

LEY ORGANICA PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DE SANEAMIENTO

TÍTULO I

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto regular la prestación de los servicios públicos de agua potable y de saneamiento, establecer el régimen de fiscalización, control y evaluación de tales servicios y promover su desarrollo, en beneficio general de los ciudadanos, de la salud pública, la preservación de los recursos hídricos y la protección del ambiente, en concordancia con la política sanitaria y ambiental que en esta materia dicte el Poder Ejecutivo Nacional y con los planes de desarrollo económico y social de la Nación.

Sujetos de la ley

Artículo 2. Las disposiciones de esta Ley se aplican a todos los prestadores de los servicios de agua potable y de saneamiento sean públicos, privados o mixtos, así como también a todos los suscriptores y usuarios de estos servicios, en todo el territorio nacional.

Parágrafo Único: Los acueductos rurales serán objeto de un régimen de administración especial, de conformidad con lo que estipule el Reglamento que se promulgue al efecto.

Principios que rigen los servicios

Artículo 3. Los principios que rigen la prestación de los servicios públicos regulados en esta Ley son los siguientes:

- a. La preservación de la salud pública, el recurso hídrico y el ambiente;
- b. el acceso de todos los ciudadanos a la provisión de los servicios de agua potable y de saneamiento;
- c. el equilibrio entre la protección de los derechos y obligaciones de los suscriptores y la de los prestadores de los servicios;
- d. la calidad de los servicios públicos materia de esta Ley;
- e. la adopción de modelos de gestión basados en criterios de calidad, eficiencia empresarial, confiabilidad, equidad, no discriminación y rentabilidad;
- f. la transparencia en las decisiones e imparcialidad de tratamiento a todos los prestadores de los servicios y suscriptores.

Artículo 4. El pago de las tarifas correspondientes a la prestación de dichos servicios es de obligatorio cumplimiento por parte de los suscriptores.

Objetivos específicos de la ley

Artículo 5. Los objetivos específicos de esta Ley son los siguientes:

- a. Dotar al sector agua potable y saneamiento de una nueva institucionalidad, con adecuada asignación de competencias, responsabilidades, deberes y derechos entre los distintos agentes que intervienen en la prestación de los servicios;
- b. establecer las bases y condiciones del ejercicio de la regulación y control de la actividad de los prestadores de los servicios;
- c. establecer y proteger los derechos de los suscriptores;
- d. definir un régimen económico que garantice de manera sustentable la prestación eficiente y equitativa de los servicios;
- e. desarrollar una política eficiente de subsidios que preserve el necesario equilibrio económico de los prestadores de los servicios;
- f. promover la participación adecuada del sector público y la del sector privado en la prestación y expansión de los servicios de agua potable y de saneamiento;
- g. establecer criterios para la prestación de los servicios en el área rural y en los desarrollos no controlados, promoviendo la constitución de modelos de gestión apropiados;
- h. promover la participación de los ciudadanos organizados en el desarrollo y en la prestación de los servicios.

Definición de los servicios

Artículo 6. A los efectos de esta Ley se entiende por servicio público de agua potable, la entrega de agua a los suscriptores o usuarios mediante la utilización de tuberías de agua apta para el consumo humano, incluyendo su conexión y medición, así como los procesos asociados de captación, conducción, almacenamiento y potabilización; y se entiende por servicio público de saneamiento, la recolección por tuberías de las aguas servidas de los domicilios, incluyendo su conexión, así como los procesos asociados de conducción, tratamiento y disposición final de dichas aguas servidas.

Parágrafo Único: Se declaran de utilidad pública e interés social el servicio de agua potable, el servicio de saneamiento y las obras afectas para su prestación.

Titularidad de las obras afectas a la prestación de los servicios

Artículo 7. Las instalaciones y los equipos destinados a los procesos de producción, distribución, recolección o disposición de agua, son bienes del dominio público afectos a la prestación del servicio del sistema correspondiente.

TÍTULO II

DE LAS COMPETENCIAS

Artículo 8. El Poder Ejecutivo Nacional, Estatal y Municipal ejercerán de manera armónica y coordinada sus competencias en el desarrollo de los servicios de agua potable y de saneamiento, de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento y la normativa aplicable.

Competencias del Poder Ejecutivo Nacional

Artículo 9. Los órganos del Poder Ejecutivo Nacional tendrán las siguientes competencias, de acuerdo a esta Ley, su Reglamento y la normativa aplicable:

- a. Aprobar las políticas, estrategias generales y planes sectoriales, atendiendo a los objetivos de desarrollo económico y social del país;
- b. aprobar las normas generales de prestación de los servicios;
- c. fiscalizar, controlar y sancionar los comportamientos de los agentes;
- d. fomentar la solidaridad interterritorial entre los poderes Ejecutivo Nacional, Estatal y Municipal;
- e. promover la transferencia a los municipios de la prestación de los servicios actualmente prestados por órganos del Poder Ejecutivo Nacional, de acuerdo a lo establecido en las leyes que regulan la materia;
- f. diseñar y ejecutar una política de financiamiento que permita coadyuvar en el cumplimiento de las metas de cobertura y calidad de los servicios, establecidas en los planes sectoriales;
- g. promover el desarrollo sustentable del sector a través de un régimen económico que garantice el equilibrio de los prestadores de servicios;
- h. diseñar y financiar el régimen de subsidios de acuerdo con lo establecido en el respectivo reglamento;
- i. aportar total o parcialmente los recursos financieros para la construcción de obras o instalaciones de infraestructura hidráulica o sanitaria que estén contempladas en los planes de desarrollo del sector;
- j. proveer asistencia técnica para una mejor prestación de los servicios;
- k. promover la participación privada como instrumento complementario al cumplimiento de los objetivos sectoriales.

Competencias de los estados

Artículo 10. Los estados podrán:

- a. Participar en la provisión de asistencia técnica, administrativa y financiera a los municipios, distritos metropolitanos, mancomunidad de municipios, cooperativas, organizaciones comunitarias y grupos vecinales organizados, en los aspectos de la operación, mantenimiento, expansión, administración y comercialización de los sistemas de agua potable y de saneamiento;
- b. participar en el financiamiento de programas de inversión para la prestación de los servicios;
- c. aportar total o parcialmente los recursos financieros para la construcción de obras o instalaciones de infraestructura hidráulica o sanitaria que estén contempladas en los planes de desarrollo del sector para el estado correspondiente;
- d. coadyuvar en el desarrollo y gestión de los servicios en los acueductos rurales y en los desarrollos no controlados;
- e. contribuir al financiamiento del régimen de subsidios de acuerdo a lo establecido en el respectivo reglamento y a la política que establezca el Poder Ejecutivo Nacional;
- f. participar en el financiamiento de los subsidios de acuerdo a la política que establezca el Poder Ejecutivo Nacional.

Competencias de los municipios y distritos metropolitanos

Artículo 11. Corresponde a los municipios y distritos metropolitanos, la prestación y el control de los servicios de agua potable y de saneamiento. En particular, deberán:

- a. Prestar directamente o a través de terceros, de manera eficiente los servicios de agua potable y de saneamiento, de acuerdo con las políticas, estrategias y normas fijadas por el Poder Ejecutivo Nacional;
- b. participar, de acuerdo con los lineamientos, instructivos y otros mecanismos que establezca la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, así como la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, en el proceso de elaboración de los planes y estrategias sectoriales que son competencia del Poder Ejecutivo Nacional;
- c. someter a la consideración de las comunidades, en cabildos abiertos, los programas de inversión para el desarrollo de los servicios;
- d. solicitar al Poder Ejecutivo Nacional la concesión para el aprovechamiento y captación del agua cruda, así como para hacer las respectivas descargas de aguas servidas;
- e. establecer las condiciones y términos específicos conforme a los cuales se prestarán los servicios, de conformidad con la presente Ley, sus Reglamentos y los criterios establecidos por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;
- f. reglamentar la prestación de los servicios de agua potable y de saneamiento mediante la respectiva ordenanza, con base en la presente Ley y en las directrices que al efecto establezca la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;

- g. seleccionar la modalidad de gestión y establecer los términos y condiciones específicos conforme a los cuales se prestará el servicio, de acuerdo con la normativa general aprobada por el Poder Ejecutivo Nacional;
- h. seleccionar los prestadores de los servicios de agua potable y de saneamiento de acuerdo con lo establecido en esta Ley y en las demás leyes que rijan la materia;
- i. aprobar la tarifa calculada por el prestador de servicios con base en el Modelo Tarifario elaborado por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y a los procedimientos establecidos en esta Ley y su Reglamento;
- j. aportar total o parcialmente los recursos financieros para la construcción de obras o instalaciones de infraestructura hidráulica o sanitaria que estén contempladas en los planes de desarrollo del sector de carácter local;
- k. promover y apoyar programas educativos y de inducción acerca de la necesidad del uso eficiente del agua y del pago oportuno de la tarifa que se establezca para la prestación de los servicios;
- l. promover la participación de los suscriptores, a través de las Mesas Técnicas de Agua, en la supervisión, fiscalización y control de la prestación de los servicios objeto de esta Ley;
- m. promover la organización y capacitación de comunidades rurales e indígenas definiendo modalidades de gestión o cogestión, para la administración de los sistemas de agua potable y de saneamiento;
- n. imponer a los prestadores de los servicios, las sanciones que le correspondan por incumplimiento de las condiciones de prestación, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente contrato;
- o. prever en los presupuestos las partidas necesarias con el objeto de financiar las inversiones incluidas en el respectivo plan de inversiones;
- p. contribuir al financiamiento del régimen de subsidios de acuerdo con lo establecido en el respectivo reglamento;
- q. desarrollar una administración y contabilidad separadas, en los casos en que decidan prestar directamente los servicios, de manera que se facilite la imputación de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos relacionados con el servicio.

Artículo 12. A los fines de la prestación de los servicios de agua potable o de Saneamiento, los municipios podrán establecer la correspondiente mancomunidad o asociación más conveniente con otros municipios con los cuales estén relacionados por criterios técnicos, económicos o de solidaridad regional, de conformidad con la presente Ley y su Reglamento.

TÍTULO III

DE LA OFICINA NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DE SANEAMIENTO

Artículo 13. Se crea la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento (ONDESAPS) como servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y de gestión de sus recursos físicos, presupuestarios y de personal. Dicha oficina estará adscrita administrativamente al Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales y se regirá por las disposiciones contenidas en Ley y sus Reglamentos.

Integración de la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 14. La Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento tendrá un Directorio Ejecutivo integrado por nueve (9) directores y sus suplentes designados de la forma siguiente:

- a. Un Director Nacional designado directamente por el Presidente de la República, quien lo presidirá;
- b. un Director y su respectivo suplente, designados por el Ministro del Ambiente y de los Recursos Naturales;
- c. un Director y su respectivo suplente, designados por el Ministro de Planificación y Desarrollo;
- d. un Director y su respectivo suplente, designados por el Ministro de Finanzas;
- e. un Director y su respectivo suplente, designados por el Ministro de Salud y Desarrollo Social;
- f. un Director y su respectivo suplente, designados por el Ministro de la Producción y el Comercio;
- g. un Director y su respectivo suplente, designados por el Ministro de Infraestructura;
- h. un Director y su respectivo suplente, designados por los gobernadores de estado;
- i. un Director y su respectivo suplente, designados por los alcaldes.

