



Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

CERTIFICACIÓN

LA INFRASCrita SECRETARIA MUNICIPAL DEL DISTRITO CENTRAL, **CERTIFICA:** EL **ACUERDO No.017** CONTENIDO EN EL ACTA No.012 DE FECHA VEINTIDÓS DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTE, EL CUAL LITERALMENTE DICE:

“ACUERDO No.017.- CONSIDERANDO: Que la autonomía municipal se basa, entre otros postulados, en la libre administración de los intereses locales y la adopción de decisiones propias dentro de la Ley, los intereses generales de la Nación y sus programas de desarrollo, así como en la planificación, organización y administración de los servicios públicos municipales, estando facultadas las municipalidades para crear su propia estructura administrativa y forma de funcionamiento, de acuerdo con la realidad y necesidades y que dentro de sus atribuciones está la protección del medio ambiente en general, de las cuencas hidrográficas y de las fuentes de abastecimiento de agua del municipio.

CONSIDERANDO: Que la Corporación Municipal es el órgano deliberativo de la Municipalidad, electa por el pueblo y máxima autoridad dentro del término municipal, en consecuencia, le corresponde ejercer entre otras, la facultad de crear, reformar y derogar los instrumentos normativos locales.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No.118-2003, el Congreso Nacional aprobó la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento (LMSAPS), misma que fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha ocho de octubre de dos mil tres, en donde establece que corresponde a las municipalidades, en su carácter de titulares de los servicios de agua potable y saneamiento, disponer la forma y condiciones de prestación de dichos servicios en su respectiva jurisdicción, observando lo prescrito en dicha Ley y demás normas aplicables.

CONSIDERANDO: Que la LMSAPS en su Artículo 29 establece que: “Las Municipalidades como titulares del servicio aprobarán los reglamentos de prestación del servicio y su régimen tarifario, deberán, además, facilitar las actividades de los prestadores, realizando las acciones necesarias para apoyar las tareas de prestación y la ejecución de obras y proyectos de gestión ambiental a cargo de éstos”.

CONSIDERANDO: Que el artículo 145 de la Constitución de la República declara el acceso al agua y saneamiento como un derecho humano, en consecuencia, los usuarios tienen derecho a recibir los beneficios de los servicios públicos municipales de agua potable y saneamiento, pagando las tarifas correspondientes previstas en el pliego tarifario, así como a participar en los programas y proyectos de inversión municipal, en la gestión y desarrollo de los asuntos locales.

CONSIDERANDO: Que la Alcaldía Municipal del Distrito Central (AMDC) mediante Acta No.002 de la Sesión Ordinaria de Corporación Municipal de fecha veintidós (22) de enero de 2015 ha definido un modelo de gestión autónomo de propiedad pública, responsable de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, por medio de una unidad municipal, que en el ejercicio de sus funciones actuará en nombre y representación de la Municipalidad.

CONSIDERANDO: Que en fecha catorce (14) de mayo del año 2015, la Directora Coordinadora del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), emitió la Resolución No.12-2015, por medio de la cual transcribe el Acuerdo No.13-2015, de fecha miércoles trece (13) de mayo del año 2015 del Directorio en pleno del ERSAPS, en el cual se aprobó





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.2

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

solicitud de Certificación de propuesta, por estar técnicamente elegible para recibir el sistema de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad capital del Distrito Central, del Departamento de Francisco Morazán y que la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento "UMAPS", sea la encargada de la prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, por cumplir con todos los requisitos establecidos en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento General.

CONSIDERANDO: Que la Corporación Municipal del Distrito Central según Acuerdo No.011 contenido en el Acta No.008 de fecha ocho (8) de mayo del año 2015 y sus reformas contenidas en el Acuerdo No.008 del Acta No.008 de fecha 8 de mayo del 2017 y Acuerdo No.026 contenido en el Acta No.021 de fecha 12 de agosto del año 2019, creó la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento del Distrito Central (UMAPS) como un órgano desconcentrado de la Alcaldía Municipal del Distrito Central, encargada de la administración y prestación de los servicios públicos municipales de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, la cual, en ejercicio de sus funciones, actuará en nombre y representación de la AMDC, con amplia participación ciudadana y respeto ambiental.

