usualmente se expresa en litros por segundo.

CICLO COMERCIAL: Es el ciclo que las unidades comerciales del AyA deben seguir para realizar todo el proceso de facturación y cobro de los servicios.

CICLO DE FACTURACION: Ciclo en el cual permanentemente el AyA factura a sus clientes el valor de los servicios prestados. Forma parte del ciclo comercial.

CICLO DE LECTURA: Ciclo en el cual se leen los medidores por grupos, permitiendo la facturación de acuerdo con el consumo. Forma parte del ciclo comercial.

COLECTOR: Tubería destinada a recolectar y conducir aguas negras o servidas como parte de una red de alcantarillado sanitario.

CONDominio HORIZONTAL: Es el conjunto de casa o apartamentos asentados individualmente en la tierra que gozan de facilidades comunes. cuyo terreno e instalaciones son propiedad del conjunto de propietarios.

CONDominio VERTICAL: Edificio de apartamentos de propiedad individual, en varios pisos, con terreno y facilidades comunes a todos los propietarios.

CONEXIONES ACTIVAS: Son aquellas que están recibiendo los servicios que brinda AyA y que son objeto de facturación de acuerdo con las disposiciones del presente Reglamento.

CONEXIONES INACTIVAS: Son las que se les han suspendido los servicios por falta de pago u otras causas contempladas en este Reglamento.

CONSUMO: Cantidad de agua potable registrada por el medidor en un periodo de tiempo, expresado en metros cúbicos por mes.

CONSUMO NORMAL: Es el consumo mensual del cliente, libre de influencias distorcionantes.

CONSUMO PROMEDIO NORMAL: Es el promedio de los consumos normales registrados en los últimos seis meses.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO: Implica que el servicio de agua potable se mantiene en forma continua, sin interrupción, las 24 horas del día, salvo en casos de fuerza mayor o por periodos de mantenimiento del sistema que afectan la zona donde está ubicada la conexión, en cuyo caso será anunciada la interrupción.

EXCESO: Volumen mensual de agua potable que sobrepasa el volumen mínimo establecido por el AyA.

FUERZA MAYOR: Se refiere a todo acontecimiento imprevisible e inevitable de la naturaleza (terremotos, huracanes, inundaciones, rayos, etc.) los cuales eximen de toda responsabilidad al AyA.

FUGA: Escape de agua en la red.

FUGA CON PERJUICIO: Escape de agua accidental de agua en las instalaciones comprendidas entre el límite de propiedad privada y el medidor.

HIDROMETRO: Aparato destinado a medir y registrar el consumo de agua.

INDEPENDIZACION: Es la nueva prevista que instala el AyA para independizar los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario de cada una de las unidades de consumo en que se llegare a segregar una propiedad que contaba servicios.

INSTALACIONES: Se refiere a las piezas sanitarias y a su conexión al sistema interno de agua potable y alcantarillado sanitario, tales como pilas y fregaderos, tinas de baño, duchas, lavamanos, inodoros etc.

PREVISTA: Sección de tubería y accesorios que conecta la red pública con la red privada del cliente. En agua potable la prevista llega hasta el medidor o lugar donde éste debería cobrarse. El alcantarillado sanitario, se inicia en la salida de la caja de registro del cliente.

PROPIETARIO: Toda persona que demuestre mediante escritura pública o título legítimo de posesión, ser la dueña de un inmueble.

RAMAL: Tramo corto terminal de una red de distribución.

RED PRIVADA: La red de distribución o de recolección, según el caso, del sistema interno propiedad del cliente.

RED PUBLICA: La red de distribución o recolección, según el caso, del sistema público propiedad de AyA.

REDES EXISTENTES: El sistema de tuberías para distribución de agua potable y recolección de aguas servidas.

REVISIONES DOMICILIARIAS: Servicio que el AyA presta a sus clientes, con el propósito de ayudarles a localizar fugas en las instalaciones y redes internas

SERVIDUMBRE DE PASO: Derecho a transitar por propiedad privada.

SISTEMA DE AGUA POTABLE: Es el sistema de tuberías, plantas de tratamiento, pozos, almacenamiento, redes de distribución y demás elementos necesarios para el suministro de agua potable a una población.

SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO: Es el sistema de redes de recolección, colectores, plantas de tratamiento y demás elementos necesarios para recibir, transportar y tratar las aguas negras o servidas producidas por una población.

SISTEMA INTERNO: La red e instalaciones internas tanto de agua potable como de alcantarillado sanitario propiedad del cliente.

SISTEMA PRIVADO: Conjunto de instalaciones de agua potable y alcantarillado sanitario no administrados por AyA.

UNIDAD DE CONSUMO: Cada una de las unidades de vivienda, comercio o industria y otras, que cuenta con instalaciones propias de agua potable y/o de alcantarillado sanitario y que reciben los servicios brindados por el AyA.

USUARIO: Toda persona que usa los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

VIA PUBLICA: Camino que forma parte del dominio publico.