Artículo 15. El Director Nacional será responsable de la administración ordinaria de la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y preparará la información que se requiera para ser considerada por sus miembros. El Director Nacional de la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, deberá ser profesional de reconocida trayectoria en materia de planificación, gestión o regulación de servicios públicos domiciliarios por redes y de reconocida solvencia moral.

Artículo 16. El Ministro o la Ministra del Ambiente y de los Recursos Naturales asignará los recursos presupuestarios necesarios para el funcionamiento de la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento. No obstante ello, la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento podrá realizar actividades que le permitan la captación de recursos financieros para su funcionamiento y para el logro de sus objetivos.

Competencias de la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 17. La Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, tendrá las siguientes competencias:

- a. Diseñar y aprobar las políticas y planes estratégicos de desarrollo del sector y definir las respectivas fuentes de financiamiento;
- b. diseñar y aprobar las normas que regulen los subsidios de los servicios objeto de esta Ley, los cuales deberán estar ajustados a los principios establecidos en ella;
- c. coordinar y gestionar la asignación y administración de recursos para la ejecución de inversiones en el sector;
- d. administrar el Fondo de Asistencia Financiera;
- e. brindar asistencia técnica para el fortalecimiento institucional de los prestadores de los servicios;
- f. promover la investigación a fin de desarrollar tecnologías apropiadas y acordes con las características y modalidades de gestión de los servicios;
- g. desarrollar y mantener sistemas de información de los servicios;
- h. coordinar programas de cooperación técnica y de investigación, orientados al mejoramiento de la prestación de los servicios, incluyendo programas de capacitación y educación sanitaria;
- i. diseñar y promover modalidades para la prestación eficiente de los servicios en áreas de desarrollo no controlado y rural;
- j. recopilar, actualizar y difundir información relativa a tecnologías y modalidades de gestión de los servicios;
- k. aprobar los estatutos y el régimen de funcionamiento de la oficina;
- l. determinar las unidades y modalidades de gestión de los procesos de agua potable y de saneamiento que por su importancia estratégica, características técnicas e interés nacional, serán operados por el Poder Ejecutivo Nacional.

Régimen de Funcionamiento de la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 18. La Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento se reunirá válidamente con la presencia de por lo menos seis de sus miembros y para que sus decisiones se consideren aprobadas se requerirá el voto favorable de las tres quintas (3/5) partes de los presentes. La convocatoria a reuniones la efectuará el Director Nacional, de conformidad con el régimen de funcionamiento interno que apruebe la misma Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

TÍTULO IV

DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DE SANEAMIENTO

Capítulo I

Naturaleza, Sedes, Presupuesto y Patrimonio de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Naturaleza y características jurídicas institucionales

Artículo 19. Para ejercer la función de regulación y control sobre la prestación de los servicios objeto de esta Ley, se crea la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, bajo la figura de Instituto Autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional, adscrita al Ministro de la Producción y del Comercio, a los efectos del control y tutela administrativa.

Parágrafo Único: Para su funcionamiento administrativo y presupuestario, la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento tendrá una Junta Administradora, compuesta por cuatro (4) miembros además del Superintendente, y estará bajo la dirección del Superintendente Nacional. El Reglamento correspondiente establecerá las atribuciones y funcionamiento de la Junta Administradora.

Artículo 20. El personal de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, será designado por el Superintendente Nacional, seleccionado mediante procesos de convocatoria y concurso públicos y con base en principios de capacidad y méritos y tendrá regímenes especiales de contratación, administración de personal, salarios y prestaciones que garanticen su idoneidad para el cumplimiento de sus funciones. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento elaborará y someterá a la aprobación del Presidente de la República, por órgano del Vicepresidente Ejecutivo de la República, su propio estatuto de personal.

Parágrafo Único: Los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento no serán considerados como empleados públicos y al efecto se regirán por la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento.

Sedes de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 21. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento gozará de autonomía funcional, administrativa, financiera y patrimonial para el ejercicio de sus atribuciones, en los términos establecidos por esta Ley, y tendrá competencia en todo el territorio nacional. Tendrá una sede central y podrá crear oficinas regionales que funcionarán como unidades administrativas especiales y serán órganos ejecutores de las decisiones de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Patrimonio de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 22. El patrimonio de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento estará constituido por:

- a. Los aportes ordinarios y extraordinarios que le asigne el Ejecutivo Nacional;
- b. los aportes de los suscriptores los cuales serán equivalentes hasta un máximo del cero coma cinco (0,5%) por ciento de los montos de sus facturas mensuales; esta contribución deberá ser señalada por separado en la factura que se emita al suscriptor;
- c. el producto de la venta de publicaciones y cualquier otro medio informativo sobre regulación de los servicios;
- d. cualquier otro ingreso que provenga de leyes especiales o de aportes privados específicos.

Capítulo II

Del Superintendente Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Designación del Superintendente Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 23. El Superintendente Nacional y los miembros de la Junta Administradora de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento serán designados por el Presidente de la República de un número de postulaciones presentadas por la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, siguiendo los requisitos establecidos en esta Ley. El Superintendente Nacional, al igual que el resto de los miembros de la Junta Administradora de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, deberán ser profesionales de reconocida probidad, con conocimientos y experiencia técnica en regulación, planificación y prestación de servicios públicos domiciliarios prestados por redes.

Incompatibilidades de los funcionarios de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 24. El Superintendente Nacional, los miembros de la Junta Administradora de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y otros funcionarios de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento designados con carácter permanente o transitorio, no podrán:

- a. Ser representante legal, miembro de la junta directiva o poseer, directamente o por interpuesta persona, acciones en alguna de las empresas o asociaciones prestadoras de servicios, durante su gestión y antes de transcurrido seis meses de terminada su relación con la Superintendencia Nacional para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;
- b. haber sido declarado en sentencia definitivamente firme en quiebra culpable o fraudulenta y el condenado por delitos contra la propiedad o el patrimonio público;
- c. haber sido condenados por sentencia definitivamente firme por delitos que impliquen pena corporal restrictiva de la libertad;

d. estar desempeñando un cargo de elección popular.

Prohibiciones específicas al Superintendente Nacional

Artículo 25. El Superintendente Nacional ejercerá sus funciones a dedicación exclusiva y en consecuencia no podrá:

- a. Ejercer libremente su profesión o cualquier otro cargo remunerado, excepto aquellos dedicados a la docencia;
- b. ejercer cualquier otra actividad o cargo no retribuido que contravenga o interfiera con los intereses públicos confiados a su cargo;
- c. participar en campañas políticas nacionales, estatales y municipales;

Competencias del Superintendente Nacional

Artículo 26. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, por órgano del Superintendente Nacional, tendrá las siguientes funciones:

- a. Cumplir y hacer cumplir la presente Ley, sus normas reglamentarias y las regulaciones que dicte en el ámbito de su competencia;
- b. fomentar la adopción de unidades de gestión sustentables técnica y financieramente y promover la participación privada en la inversión y en la gestión de los servicios de agua potable y de saneamiento;
- c. definir y aprobar las unidades de gestión de agua potable y de saneamiento, siguiendo criterios de viabilidad financiera y racionalidad económica;
- d. establecer metodologías, fórmulas, modelos y criterios técnicos que regulen las tarifas y subsidios de los servicios de agua potable y de saneamiento;
- e. dirimir los conflictos que puedan presentarse en la fijación de las tarifas entre los municipios y los prestadores de los servicios;
- f. definir los criterios de eficiencia y desarrollar indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de los servicios;
- g. dictar las normas generales para la prestación de los servicios en los aspectos de calidad de los servicios y regímenes de prestación y toda aquella que fuere necesaria, teniendo en cuenta las características regionales donde estén ubicados los sistemas y su complejidad;
- h. diseñar e implementar un sistema público de información y estadística que permita el seguimiento y evaluación de los prestadores de los servicios;
- i. dirimir, a solicitud de las partes, los conflictos entre prestadores de los servicios y autoridades municipales, relacionado con el incumplimiento de las condiciones básicas de prestación, sustanciando los procedimientos sancionatorios, en caso de ser necesario;
- j. actuar como instancia, en la solución de los conflictos entre prestadores de los servicios y suscriptores, relacionados con el cumplimiento de las condiciones básicas de prestación, sustanciando los procedimientos sancionatorios de ser necesario;

- k. declarar la intervención, por tiempo limitado o permanente, de los prestadores de los servicios en atención a esta Ley y a sus reglamentos;
- l. evaluar y controlar la calidad del agua potable distribuida, en coordinación con el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, publicar sus evaluaciones y proporcionar toda la información disponible a los interesados;
- m. preparar modelos generales para la celebración de contratos para la prestación de los servicios así como las condiciones y modalidades para el otorgamiento de los mismos;
- n. supervisar la aplicación del régimen tarifario previsto en la presente Ley y su reglamento, así como de las tarifas aplicadas por los prestadores de los servicios;
- o. convocar audiencias públicas de acuerdo con lo establecido por esta Ley y sus reglamentos;
- p. dictar las normas relativas a la información que deberá ser suministrada por los prestadores de los servicios -incluyendo, de ser el caso- el establecimiento de un código contable único que permita la comparación entre prestadores de los servicios y la consolidación de la información contable a nivel nacional;
- q. otorgar o revocar poderes para la representación judicial y extrajudicial de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;
- r. elaborar y aprobar su Reglamento Interno y las normas necesarias para su funcionamiento;
- s. elaborar su presupuesto anual de ingresos y gastos, y someterlo a la consideración del Ministro de la Producción y el Comercio;
- t. elaborar un informe de su gestión dentro de los sesenta (60) días siguientes al cierre de cada ejercicio anual, presentarlo al Ministro de la Producción y el Comercio para su consideración y, posteriormente, hacerlo del conocimiento público;

Artículo 27. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento fijará condiciones de prestación y criterios de desempeño diferenciados por sistema, teniendo en cuenta las características de la zona, condición de los servicios e instalaciones, recursos financieros disponibles y capacidad de pago de la población, a fin de asegurar la adecuación de dichos servicios a los objetivos y metas generales establecidos por la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Artículo 28. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento ejercerá sus funciones de fiscalización y control sobre la base de sus propias verificaciones y de la información suministrada por los prestadores de los servicios, los usuarios y las autoridades locales, para lo cual tendrá acceso a toda la documentación referente a los mismos, así como a las instalaciones involucradas, siempre que ello sea necesario para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 29. Los datos, informes y documentos que la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento reciba o recabe en el ejercicio de sus funciones, serán de libre acceso para las personas que tengan un interés legítimo y directo, a menos que el agente que suministre la información requiera justificadamente que se otorgue carácter confidencial a datos o informaciones específicas y ésta así lo acuerde, de conformidad con las normas aplicables.