CONSIDERANDO: Que siendo la UMAPS un órgano desconcentrado de la AMDC, con amplias facultades de administración para el cumplimiento de su finalidad, según dispone el Acuerdo de su creación, incluyendo sistemas administrativos especiales, contabilidad y presupuesto separados de la AMDC, se debe establecer su Reglamento de Servicios que regirán las relaciones entre la UMAPS y los Usuarios, en el otorgamiento y el mantenimiento de la prestación de los servicios de agua potable, saneamiento y drenaje pluvial en el área de servicio dentro del perímetro urbano del Municipio del Distrito Central.

POR TANTO, la Corporación Municipal del Distrito Central por unanimidad de votos y en aplicación de los Artículos 1; 12 incisos 2), 6); 13 incisos 1), 4), 14); 24 incisos 4), 5), 6) y 7); 25 incisos 1), 4) y 21); 65 inciso 1) y 3); y 99 de la Ley de Municipalidades; 4, 16 y 29 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento; 9, 11, 57, 58 inciso b), 75, 146, 151 inciso a), 152 inciso a. 5) e inciso a. 6) del Reglamento General de la Ley de Municipalidades; 25, 27,28,31,40,41,48, 52 inciso b) y 54 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento; el Acuerdo No.011 contenido en el Acta No.008 de fecha 8 de mayo del año 2015; Acuerdo No.008 contenida en el Acta No.008 del 8 de mayo del año 2017 y Acuerdo No.026 contenido en el Acta No.021 del 12 de agosto del año 2019.

ACUERDA: PRIMERO: Aprobar el **Reglamento de Servicios de la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento (UMAPS)**, el cual deberá de leerse de la forma siguiente:

REGLAMENTO DE SERVICIOS DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (UMAPS)

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento de Servicios tiene como objetivo establecer las normas que rigen las relaciones entre la UMAPS y





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.3

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

servicios, en el otorgamiento y el mantenimiento de la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial dentro del perímetro urbano del Municipio del Distrito Central, acorde con el fomento de la salud, el bienestar humano y una justa retribución que cubra el costo de los servicios.

Artículo 2.- La UMAPS proporcionará los servicios en el ámbito jurisdiccional del perímetro urbano del Municipio del Distrito Central, en la cual exista *infraestructura con capacidad suficiente para hacer factible una adecuada prestación de los servicios.*

Artículo 3.- La prestación de los servicios que brinda la UMAPS estará sujeta a los principios de calidad, equidad, generalidad, eficiencia, solidaridad, continuidad, suficiencia financiera, transparencia, respeto ambiental y participación ciudadana, establecidos en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, Acuerdo de Creación y Reglamento de Funcionamiento de la UMAPS.

Artículo 4.- Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

Acometida: Es la conexión externa que va desde el punto de empalme con la red pública de distribución hasta la caja donde está instalado el medidor o hasta la caja de registro o inspección en los casos de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial.

Agua Potable: Agua apta para el consumo humano por ajustarse a los parámetros de calidad establecidos en las normas sanitarias vigentes.

Aguas Residuales: Son los líquidos de composición variada provenientes de usos domésticos, industriales, comerciales, agrícolas, pecuarios, minería o de otra índole.

Alcantarillado Sanitario: Infraestructura para recibir y transportar las aguas residuales provenientes de los inmuebles, de origen doméstico o de otra manera asimilable a estas últimas, incluyendo las procedentes de usos industriales, comerciales, o institucionales, así como las instalaciones de tratamiento.

Alcantarillado Pluvial: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de saneamiento de aguas lluvias de los inmuebles y al que se deben conectar los tragantes pluviales dispuestos en vías y zonas públicas.

Área de Servicio: Área dentro del perímetro urbano del Municipio del Distrito Central, en el que la UMAPS presta los servicios de agua potable, saneamiento y drenaje pluvial y en la cual exista infraestructura con capacidad suficiente para hacer factible una adecuada prestación de los servicios.

Área de Expansión: Área en la que se planifica la construcción en el futuro de infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable o de saneamiento.