Apoyo técnico y logístico a las labores del Superintendente Nacional

Artículo 30. Para el cumplimiento de sus funciones, el Superintendente Nacional tendrá la colaboración de las máximas autoridades de las dependencias administrativas de los Ministerios, quienes cooperarán diligentemente con el Superintendente Nacional en las actividades y trámites requeridos para el cumplimiento de las competencias que se derivan de la presente Ley, de sus Reglamentos y de las directrices de la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Agotamiento de la vía administrativa

Artículo 31. Las decisiones del Superintendente Nacional agotan la vía administrativa.

Celebración de audiencias públicas

Artículo 32. El Superintendente Nacional o sus representantes regionales deberán convocar públicamente a la comunidad organizada para:

- a. Conocer y tratar sobre cuestiones relacionadas con el estado, mejoramiento y expansión de los servicios;
- b. conocer y tratar sobre aspectos relativos al sistema tarifario y modificaciones o ajustes de las tarifas de los servicios;
- c. conocer y tratar, a petición de cualquiera de las partes, los conflictos entre prestadores de los servicios, municipios, distritos metropolitanos, mancomunidades de municipios y suscriptores;
- d. conocer y tratar requerimientos de la comunidad organizada;
- e. cualquiera otra que determine el Superintendente Nacional o los representantes regionales.

Parágrafo Único: Las recomendaciones o acuerdos que se deriven de estas audiencias serán de obligatoria consideración por el Superintendente Nacional, quien señalará expresamente por escrito en su decisión si acoge o no lo decidido en la audiencia pública. En este último caso, motivará su negativa.

Las Competencias de la Junta Administradora de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 33. La Junta Administradora de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento tendrá facultades de mera administración y disposición de los recursos presupuestarios asignados a ésta. Entre las facultades de administración se encuentran:

- a. Elaborar el presupuesto anual para someterlo a la consideración del Ministro de la Producción y el Comercio;
- b. otorgar o revocar poderes para la representación judicial y extrajudicial de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;
- c. aprobar el reglamento interno y las normas necesarias para el funcionamiento de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;

d. conocer el informe de gestión del Superintendente, a los fines de que éste sea presentado al Ministro de la Producción y el Comercio;

e. colaborar con el Superintendente en el cumplimiento de las funciones que le han sido atribuidas en esta Ley.

TÍTULO V

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Capítulo I

Disposiciones Generales

Alcances de la prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 34. La prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento regulados por esta Ley comprende la planificación, proyecto, construcción, operación, mantenimiento, rehabilitación, ampliación, administración y comercialización de los procesos asociados a la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, y al cobro de los costos asociados a dichas actividades de acuerdo a lo previsto en esta Ley y su Reglamento.

Artículo 35. Los procesos asociados a la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, a las cuales se refiere la presente Ley, son los siguientes:

Producción: incluye la captación de agua, ya sea a partir de cursos superficiales, de embalses, de lagos o acuíferos, su subsiguiente potabilización y su conducción hasta las redes de distribución;

Distribución de Agua Potable: incluye el suministro de agua potable a través de las redes de distribución, hasta su entrega a las conexiones de los usuarios finales;

Recolección de Aguas Servidas: incluye la recolección de las aguas servidas desde los puntos de conexión con los usuarios hasta los puntos de entrega para su tratamiento o disposición final;

Disposición de Aguas Servidas: incluye el tratamiento o depuración de las aguas residuales y su posterior conducción hasta los sitios de descarga;

Condiciones de prestación

Artículo 36. Los servicios de Agua Potable y de Saneamiento deberán ser prestados en condiciones que garanticen su calidad, generalidad y costo eficiente. Los prestadores de los servicios deberán garantizar la calidad de los mismos, de acuerdo a las normas dictadas por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, y según las disposiciones del correspondiente contrato o de la ordenanza respectiva, sin perjuicio de la acción fiscalizadora de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y de los municipios con atribuciones de control sobre los servicios.

Parágrafo Único. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, podrá afectarse la continuidad de los servicios por razones técnicas debidamente justificadas o por causas de fuerza mayor.

Complementariedad de los servicios

Artículo 37. Los servicios de Agua Potable y de Saneamiento están conformados por procesos complementarios entre sí, que deben ser desarrollados armónicamente. En la prestación de los servicios se podrán separar procesos de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Podrán operarse de manera separada, parcial o totalmente, los procesos de producción de agua y de disposición de aguas servidas, cuando razones estratégicas, técnicas o económicas así lo justifiquen de acuerdo a la presente Ley y su Reglamento;
- b. Los procesos de distribución y de recolección deberán ser operados por un mismo prestador de servicios, salvo que condiciones estratégicas, técnicas o económicas indiquen lo contrario de acuerdo con la presente Ley y su Reglamento.

Parágrafo Único: En todo caso cuando los procesos sean operados por distintos prestadores de los servicios, dicha operación estará sometida a la regulación establecida en esta Ley.

Información para la regulación

Artículo 38. Para ejercer su función de Regulación, la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento podrá utilizar la información suministrada por los prestadores de los servicios, la que elabore por sí misma, la que provenga de otros organismos sectoriales y la proveniente de los suscriptores.

Registro de prestadores de los servicios

Artículo 39. Los prestadores de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento deberán registrarse ante la Superintendencia Nacional para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y deberán actualizar periódicamente la información consignada.

Capítulo II

De los Acueductos Rurales

Artículo 40. A los efectos de este título se entiende por Acueductos Rurales los servicios de Agua Potable y /o de Saneamiento que atienden un número mínimo de doscientos (200) y máximo de dos mil quinientos (2.500) habitantes, con producción independiente.

Artículo 41. La prestación de los servicios en los Acueductos Rurales deberá cumplir las normas y estándares mínimos de calidad del agua y las de diseño, administración, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones, que al efecto dicte el Poder Ejecutivo Nacional.

Artículo 42. Los servicios de Agua Potable y de Saneamiento en Acueductos Rurales, podrán ser prestados por:

- a. Los municipios a través de institutos, o empresas dedicadas especialmente a tal fin;
- b. institutos, fundaciones o empresas especializadas de los estados o del Poder Ejecutivo Nacional o mixtas, bajo contrato de servicio con el municipio respectivo;
- c. personas jurídicas, de carácter privado, previo establecimiento de un contrato de servicio con el municipio respectivo;

d. cooperativas, organizaciones civiles no gubernamentales o agrupaciones de usuarios que se constituyan legalmente para asumir esta actividad, mediante un contrato.

Artículo 43. El contrato que se establezca con el Municipio respectivo abarcará la totalidad de las actividades asociadas a la prestación de los servicios y especificará las condiciones mínimas de prestación de los mismos, los mecanismos de pago, el esquema tarifario y de financiamiento de inversiones, así como las obligaciones y derechos tanto del prestador de servicios como de los suscriptores. El contrato seguirá las pautas que establezca la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, de acuerdo con esta ley, su reglamento y la normativa respectiva.

Artículo 44. Los prestadores de los servicios deberán suministrar al Municipio la información técnica y económica que le sea requerida, en los formatos establecidos a tal efecto. Igualmente deberán facilitar la realización de inspecciones y auditorías por parte del Municipio.

Capítulo III

De las Modalidades de Gestión

Unidades de Gestión

Artículo 45. Las Unidades de Gestión de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento son agrupaciones de procesos de producción, distribución, recolección o disposición, que por razones estratégicas, técnicas, económicas o de solidaridad regional la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento haya decidido agrupar para que sean gestionadas integralmente mediante la modalidad que los Distritos metropolitanos o municipios consideren adecuado, garantizando su sustentabilidad y equilibrio económico.

Enumeración de las modalidades

Artículo 46. Los servicios a los que se refiere esta Ley podrán ser prestados de acuerdo con las siguientes modalidades de gestión:

- a. Por los distritos metropolitanos o municipios, en forma directa;
- b. por mancomunidades de municipios o institutos autónomos municipales mediante delegación;
- c. por empresas, asociaciones civiles y otros organismos descentralizados del municipio, mediante un contrato interadministrativo;
- d. por empresas públicas de carácter nacional o estatal mediante contrato interadministrativo o de concesión;
- e. por empresas privadas mediante alguna de las siguientes modalidades:
 - e.1 concesión por tiempo definido, de todas o parte de las actividades de la prestación de acuerdo con lo previsto en esta Ley;
 - e.2 concesión para la construcción de obras y posterior explotación de todos o parte de los procesos o actividades relacionados con la prestación de los servicios, de acuerdo con lo previsto en esta Ley.

Artículo 47. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento desarrollará los criterios técnicos que deberán seguir los Distritos metropolitanos o municipios, en la

conformación de los entes descentralizados municipales para la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Artículo 48. Los municipios o distritos metropolitanos propondrán a la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento para su aprobación, la creación de Unidades de Gestión de acuerdo con los principios de esta Ley y su Reglamento.

Artículo 49. Los municipios, distritos metropolitanos o mancomunidades de municipios otorgarán los contratos interadministrativos de acuerdo con los términos y condiciones previamente establecidos con la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Reglamento de los servicios

Artículo 50. Simultáneamente con la adopción del modo de gestión, el municipio o el distrito metropolitano aprobará la Ordenanza que regulará la prestación de los servicios, en la que se establecerán las obligaciones generales de los prestadores de los servicios y los poderes de fiscalización, supervisión y control municipal, con el objeto de asegurar la buena marcha de los servicios, con base en los principios establecidos en esta Ley y con los términos y condiciones previamente establecidos por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

De los contratos interadministrativos para la prestación de los servicios

Artículo 51. Los contratos para la prestación de los servicios según las modalidades de gestión referidas en el artículo 46 literales c y d de la presente Ley, deberán contemplar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a. Identificación y domicilio de la empresa contratada;
- b. descripción de las actividades que ejecutará, incluyendo las metas a cumplir en cada una de ellas;
- c. definición de las inversiones que realizará durante los primeros cinco años y de la estructura de su financiamiento, incluyendo en el cronograma de aportes para la inversión, de ser el caso, las que correspondan al Poder Ejecutivo Nacional, a los municipios, distritos metropolitanos, o mancomunidades de municipios, si los hubiere;
- d. delimitación del área de servicio exclusiva y definición de las zonas y criterios de expansión;
- e. plazo del Contrato;
- f. régimen tarifario, incluyendo procedimiento para la aprobación, revisión y ajuste de las tarifas;
- g. descripción de los bienes afectos a la prestación de los servicios y su régimen jurídico;
- h. derechos y obligaciones del prestador de servicios;
- i. normas de calidad de los servicios;
- j. régimen de resolución de conflictos, intervención o revocatoria del contrato;
- k. régimen de supervisión y control que incluya auditorías técnicas y financieras;
- l. régimen de sanciones por incumplimiento de las obligaciones;

m. régimen de garantías para el fiel cumplimiento del contrato;

n. monto a cancelar al contratante durante el plazo del contrato por los derechos que éste otorga al contratado.

Parágrafo Único: Todo contrato de prestación de los servicios deberá hacer mención expresa de los derechos que, conforme a la presente Ley, tienen los suscriptores respecto de la prestación de los servicios.

Capítulo IV

De los Contratos

Artículo 52. La delegación y los contratos para la operación de los procesos de distribución y de recolección se otorgarán con carácter de exclusividad para el área de servicio definida en la correspondiente delegación o contrato. Dicha área será consistente con los planes de desarrollo urbano de los Municipios donde se encuentre. La Delegación o el Contrato definirá una zona de expansión no exclusiva, constituida por áreas no servidas en la cual el prestador de servicios podrá ampliar sus servicios, consolidándose, en este caso, dicha zona como área de servicio exclusivo. Cuando la ampliación de la prestación de los servicios sea solicitada por la autoridad concedente y su incorporación altere el equilibrio económico del prestador de servicios, deberán realizarse los ajustes de tarifas correspondientes u otorgarse los subsidios necesarios para su restablecimiento de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento y la normativa vigente.

Artículo 53. Los contratos de concesión para la prestación de los servicios de distribución y recolección, sólo podrán ser transferidos previa autorización de la autoridad concedente. Se considerará como transferencia del contrato, la transferencia del control efectivo sobre su titular a través de la venta de acciones u otra transacción equivalente. Las cesiones y transferencias de acciones que no afecten el control efectivo del titular de la concesión, se realizarán libremente y sólo requieren de notificación al órgano concedente y a la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

De los Contratos de Concesión para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 54. A los efectos de esta Ley, se entenderá por concesión para la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, a la otorgada por los distritos metropolitanos, municipios o mancomunidades de municipios, por medio de la cual una empresa privada o pública asume la obligación de prestar, por su cuenta y riesgo, los servicios de agua potable y de saneamiento, en forma conjunta o separada, bajo la supervisión y el control de los distritos metropolitanos, municipios o mancomunidades de municipios como autoridad concedente, a cambio del derecho de explotar el servicio y de percibir el producto de las tarifas respectivas.

Parágrafo Único: Los municipios, distritos metropolitanos o mancomunidades de municipios otorgarán los contratos de acuerdo con los términos y condiciones generales previamente establecidos por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Artículo 55. Los contratos de concesión para la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento tendrán una duración máxima de veinte (20) años, contados a partir de la fecha de la firma del contrato. Dichos contratos podrán ser objeto de renovación, previa evaluación objetiva del desempeño del concesionario. La solicitud de renovación deberá realizarse por lo menos dos (2) años antes de la fecha de terminación del contrato. A los efectos de considerar la renovación, el ente concedente deberá consultar la opinión de las Mesas Técnicas de Agua.

Artículo 56. El contrato de concesión deberá contener, entre otros, los siguientes aspectos:

- a. Identificación y domicilio de la concesionaria;
- b. descripción pormenorizada de la actividad que ejercerá la concesionaria y la obligación de realizarla por su propia cuenta y riesgo;
- c. delimitación del área de servicio de la concesión y definición del área de expansión si la hubiese;
- d. descripción de las actividades que ejecutará, incluyendo las metas a cumplir en cada una de ellas;
- e. definición de las inversiones que realizará durante los primeros cinco años y de la estructura de su financiamiento, incluyendo en el cronograma de aportes para la inversión, de ser el caso, las que correspondan al Poder Ejecutivo Nacional, a los, municipios, distritos metropolitanos o mancomunidades de municipios, si los hubiere;
- f. plazo de la concesión;
- g. régimen tarifario, incluyendo procedimientos para la aprobación, revisión y ajuste de las tarifas;
- h. descripción de los bienes afectos a la prestación de los servicios y del régimen de reversión al concedente al término de la concesión;
- i. derechos y obligaciones de la concesionaria;
- j. normas de calidad y régimen de los servicios;
- k. garantías constituidas a favor y a satisfacción del concedente.
- l. procedimientos para la terminación de la concesión, bien sea al vencimiento del plazo o en forma anticipada;
- m. régimen de intervención o rescisión del contrato de concesión;
- n. término y condiciones de pago al concedente por los derechos que otorga la concesión;
- o. régimen de supervisión y control, incluyendo las auditorías técnicas y financieras y su frecuencia;
- p. modalidades de supervisión y régimen de sanciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas.

Parágrafo Único: Todo contrato de Concesión deberá hacer mención expresa de los derechos que conforme a la presente Ley, tienen los suscriptores respecto de la prestación de los servicios.

De las Concesiones para la Construcción de Obras Afectas a la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 57. A los efectos de la presente Ley, se entenderá por concesión de obras afectas a la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento a la otorgada por el municipio, distrito metropolitano o mancomunidad de municipios, a una empresa privada o pública, por medio de la cual ésta asume la obligación de construir, operar y mantener una obra, incluyendo la ejecución de las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de la obra, por su cuenta y riesgo y bajo

la supervisión y control de la autoridad concedente, a cambio del derecho a explotar la obra y de percibir el producto de las tarifas, durante un tiempo determinado, suficiente para recuperar la inversión, los gastos de explotación incurridos y obtener una tasa de retorno razonable sobre la inversión.

Parágrafo Único: En todo lo que fuera aplicable al contrato de concesión para la construcción de obras afectas a la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento los contratos deberán contener los términos establecidos en el artículo 58 de esta Ley.

De las licitaciones

Artículo 58. El otorgamiento a una empresa privada de una concesión para prestar los servicios de Agua Potable y de Saneamiento o para construir obras o instalaciones afectas a la prestación de dichos servicios, se realizará mediante un proceso de licitación pública, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y su Reglamento.

Artículo 59. En todo lo no previsto en esta Ley para la concesión de obras y servicios se aplicarán la legislación correspondiente.

Capítulo V

De la Empresa de Gestión Nacional

Artículo 60. Para producir y vender agua cruda o agua potable en bloque y para tratar aguas residuales en los sistemas donde lo determine la Oficina Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento como responsabilidad del Poder Ejecutivo Nacional, se constituirá la Empresa de Gestión Nacional de Agua Potable y de Saneamiento, adscrita al Ministerio de la Producción y el Comercio, y su funcionamiento estará sometido a la regulación que para el caso establezca la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Parágrafo Único: El Poder Ejecutivo Nacional por razones de interés nacional y de índole técnica se reserva el manejo de los Sistemas denominados "de Producción Tuy I, Tuy II, Tuy III y Tuy IV", "Regional del Centro", "Turimiquire" y "Tulé-Manuelote" y "Sistema Regional del Táchira", así como las plantas de potabilización de esos sistemas.

Artículo 61. La Empresa de Gestión Nacional tendrá derecho a percibir como pago por la contraprestación de sus servicios el que resulte de la aplicación de la tarifa que defina la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento. Los deberes y derechos que tienen asignados los prestadores del servicio según la presente Ley y su Reglamento también le aplica, en los casos en que así corresponda, y su gestión estará igualmente sujeta a la supervisión, fiscalización y control de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Capítulo VI

De los prestadores de los servicios

Definición

Artículo 62. A los efectos de la presente Ley, se entiende por prestadores de los servicios toda persona natural, jurídica, pública, privada o mixta, que preste los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, incluyendo a las comunidades y grupos vecinales, organizaciones no gubernamentales, cooperativas y demás formas asociativas integradas en empresas, fundaciones,

asociaciones civiles y otros organismos descentralizados del municipio, debidamente registrados por ante la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Derechos de los prestadores de los servicios

Artículo 63. Los prestadores de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento a los que se refiere esta Ley tendrán los siguientes derechos, sin perjuicio de lo dispuesto en normas de carácter contractual:

- a. Percibir las tarifas por los servicios prestados, en los términos de esta Ley, así como otras retribuciones que se fijen en los contratos de gestión;
- b. percibir a través de las tarifas una rentabilidad razonable por el ejercicio de las actividades que realice en condiciones de operación y gestión eficientes;
- c. visitar los lugares donde se sospeche la existencia de incorporaciones clandestinas o no autorizadas en las obras e instalaciones, o roturas, o cualquier otra circunstancia que pueda causar pérdidas de Agua Potable y /o trastornos al sistema;
- d. suspender o cortar el servicio de Agua Potable cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios u ocasionen perjuicios a terceros, previa notificación;
- e. suspender o suprimir el servicio de Agua Potable por atrasos en su pago o por cualesquiera otra causa que así lo amerite, prevista en el Reglamento de esta Ley, sin perjuicio de los intereses o multas que correspondieran, en las condiciones fijadas en el contrato de gestión. Esta facultad podrá ser ejercida tanto a los suscriptores del sector público como del sector privado;
- f. realizar otras actividades comerciales o industriales conexas con los servicios de Agua Potable y de Saneamiento bajo las condiciones establecidas en la presente Ley y su Reglamento;
- g. solicitar las servidumbres administrativas necesarias para la construcción, operación, mantenimiento y expansión de los servicios, en las condiciones previstas en esta Ley;
- h. celebrar convenios con personas y entidades nacionales, estatales, municipales, públicas o privadas para el cumplimiento de sus fines;
- i. celebrar los convenios de financiamiento necesarios para el desarrollo de su actividad;
- j. cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos causados por los suscriptores, debidamente comprobadas;
- k. cobrar los costos por gastos extrajudiciales en que haya incurrido el prestador de servicios para el cobro de la factura, los cuales no podrán exceder del 10% del valor de la factura;
- l. exigir la confidencialidad de aquella información que suministre a la Superintendencia y la cual haya sido calificada como tal por esta última.
- m. El Municipio garantizará, a través de la ordenanza sobre los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, la inspección de los trabajos de conexión o empotramiento, de cualquier suscriptor a la red de los servicios respectivos.

Actividades conexas

Artículo 64. Las actividades conexas a los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, tales como la comercialización de residuos y subproductos del tratamiento de agua cruda y de efluentes cloacales e industriales y la reutilización del agua servida tratada, son facultativas de los prestadores de los servicios y estarán sujetas a la regulación de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Obligaciones de los prestadores de los servicios

Artículo 65. Los prestadores de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento a los que se refiere esta Ley tendrán las siguientes obligaciones, sin perjuicio de lo dispuesto en normas de carácter contractual:

- a. Prestar a quien lo solicite, dentro de su área de exclusividad, los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, bajo las características y condiciones establecidas en las normas aplicables y de acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato;
- b. preparar los programas de inversiones y someterlos a consideración de las autoridades que correspondan;
- c. operar y mantener en forma adecuada las instalaciones y bienes afectos a la prestación de los servicios;
- d. custodiar de forma permanente las obras e instalaciones afectas a la prestación de los servicios;
- e. controlar permanentemente la calidad de los servicios prestados de conformidad con las normas correspondientes;
- f. realizar periódicamente encuestas para calificar la calidad de los servicios prestados, según parámetros indicados por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;
- g. informar a los suscriptores acerca de sus derechos y obligaciones;
- h. formalizar con los suscriptores el contrato de prestación de los servicios, ajustado al modelo aprobado por los distritos metropolitanos, municipios o mancomunidades de municipios según sea el caso;
- i. facilitar a los suscriptores de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades, según las políticas fijadas por la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;
- j. conocer y dar respuesta oportuna a las consultas y reclamos de los suscriptores en los plazos que fije el reglamento respectivo;
- k. informar a los suscriptores con suficiente antelación sobre interrupciones y racionamientos programados de los servicios, previendo un servicio de emergencia si la interrupción debiera ser prolongada. Si las interrupciones no fueran programadas deberá proceder a la restitución de los servicios en el menor tiempo posible y prever un servicio de emergencia;
- l. informar a los suscriptores y a los municipios, distritos metropolitanos, o mancomunidades de municipios y, en su caso, al Superintendente Nacional, cualquier anomalía o irregularidad en la

prestación de los servicios, en el plazo perentorio que se establezca dentro de las condiciones de la prestación;

m. desarrollar un sistema de contabilidad adaptado al servicio que permita la identificación de centros de costos por procesos y por unidades de gestión de conformidad con las normas contables que establezca la Superintendencia Nacional para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;

n. inscribirse en el registro de prestadores de los servicios llevado por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;

o. permitir el acceso a los miembros de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento a las obras e instalaciones ya construidas o en proceso de construcción, a sus libros de contabilidad y a toda otra documentación relacionada con la prestación de los servicios;

p. establecer planes de contingencia a ser aplicados en casos de emergencia;

q. prestar auxilio inmediato a las autoridades en casos de emergencia o calamidad pública, en las materias relacionadas con la prestación de los servicios a los que se refiere esta Ley;

r. reintegrar a los suscriptores de los servicios objeto de esta Ley, los fondos que por concepto de tarifas hayan sido cobrados sin contraprestación efectuada, de conformidad con las normas previstas en esta Ley y su Reglamento;

s. promover y colaborar con los municipios, distritos metropolitanos, mancomunidad de municipios en la constitución de Mesas Técnicas de Agua;

t. proporcionar la información que razonablemente sea requerida por la Superintendencia Nacional para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y por la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento a las actividades que realizan, de acuerdo con esta Ley, su Reglamento y demás normas que se dicten a tales efectos.

u. suministrar información oportuna a los usuarios y autoridades locales de acuerdo con la normativa respectiva;

v. atender oportunamente los reclamos de los suscriptores;

w. indemnizar a los suscriptores por los daños y perjuicios causados como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones.

Deber de informar el nivel de calidad

Artículo 66. Los prestadores de los servicios deberán publicar periódicamente en material de libre distribución, y dar a conocer directamente a los suscriptores, utilizando medios de amplia difusión, información actualizada sobre los niveles de calidad de los servicios que están siendo prestados, así como sobre las tarifas vigentes por contraprestación de los servicios.

Información al Superintendente Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento

Artículo 67. Los prestadores de los servicios deberán mantener sistemas de información actualizados de las actividades que desarrollan y de los niveles de calidad de los servicios que prestan, e implementar programas de seguimiento de acuerdo con las pautas establecidas por la

Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y los Municipios, cuyo alcance y frecuencia permita establecer la adecuación de su gestión a las normas correspondientes. Estos registros estarán disponibles para la inspección de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento. Los datos e informaciones suministrados tendrán carácter público.

Capítulo VII

De los usuarios y suscriptores

Usuario

Artículo 68. A los efectos de la aplicación de las disposiciones de esta Ley, se entenderá como usuario a toda persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, directamente en la condición de suscriptor o como receptor de dichos servicios a través de un suscriptor, en ambos casos sujeto a los derechos y obligaciones que establece esta Ley y su Reglamento.

Suscriptor

Artículo 69. A los efectos de esta Ley, será considerado suscriptor toda persona natural o jurídica, titular de un contrato de servicio y en consecuencia debidamente registrada en el sistema de gestión comercial del prestador de servicios.

Derechos de los suscriptores

Artículo 70. Los suscriptores de los servicios públicos a los que se refiere esta Ley tienen derecho, además de los consagrados en la [Ley de Protección al Consumidor y al Usuario](#), a:

- a. Recibir los servicios bajo las normas de calidad establecidas y de acuerdo al respectivo reglamento de servicios;
- b. recibir del prestador de servicios información completa, precisa y oportuna concerniente al régimen tarifario, normas de calidad, normas de prestación de los servicios y cualquier otra información que pueda suministrar el prestador de servicios y que sea considerada relevante para el suscriptor, siempre que no se trate de información reservada según el Reglamento y se cumplan las condiciones y requisitos que fije la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;
- c. reclamar al prestador de servicios cuando se produzcan deficiencias en la prestación de los servicios, retardos en la facturación o en general, incumplimiento de las condiciones del contrato de prestación de los servicios y solicitar la indemnización por daños y perjuicios en caso de ser procedente;
- d. reclamar ante el municipio, distrito metropolitano, mancomunidad de municipios o Superintendente Nacional, cuando el prestador de servicios no hubiera atendido los reclamos formulados;
- e. recurrir ante la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento por el silencio de las autoridades municipales, o bien, debido a la gravedad del reclamo;
- f. recibir respuesta oportuna a los reclamos presentados ante el prestador de servicios, los municipios o la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;

- g. ser informados con suficiente antelación de las interrupciones del servicio o de los racionamientos programados;
- h. ser compensados en forma pecuniaria o mediante descuento en la facturación, cuando sin causa justa, establecida por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, reciba un servicio de inferior calidad al previsto en la tarifa correspondiente;
- i. obtener de los prestadores de los servicios la medición de sus consumos mediante los sistemas que autorice la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, dentro de plazos y términos que para tales efectos fije la misma Superintendencia;
- j. recibir la facturación con antelación a su vencimiento;
- k. recibir un crédito en la siguiente facturación como reintegro de los montos pagados en exceso, una vez establecida su procedencia;
- l. integrar las Mesas Técnicas de Agua tal como se define en el artículo 76 de esta Ley;
- m. Obtener la reconexión de los servicios en forma inmediata, una vez solventada la circunstancia que originó el corte de los mismos.

Reclamaciones de los suscriptores

Artículo 71. Los suscriptores deberán presentar sus reclamaciones por ante los prestadores de los servicios dentro de los quince (15) días hábiles después de haberse producido el hecho o acto que origine la reclamación. El prestador de servicios resolverá el reclamo y notificará su decisión al suscriptor en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la reclamación. Transcurrido el plazo sin producirse la notificación al reclamante, se considerará que la misma es negativa, en cuyo caso el suscriptor podrá interponer Recurso de Reconsideración dentro de los quince días hábiles al vencimiento del plazo anterior por ante el municipio o distrito metropolitano quien deberá decidir dentro de sesenta (60) días continuos siguientes a su presentación. Vencido el lapso sin respuesta o con decisión negativa para el suscriptor éste podrá interponer el Recurso Jerárquico correspondiente por ante la Superintendencia Nacional para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento. Esta instancia agota la vía administrativa y el suscriptor podrá recurrir a la vía contencioso administrativa impugnando judicialmente por ante los tribunales competentes el acto objeto de la reclamación.

Artículo 72. Los suscriptores deberán presentar sus reclamaciones o Recurso de Reconsideración o Apelación por ante los prestadores de los servicios, las autoridades municipales o la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, según el caso, para dirimir los conflictos que se presenten con ocasión de la prestación de los servicios objeto de esta Ley. En el respectivo reglamento se establecerá el correspondiente procedimiento.

Obligaciones de los suscriptores

Artículo 73. Son obligaciones de los suscriptores:

- a. Suscribir con el prestador de servicios el contrato de suministro correspondiente;
- b. Pagar oportunamente los montos correspondientes como contraprestación de los servicios y los demás cargos legítimos que se le facturen;

- c. Solicitar al prestador del servicio la conexión a las redes de acueductos y alcantarillados conforme a la normativa legal vigente;
- d. Descargar en las redes de alcantarillado únicamente los efluentes que cumplan las normas establecidas para las redes en referencia;
- e. Instalar y mantener a su propio costo y responsabilidad, las instalaciones internas de distribución de Agua Potable y de Recolección de Agua Servida de conformidad con las normas técnicas que le sean aplicables;
- f. Conservar en buen estado los medidores instalados por el prestador de servicios;
- g. Permitir el acceso del personal del prestador de servicios, debidamente identificado, al inmueble a fin de dar cumplimiento a las actividades inherentes a la prestación de los servicios;
- h. Pagar todos los daños y perjuicios que se ocasionen por causas que le sean imputables, previo cumplimiento de las formalidades de ley;
- i. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de esta Ley o se establezcan en el Reglamento de los servicios.

Artículo 74. Los suscriptores del sector oficial están obligados, adicionalmente, a las obligaciones establecidas en el artículo 73 a realizar los apartados presupuestarios correspondientes para efectuar el pago de los servicios objeto de esta Ley. Dichos apartados no podrán ser objeto de reprogramación ni podrán ser destinados a otros fines. Los administradores de los Organismos del Sector Público que incumplan esta disposición serán objeto de sanciones administrativas, de conformidad con la Ley que regula la materia.

Las Mesas Técnicas de Agua

Artículo 75. Los suscriptores de los servicios podrán constituir asociaciones, de conformidad con el [Código Civil](#) y las demás leyes, con el objeto de conocer la gestión de los servicios, opinar sobre las propuestas de inversión ante las autoridades nacionales, estatales y municipales, así como en la evaluación y supervisión de obras destinadas a la prestación de los servicios, de acuerdo con lo preceptuado en la presente Ley y su Reglamento. Estas asociaciones se denominarán Mesas Técnicas de Agua. Sólo para fines informativos, el Superintendente Nacional mantendrá un registro actualizado de las Mesas Técnicas de Agua.

Artículo 76. El municipio, bajo la orientación de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, dictará el reglamento de funcionamiento de las Mesas Técnicas de Agua. El municipio deberá promover su constitución, tomando en consideración las asociaciones de particulares ya existentes.

Atribuciones de las Mesas Técnicas de Agua

Artículo 77. Las Mesas Técnicas de Agua tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Representar las comunidades y grupos vecinales organizados ante los prestadores de los servicios;
- b. divulgar información sobre aspectos relativos a la prestación de los servicios y en particular sobre los derechos y obligaciones de los suscriptores;

- c. exigir el cumplimiento de sus derechos y cumplir los deberes inherentes a los servicios prestados;
- d. orientar la participación de la comunidad en general y de los suscriptores y usuarios en particular, en el desarrollo y en la supervisión de la prestación de los servicios;
- e. proponer a los prestadores de los servicios los planes y programas que pudieran concederse a los suscriptores para el pago de la prestación de los servicios y así resolver las deficiencias o fallas que pudiesen existir;
- f. colaborar con los prestadores de los servicios en los asuntos que sometan a su consideración y cualquier otro que permita satisfacer adecuadamente sus derechos.

Parágrafo Único: Las personas designadas como directivos de las Mesas Técnicas de Agua no podrán ser socios en más de un 5%, ni administradores, ni empleados de los prestadores de los servicios en un estado, municipio, distrito metropolitano, o mancomunidad de municipios con territorios total o parcialmente iguales al de la competencia de las Mesas Técnicas de Agua.

Medición del consumo

Artículo 78. Toda edificación, incluyendo aquellas que deban modificar sus acometidas externas, deberán disponer de medidores o sistemas de medición de los servicios que permitan la determinación individual de los consumos de cada suscriptor. El medidor y sus conexiones serán instalados por el prestador de servicios por cuenta del suscriptor.

Parágrafo Único: Sólo en casos excepcionales y por razones de índole técnica y económica, a juicio de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, la gestión de medición individual podrá ser sustituida por algún otro método estimativo del consumo. En aquellos casos donde sea necesario, en especial en las zonas de desarrollo no controlado o de difícil acceso, se podrán promover las mediciones conjuntas.

Artículo 79. Podrán establecerse sistemas de medición sectorial en edificaciones o en conjuntos de edificaciones a los fines de que un suscriptor pueda subrogarse en las obligaciones y derechos de otros suscriptores o usuarios frente al prestador de servicios, con el objetivo de suministrarles los servicios y cobrar la contraprestación correspondiente. En estos casos el suscriptor subrogado será responsable de todas las obligaciones que se deriven de su relación tanto con el prestador de servicios como con los suscriptores o usuarios. Igualmente el suscriptor subrogado asumirá las obligaciones del prestador de servicios a partir del punto de medición sectorial. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento deberá considerar especialmente estos casos dentro del Modelo Tarifario.

TÍTULO VI

DEL RÉGIMEN ECONÓMICO FINANCIERO

Principios del Régimen Económico Financiero

Artículo 80. El régimen económico-financiero para la prestación de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento, está basado en los siguientes principios:

- a. Eficiencia económica, que impida el traslado de ineficiencias a los suscriptores y promueva un uso eficiente de los recursos necesarios para la prestación de los servicios;

- b. equilibrio económico, que posibilite la recuperación del total de los costos de operación, mantenimiento, reposición y expansión, así como la obtención de una rentabilidad justa y razonable;
- c. igualdad, que asegure a los suscriptores el derecho a tener el mismo tratamiento que cualquier otro suscriptor de la misma categoría;
- d. solidaridad, a través de instrumentos que garanticen el acceso a los servicios de los suscriptores de menores ingresos o baja capacidad de pago;
- e. equidad, que permita la redistribución de los costos, de modo tal que la tarifa y los subsidios tengan en cuenta la capacidad de pago de los suscriptores;
- f. transparencia, que haga que el régimen económico financiero sea explícito y del conocimiento público para las partes involucradas en la prestación de los servicios;
- g. simplicidad, que permita que el régimen tarifario se elabore de manera que sea de fácil comprensión, aplicación y control.

Parágrafo Único: Los prestadores de los servicios tendrán derecho, en condiciones de operación eficiente de la prestación, a una rentabilidad justa y razonable por la actividad que realicen acorde con el riesgo de actividades similares en el país, y con la magnitud de los capitales propios destinados a inversión.

Artículo 81. El régimen económico financiero estará conformado por el régimen tarifario, el régimen de subsidios y el sistema de financiamiento.

Capítulo I

Del Régimen Tarifario

Artículo 82. El régimen tarifario de los servicios de Agua Potable y de Saneamiento estará integrado por:

- a. La Política Tarifaria establecida en esta Ley;
- b. el Modelo Tarifario que comprende las bases tarifarias, la metodología y la estructura tarifaria de los servicios, de la manera definida por esta Ley y su Reglamento;
- c. las Tarifas que resulten de la aplicación del Modelo Tarifario.

El modelo tarifario

Artículo 83. Las tarifas referidas en este título tendrán el carácter de precios máximos asociados a los costos eficientes en que incurran los prestadores de los servicios para alcanzar determinados niveles de cobertura y calidad del servicio. Las tarifas serán calculadas por los prestadores de los servicios aplicando el Modelo Tarifario definido por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y sometidas a la aprobación de las autoridades municipales. Los prestadores de los servicios deberán informar a la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento el resultado del cálculo, pudiendo esta última objetar, en el caso que no se haya aplicado correctamente el Modelo Tarifario, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y la Normativa respectiva. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento velará por la correcta aplicación del régimen establecido.

Parágrafo Único: Las autoridades municipales sólo podrán improbar las tarifas presentadas por los prestadores de los servicios cuando las mismas no se ajusten al Modelo Tarifario establecido por la Superintendencia Nacional para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Artículo 84. El Modelo Tarifario considerará separadamente los costos correspondientes a los diversos procesos asociados a la prestación de los servicios, optimizando el uso de los recursos e incorporando las características propias de cada uno de los procesos, todo ello tomando en consideración el Plan de Desarrollo Sectorial y la política de subsidios aprobada por la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Artículo 85. La determinación de las tarifas para la prestación de los servicios objeto de esta Ley deberá incluir la totalidad de los costos en que incurra la empresa, constituidos por los costos de administración, operación y mantenimiento, más los costos relacionados con las inversiones hechas en rehabilitación, reposición, expansión del servicio y la remuneración del capital invertido.

Artículo 86. La tarifa para la prestación de los servicios objeto de esta Ley estará compuesta por:

- a. Un cargo fijo, que refleje el costo eficiente de asegurar la disponibilidad de los servicios a los suscriptores, independientemente del consumo realizado. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento determinará el porcentaje máximo de los costos que pueden ser recuperados mediante el cargo fijo;
- b. Un cargo variable, que refleje el costo eficiente de los volúmenes consumidos de agua potable, así como los volúmenes descargados y tratados, si ese fuese el caso, de aguas servidas.

Artículo 87. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento establecerá las categorías de suscriptores asociadas al régimen tarifario tomando en consideración sus actividades económicas y las condiciones socioeconómicas de los suscriptores residenciales. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento elaborará la normativa para el cobro de los derechos de incorporación, entendidos como tales, los aportes de los nuevos suscriptores a la recuperación acelerada de las inversiones en infraestructura realizadas por el prestador de servicios.

Ingresos por servicios asociados

Artículo 88. Los ingresos que obtengan los prestadores de los servicios por la venta de servicios y productos distintos a los servicios de Agua Potable y de Saneamiento serán considerados por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento en el Modelo Tarifario. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento reglamentará la remuneración de estas actividades a los fines de propiciar su desarrollo.

Facturación

Artículo 89. La factura que reciba el suscriptor deberá discriminar los elementos de costos asociados a la prestación de los servicios:

- a. Derecho de captación;
- b. costos asociados a cada uno de los procesos;
- c. montos correspondientes a los tributos que graven los servicios, las contribuciones asociadas al financiamiento de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y los pagos por concepto de conexión y reconexión de los servicios, si los hubiere;

d. derechos de incorporación, de acuerdo a la normativa que establezca la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento;

e. multas impuestas en conformidad con esta Ley;

f. compensaciones pecuniarias que el prestador de servicios haga al suscriptor en conformidad con esta Ley y su Reglamento.

Procedimiento para la fijación de las tarifas

Artículo 90. Para la fijación de las tarifas, los municipios, distritos metropolitanos y los prestadores de los servicios deberán someterse a la regulación tarifaria que ejercerá la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento definirá el procedimiento para la fijación de tarifas el cual podrá ser revisado quinquenalmente. En todo caso dicho procedimiento deberá definir, entre otros, los siguientes aspectos:

a. El Modelo Tarifario para el cálculo de las tarifas asociados a determinados niveles de cobertura y de calidad de los servicios;

b. El tiempo de respuesta de las autoridades públicas con el fin de garantizar la sustentabilidad del servicio;

c. Los procedimientos de arbitraje para la resolución de disputas entre los prestadores de los servicios, las autoridades municipales y entre éstos y la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento.

Parágrafo Primero: La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento realizará el control y la supervisión de la correcta aplicación de las Tarifas por parte de los prestadores de los servicios. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento implementará un régimen de sanciones que promueva el cumplimiento de las tarifas.

Parágrafo Segundo: La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento deberá incorporar al Modelo Tarifario factores que reflejen los aumentos de productividad que se esperan en la prestación de los servicios y la distribución de los beneficios que de ella se deriven, entre el prestador de servicios y los suscriptores.

Artículo 91. En los casos de usuarios que se abastezcan de agua proveniente de fuentes distintas a la red operada por el prestador de servicios, y que estén conectados a la red de recolección de aguas servidas, este servicio les será facturado de acuerdo a la medición, o a la estimación de los volúmenes de agua utilizados. Los usuarios a los cuales aplique la situación señalada están en la obligación de suministrar al prestador de servicios la información correspondiente a sus consumos de agua y permitirle el acceso a sus instalaciones, a los fines de realizar las mediciones necesarias.

Parágrafo Único: Para los usuarios que se abastezcan de la red operada por el prestador de los servicios, y que estén conectados a la red de recolección de aguas servidas, este servicio le será facturado de acuerdo a un porcentaje de la medición, o de la estimación de los volúmenes de agua utilizada de conformidad con la metodología tarifaria establecida.

De la información

Artículo 92. Los prestadores de los servicios implantarán métodos administrativos contables, atendiendo a la normativa elaborada por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, en relación con códigos únicos de cuentas que permitan la identificación adecuada de los costos y gastos de cada proceso.

Modificaciones de las tarifas

Artículo 93. Las tarifas aprobadas tendrán un período de vigencia de cinco años, salvo que antes del término de este período haya acuerdo entre el prestador de servicios, la autoridad municipal y la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento para prorrogarlo por un período igual. Excepcionalmente, y de común acuerdo entre las partes antes mencionadas, las tarifas podrán modificarse antes del término del período de su vigencia, cuando existan razones fundadas de cambios importantes en las condiciones de prestación de los servicios o en el Modelo Tarifario. Las nuevas tarifas tendrán una vigencia de cinco años a partir de su aprobación.

Artículo 94. Un año antes del término del período de vigencia de las tarifas, la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento deberá poner en conocimiento de los prestadores de los servicios, el procedimiento para la fijación de tarifas de la manera establecida en el artículo 90 de esta Ley.

Capítulo II

Régimen de Subsidios

Normativa general

Artículo 95. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento sustentada en estudios técnicos y económicos, elaborará la normativa general de subsidios a ser aplicada, conforme a la política que establezca la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento de acuerdo con esta Ley y su Reglamento, la cual deberá responder a los siguientes postulados:

- a. Coadyuvar a alcanzar el equilibrio económico financiero de los prestadores de los servicios;
- b. estar orientado al financiamiento de los consumos mínimos necesarios para una familia promedio, de acuerdo con lo establecido en el respectivo Reglamento;
- c. ser explícito y estar focalizado a las familias de escasos recursos;
- d. eliminar los subsidios entre usuarios situados en distintas Unidades de Gestión.

Artículo 96. Podrán otorgarse subsidios a la prestación de los servicios, los cuales podrán ser financiados mediante:

- a. Subsidios a la demanda o subsidio directo: aportes presupuestarios focalizados a los suscriptores;
- b. subsidios a la oferta: aportes presupuestarios para el financiamiento total o parcial de las inversiones;
- c. subsidios cruzados: sobre-pago de los suscriptores con mayor capacidad de pago destinados a cubrir parcialmente el costo del servicio de los suscriptores con menor capacidad de pago;

d. las partidas presupuestarias para el financiamiento de los subsidios podrán ser aportadas por el Gobierno Nacional, Estatal o Municipal, garantizando su oportuna disponibilidad.

Subsidios a la demanda o subsidios directos

Artículo 97. El Poder Ejecutivo Nacional, los estados, los municipios y los distritos metropolitanos podrán aplicar subsidios directos al pago de las tarifas en favor de los suscriptores de baja capacidad de pago.

Parágrafo Único: La factura de los servicios de cada suscriptor deberá indicar explícitamente el monto recibido como subsidio.

Artículo 98. La aplicación de los subsidios directos deberá sustentarse en partidas presupuestarias creadas al efecto y su otorgamiento a los suscriptores será realizado conforme a lo dispuesto en esta Ley y sus Reglamentos.

Artículo 99. En caso de que en el régimen tarifario de un prestador de servicios se hayan previsto aportes directos del Ejecutivo Nacional, los estados, los municipios y los distritos metropolitanos, para que sean reflejados como créditos en las facturas de los servicios, y que tales pagos no se realicen en las condiciones y términos que se establezcan en los respectivos convenios, el prestador de servicios podrá suspender el subsidio en las facturas subsiguientes hasta tanto se restablezcan los pagos.

Subsidios a la oferta

Artículo 100. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento podrá considerar como subsidios, dentro del cálculo de las tarifas de los servicios, los aportes que realice el Ejecutivo Nacional, los estados, los municipios, o los distritos metropolitanos para financiar total o parcialmente las inversiones previstas en el plan de inversiones preparado por el prestador de servicios.

Artículo 101. La Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento a través de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento podrá definir como subsidio a los costos financieros asociados a aquellas inversiones que hasta la fecha de la promulgación de esta Ley hayan sido efectuadas por el Ejecutivo Nacional, los estados y los municipios.

Subsidios cruzados

Artículo 102. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento podrá considerar en el Modelo Tarifario tarifas que resulten superiores al costo eficiente de la prestación de los servicios objeto de esta Ley, para contribuir al financiamiento de las tarifas de los consumos básicos de los suscriptores de demostrada baja capacidad de pago establecidos dentro de la misma Unidad de Gestión.

Capítulo III

Del Sistema de Financiamiento

Principio General

Artículo 103. La Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento coordinará la asignación y administración de recursos del Fondo de Asistencia Financiera para la ejecución de inversiones en el Sector.

En particular, cumplirá los siguientes objetivos:

- a. Coordinar la asignación de recursos financieros para el sector Agua potable y Saneamiento por parte de los entes de la Administración Pública;
- b. aprobar el programa de financiamiento para la ejecución de obras que los prestadores de los servicios tengan previsto realizar en concordancia con los Planes Sectoriales;
- c. asistir a los prestadores de los servicios en la formulación y promoción de programas de financiamiento específicos;
- d. prestar asistencia financiera a los prestadores de los servicios tendientes a cubrir las necesidades de recursos financieros para mejorar y expandir los servicios agua potable y saneamiento dentro del área bajo su responsabilidad; esta asistencia financiera podrá ser reembolsable parcial o totalmente.
- e. gestionar recursos para el financiamiento requerido por el sector.

Artículo 104. Las actividades inherentes al Sistema de Financiamiento Sectorial serán responsabilidad del Director Nacional de la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, quien definirá la estructura operativa que se requiera para el cumplimiento de estos objetivos.

Recursos del fondo de asistencia financiera

Artículo 105. Todos los recursos ordinarios o extraordinarios que el Ejecutivo Nacional destine al Sector Agua Potable y Saneamiento serán administrados a través del Fondo de Asistencia Financiera que se constituirá a los efectos.

Parágrafo Único: Formarán parte del Fondo de Asistencia Financiera los montos provenientes de las multas previstas en esta Ley.

Condiciones para la participación en el sistema de financiamiento sectorial

Artículo 106. El acceso de los prestadores de los servicios a los recursos del Sistema de Financiamiento Sectorial, estará sujeto al cumplimiento de los requisitos que establezca la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento atendiendo, entre otros, los siguientes aspectos:

- a. Cobertura y calidad de la prestación de los servicios;
- b. plan de Inversiones que incluya los requerimientos de inversión y el programa de financiamiento incorporando los fondos de contrapartida local;

- c. nivel de autofinanciamiento de los costos de prestación de los servicios;
- d. régimen tarifario;
- e. niveles de ingreso de la población beneficiaria.

Artículo 107. El Sistema de Financiamiento Sectorial comprenderá diversas modalidades de financiamiento en términos de condiciones y plazos, en función de las características de las inversiones a financiar, incluyendo la posibilidad de transferencia de recursos no reembolsables. El financiamiento en las mejores condiciones concesionales se reservará para financiar:

- a. La ampliación de cobertura de Agua Potable y de Saneamiento a las zonas rurales y a las de desarrollo no controlado;
- b. el tratamiento y la disposición de Aguas Servidas.

Control de la ejecución de las inversiones

Artículo 108. La Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento determinará el esquema de control y los mecanismos a utilizar para garantizar que los recursos para inversiones provenientes de la aplicación de las tarifas y de los fondos otorgados por el Fondo de Financiamiento Sectorial, se destinen a los fines para los cuales fueron previstos.

Artículo 109. El incumplimiento de los prestadores de los servicios en aplicar para inversión la alícuota del monto proveniente de la aplicación de la tarifa destinada a tal fin, o de los fondos reservados para ello, podrá dar lugar a la intervención del prestador de servicios por parte de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y su Reglamento.

TÍTULO VII

EXPROPIACIONES Y SERVIDUMBRES

Expropiaciones

Artículo 110. Se declara de utilidad pública e interés social la ejecución de obras para la prestación de los servicios públicos de Agua Potable y de Saneamiento y la adquisición de espacios suficientes para garantizar la protección de las instalaciones respectivas.

Servidumbres administrativas

Artículo 111. Las limitaciones a los derechos inmobiliarios derivados de la imposición de servidumbres administrativas se considerarán limitaciones legales a la propiedad y no originan por sí solas derecho a indemnización. Ésta sólo será procedente en los casos de limitaciones que causen daño o graves incomodidades en el ejercicio de aquellos derechos, siempre que produzcan un daño cierto, efectivo, individualizado, actual y cuantificable económicamente, en cuyo caso se aplicarán las disposiciones contenidas en la [Ley de Expropiación por Causa de Utilidad Pública y Social](#), en el Capítulo referido al Avenimiento y Justiprecio.

Inutilización del inmueble

Artículo 112. En aquellos casos en que la constitución de la servidumbre inutilice el inmueble o lo haga impropio para el uso al cual está destinado, el propietario podrá optar por la expropiación

parcial o total según sea el caso, para lo cual se aplicará el procedimiento establecido en la [Ley de Expropiación por Causa de Utilidad Pública o Social](#).

TÍTULO VIII

DEL RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Infracciones de los prestadores de los servicios

Artículo 113. Se consideran infracciones de los prestadores de servicio a los efectos de esta Ley:

- a. Incumplimiento de las disposiciones establecidas en esta Ley, su Reglamento y la Normativa respectiva;
- b. interrupción injustificada de los servicios;
- c. prestación de los servicios sin la calidad y eficiencia debidas;
- d. incumplimiento del régimen tarifario;
- e. incumplimiento de las decisiones de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento en los asuntos relacionados con la prestación de los servicios;
- f. no suministrar información o suministrarla tardíamente al Superintendente Nacional, a los municipios, distritos metropolitanos, mancomunidades de municipios y a los suscriptores, de acuerdo a lo previsto en esta Ley y su Reglamento;
- g. Impedimento u obstaculización de las tareas de supervisión y control;
- h. irregularidades en los sistemas de medición de los servicios que sean imputables al prestador.

Sanciones

Artículo 114. Independientemente de las sanciones civiles, penales o administrativas, el Superintendente Nacional o su representante regional, por delegación del primero impondrá las siguientes sanciones a quienes incurran en las infracciones indicadas en el artículo anterior, según la naturaleza, reiteración y gravedad de la falta y el perjuicio causado por la misma:

- a. Amonestación Pública;
- b. multas hasta el diez por ciento (10%) de la facturación anual del prestador de servicios;
- c. intervención del prestador de servicios;
- d. rescisión del contrato.

Parágrafo Primero: El Reglamento establecerá los montos de las multas dependiendo de los ingresos brutos anuales del prestador, su naturaleza jurídica, reiteración y gravedad de la falta en que haya incurrido.

Parágrafo Segundo: Serán agravantes, el suministro de información falsa, tergiversada o incompleta, y la reiteración de infracciones consideradas en esta Ley.

Intervención de los prestadores de los servicios

Artículo 115. El Superintendente Nacional podrá intervenir temporalmente a los prestadores de los servicios en los casos siguientes:

- a. Cuando los servicios no sean prestados con la calidad y eficiencia debida, lo que a su juicio pueda generar perjuicios para la salud pública o poner en peligro la sustentabilidad de la prestación de los servicios;
- b. cuando de manera reiterada, el prestador de servicios haya rehusado dar información veraz completa y oportuna a la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, a los municipios, a los distrito metropolitano o a la mancomunidad de municipios;
- c. en casos de calamidad o perturbación del orden público;
- d. cuando el prestador de servicios se haya declarado en estado de atraso y dicha situación comprometa la prestación de los servicios,
- e. cuando el prestador de servicios no aplique en inversiones la alícuota de la tarifa destinada a tal fin, o los fondos reservados para ello.

Parágrafo Primero: El Superintendente Nacional podrá requerir al municipio, distrito metropolitano, o mancomunidad de municipios, que proceda a regularizar la situación dentro del plazo que a tal efecto le fije, el cual no podrá exceder de tres (3) meses. En todo caso, la intervención tendrá un plazo máximo de un año, antes del cual el municipio, distrito metropolitano o la mancomunidad de municipios competente deberá arbitrar los medios para reemplazar al prestador de servicios.

Artículo 116. Cuando se trate de empresas, la intervención podrá ir desde la imposición de un plan de recuperación de la empresa y el requerimiento de nuevos aportes de capital a sus socios o propietarios, hasta asumir en su totalidad la dirección del prestador de servicios con miras a su liquidación o la contratación de un tercero para que asuma la prestación. En el caso de modalidades de gestión distintas a la de empresas, la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento determinará los criterios para hacer efectiva la intervención.

Apertura de procedimientos sancionatorios

Artículo 117. El Superintendente Nacional sólo podrá abrir procedimientos de intervención y rescisión de los contratos si:

- a. Los municipios, distritos metropolitanos o mancomunidades de municipios a quienes corresponda, no lo hicieran en el plazo de tres (3) meses contados a partir de la comunicación que al efecto les remitiera el Superintendente Nacional;
- b. los municipios, distritos metropolitanos o mancomunidades de municipios solicitaren al Superintendente Nacional la apertura de los procedimientos que correspondan; en este caso, el Superintendente Nacional remitirá la decisión a los municipios, distritos metropolitanos o mancomunidades de municipios a los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de su solicitud. Si el municipio, distrito metropolitano o mancomunidad de municipios no procediere en consecuencia dentro de los quince (15) días siguientes a la remisión, el Superintendente Nacional procederá a resolverlo.

Infracciones de los suscriptores

Artículo 118. Se consideran infracciones de los suscriptores:

- a. La conexión no autorizada a las redes de distribución;
- b. el consumo de agua no autorizado;
- c. la alteración, daño o modificación intencional de equipos de medición asociados a la prestación de los servicios;
- d. la falta de pago;
- e. el incumplimiento de cualquier otra obligación contractual.

Sanciones

Artículo 119. Los consumos de agua no autorizados efectuados por los suscriptores serán sancionados con multas impuestas por el ente correspondiente, según el reglamento que se dicte al efecto, cuyos montos se fijarán de conformidad con lo siguiente:

- a. Si se tratare de consumo de agua no autorizado de un suscriptor residencial unifamiliar, de 1 a 5 veces el monto de su facturación mensual promedio, de los últimos seis (6) meses;
- b. si se tratare de consumo de agua no autorizado de un suscriptor residencial multifamiliar, con multa de 5 a 10 veces el monto de su facturación mensual promedio, de los últimos seis (6) meses;
- c. si se tratare de consumo de agua no autorizado de un suscriptor comercial, industrial u oficial, de 10 a 50 veces el monto de su facturación mensual promedio, de los últimos seis (6) meses.

Parágrafo Único: A los efectos de la determinación del monto correspondiente a la multa, cuando se trate de suscriptores unifamiliares o multifamiliares, el Reglamento establecerá subdivisiones de acuerdo a la condición socioeconómica y a la categoría del suscriptor. Igualmente, cuando se trate de suscriptores comerciales o industriales, el reglamento establecerá el monto de la multa dependiendo del ingreso bruto anual del comercio o industria. Si el suscriptor es oficial, el reglamento establecerá el monto de la multa dependiendo del uso al cual esté destinado el inmueble.

De las tomas ilegales

Artículo 120. Las conexiones ilegales efectuadas por los usuarios serán sancionadas con multas impuestas por el ente correspondiente según el reglamento que se dicte al efecto, cuyos montos se fijarán de conformidad con lo siguiente:

- a. Si se tratare de una conexión ilegal de un usuario residencial unifamiliar, de una (1) hasta veinticinco (25) unidades tributarias;
- b. si se tratare de una conexión ilegal de un usuario residencial multifamiliar, de diez (10) hasta cincuenta (50) unidades tributarias;
- c. si se tratare de una conexión ilegal de un usuario comercial o industrial, de veinte (20) hasta quinientas (500) unidades tributarias;

d. si se tratare de una conexión ilegal de un usuario oficial, de una (1) hasta cincuenta (50) unidades tributarias;

e. si se tratare de conexiones ilegales a las aducciones principales de los acueductos para uso pecuario, agrícola o industrial, de veinte (20) a quinientas (500) unidades tributarias.

Parágrafo Único: A los efectos de la determinación del monto correspondiente a la multa, cuando se trate de usuarios unifamiliares o multifamiliares, el reglamento establecerá subdivisiones de acuerdo a la condición socioeconómica y a la categoría del usuario. Igualmente, cuando se trate de usuarios comerciales o industriales el reglamento establecerá el monto de la multa dependiendo del ingreso bruto anual del comercio o industria. Si el usuario es oficial el reglamento establecerá el monto de la multa dependiendo del uso al cual esté destinado el inmueble.

Artículo 121. Aquellas personas naturales o jurídicas que se incorporen ilegalmente a las instalaciones o efectúen cualquier otra actividad que pueda ocasionar pérdidas de agua o trastornos a cualquiera de los procesos bajo la responsabilidad del prestador de servicios de Agua Potable y de Saneamiento serán sancionados con multa comprendida entre cien (100) y mil (1.000) unidades tributarias.

Parágrafo Único: De comprobarse estos hechos, los prestadores de los servicios podrán aplicar las medidas de seguridad y los correctivos necesarios para la eliminación o supresión de dichas actividades ilegales, permitiéndose la ocupación temporal o confiscación de los bienes utilizados para realizar las conexiones ilegales a las obras o instalaciones. El prestador de los servicios podrá exigir judicial o extrajudicialmente el pago por la deuda correspondiente por el consumo ilegal de agua de acuerdo con la normativa vigente así como la reparación de los daños ocasionados a las instalaciones.

Destino de las multas

Artículo 122. La Superintendencia Nacional para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento será la recaudadora de las multas impuestas a los prestadores de los servicios. En caso que puedan identificarse los suscriptores directamente perjudicados por la conducta del prestador de servicios sancionado, el producto de las multas será distribuido entre los mismos en proporción a su consumo promedio mensual. En caso contrario los recursos de las multas serán destinados al Fondo de Asistencia Financiera.

Artículo 123. Los prestadores de los servicios serán los recaudadores de las multas impuestas a los suscriptores y usuarios. El monto proveniente de la multa será destinado al Fondo de Asistencia Financiera, y su destino se procurará sea asignado a cubrir los costos de inversión de obras de ampliación de la cobertura de los servicios en la misma región.

Artículo 124. Si la multa recayere en una empresa del Estado, se solicitará abrir la respectiva averiguación administrativa.

TÍTULO IX

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Aplicación preferente de la presente Ley

Artículo 125. La presente Ley será de aplicación preferente sobre cualquier otra disposición legal en todo lo que incida en el funcionamiento de los servicios públicos aquí regulados.

Reglamento de la Ley

Artículo 126. La Compañía Anónima Hidrológica Venezolana (HIDROVEN) tendrá un plazo no mayor de un (1) año, contado a partir de la fecha de publicación de esta Ley, para elaborar y presentar al Poder Ejecutivo Nacional por intermedio del Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales, el Proyecto de Reglamento o Reglamentos que sean necesarios para la aplicación de esta Ley, y para preparar los documentos y análisis necesarios para coadyuvar a la transformación de la estructura institucional actual del Sector en la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, en la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y en la Empresa de Gestión Nacional.

Adecuación a la presente Ley

Artículo 127. La Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento, la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y la Empresa de Gestión Nacional deberán entrar en funcionamiento en un plazo no mayor de dos (2) años contados a partir de la fecha de publicación de esta Ley.

Artículo 128. Todas las entidades públicas o privadas, nacionales, municipales o mixtas que estuvieren prestando los servicios de agua potable y de saneamiento al momento de entrar en vigencia la presente Ley, deberán adecuarse a sus disposiciones.

Divulgación del contenido de la presente Ley

Artículo 129. El Ejecutivo Nacional, Estatal y Municipal, tendrán la obligación de divulgar el contenido de la presente Ley a través de los canales oficiales de información así como de los distintos medios de comunicación masiva y, efectuar los aportes presupuestarios necesarios para su divulgación.

Artículo 130. El Ejecutivo Nacional a través de su órgano de competencia, estimará la conveniencia de incluir en los planes de estudio, tanto de la educación básica como de la diversificada, los temas relacionados con la protección del recurso agua como elemento indispensable para la supervivencia de las especies, el debido uso del agua y la valoración del recurso en cualquiera de sus usos.

Régimen Supletorio

Artículo 131. La [Ley de Licitaciones](#) y el Decreto con rango y fuerza de [Ley Orgánica sobre Promoción de la Inversión Privada bajo el Régimen de Concesiones](#), regirán supletoriamente en lo no contemplado en la presente Ley y sus Reglamentos.

Privilegio Fiscal

Artículo 132. Los actos de constitución de empresas públicas nacionales, estatales o municipales, de cooperativas y otras formas asociativas comunitarias, con el objeto de prestar los servicios de esta Ley, estarán exentos del pago de impuestos, tasas, aranceles y otros tributos nacionales, estatales o municipales establecidos por la legislación vigente. Así mismo quedan exentos del pago de impuestos, tasas o contribuciones, los actos de transferencias o venta de bienes y activos necesarios para la prestación de los servicios entre empresas públicas.

Transición

Artículo 133. Hasta tanto entren en funcionamiento la Oficina Nacional para el Desarrollo de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento y la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua

Potable y de Saneamiento, las funciones atribuidas a éstas en la presente Ley, serán ejercidas por la Compañía Anónima Hidrológica Venezolana (HIDROVEN). Para ello, el Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales deberá efectuar las adecuaciones presupuestarias que se requieran en el ejercicio fiscal en curso.

Artículo 134. La Compañía Anónima Hidrológica Venezolana (HIDROVEN) será el organismo responsable, en todo el territorio nacional, de la transferencia de los servicios prestados por el Poder Ejecutivo Nacional a los distritos metropolitanos o municipios, la cual no podrá durar más de cinco (5) años a partir de la publicación de la presente Ley. Hasta tanto se produzca dicha transferencia, los entes que actualmente prestan el servicio continuarán haciéndolo bajo la supervisión de la Compañía Anónima Hidrológica Venezolana (HIDROVEN).

Artículo 135. La Compañía Anónima Hidrológica Venezolana (HIDROVEN), con la aprobación del Ministerio de la Producción y el Comercio, constituirá la Empresa de Gestión Nacional y efectuará la transferencia de los sistemas que esta Ley le ha asignado para su administración, operación y mantenimiento.

Artículo 136. En la medida en que se transfiera la prestación de los servicios a los municipios, distritos metropolitanos o mancomunidades de municipios, el Ejecutivo Nacional, a solicitud de la Compañía Anónima Hidrológica Venezolana (HIDROVEN), dictará las instrucciones necesarias para su liquidación y la de las Empresas Hidrológicas Regionales, así como el destino del personal y de los bienes y activos de dichas empresas.

Parágrafo Único. En aquellos casos en los cuales los pasivos laborales y demás acreencias no puedan ser cubiertos totalmente con recursos propios de los entes nacionales, actuales prestadores de los servicios, el Ejecutivo Nacional, a solicitud de la Compañía Anónima Hidrológica Venezolana (HIDROVEN), hará los aportes que se requieran a los fines de realizar, libre de pasivos, la transferencia efectiva de la prestación de los servicios a los distritos metropolitanos o municipios.

Publicada en Gaceta Oficial N° 5.568 (Extraordinaria) de fecha 31 de diciembre del 2001