Caja de Registro o inspección: Son las obras que conectan la tubería de





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.4

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

de carga de aguas residuales del inmueble a la red principal, a través de la acometida.

Cargo Fijo: Valor unitario por Usuario que refleja los costos relacionados con la medición de consumos, la facturación y cargos administrativos.

Caudal: Cantidad de agua que circula a través de una tubería.

Conexión Clandestina: Acometida conectada a las instalaciones de la red pública de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, que no corresponda a una conexión autorizada o bien que no se encuentra registrada en el sistema comercial de la UMAPS.

Conexión Domiciliaria de Agua Potable: Conjunto de tuberías y accesorios que permiten el ingreso de agua potable desde la red de distribución hacia las instalaciones internas del inmueble, constando de dos partes: la acometida o conexión externa, que va desde el punto de empalme con la red de distribución, hasta el medidor y la red interna o intradomiciliarias de distribución que comprende el sistema de tuberías para abastecer el consumo de todos los dispositivos sanitarios del inmueble.

Conexión de Alcantarillado Sanitario: Conjunto de tuberías y accesorios que permiten la descarga de agua residual desde las instalaciones internas del inmueble hacia la red de alcantarillado, consta de dos partes: la conexión interna que comprende el sistema de tuberías que recolectan el agua residual del inmueble hasta la caja de registro o inspección, con el nivel más bajo del sistema y la acometida que comprende la conexión de esta caja con el sistema público de alcantarillado.

Consumo: Cantidad de metros cúbicos de agua potable recibida y consumida por el Usuario durante un período determinado de tiempo.

Consumo Histórico: Cantidad de metros cúbicos consumidos y registrados durante un período determinado de facturación consecutiva.

Consumo Presunto: Consumo promediado de agua potable, cuando no se cuenta con un medidor para determinar el consumo real según la categoría.

Contrato de Servicios: Documento contractual para la prestación de los servicios que suscribe la UMAPS con cada uno de los Usuarios.

Cuerpos Receptores: Masas de agua estáticas o en movimiento tales como: ríos, lagos, lagunas, fuentes, acuíferos, embalses; y suelo que pueda recibir directa o indirectamente la descarga de aguas residuales tratadas.

Drenaje Pluvial: Infraestructura urbana para recibir y transportar las aguas lluvias hasta los puntos de desagüe.

ERSAPS: Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

Factura: Documento contable que la UMAPS genera y cobra al Usuario por la prestación de sus servicios de acuerdo al Pliego Tarifario.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.5

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Pérdida en Red de Distribución: Volumen de agua que se pierde a través de las tuberías e instalaciones de la red de distribución, que puede causar interrupción del servicio, cuyo mantenimiento y operatividad es responsabilidad de la UMAPS.

Fuga intradomiciliaria: Volumen de agua que se pierde a través de las tuberías e instalaciones intradomiciliarias, cuyo mantenimiento y operatividad es responsabilidad del Usuario.

Gestión de la Demanda: Programa permanente de alta prioridad para la UMAPS orientada a la reducción de las pérdidas comerciales y físicas en instalaciones internas de los Usuarios a fin de lograr la eficiencia en el consumo, el uso racional del agua por los Usuarios y la facturación equitativa en función de los consumos.

Grandes Consumidores: Son los Usuarios que generan altos consumos de agua potable, mayores a los cien (100) metros cúbicos mensuales, indistintamente de la categoría a la que corresponda.

Instalaciones Internas del Inmueble: Conjunto de tuberías y accesorios que configuran la red interna o intradomiciliaria para efectuar la distribución de agua potable en el inmueble o la recolección de aguas residuales en su interior, siendo su límite el punto de conexión con las respectivas acometidas.

JAAS: Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento.

LMSAPS: Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

Macromedidor: Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de agua potable, como ser la captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, edificios, entre otros, con el objetivo de medir altos consumos.

Medición: Procedimiento que hace posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los Usuarios.

Medidor: Dispositivo para medir el consumo de agua, de acuerdo al diámetro autorizado por la UMAPS, para registrar y acumular la macro y micro medición.

Micromedidor: Es un medidor instalado en la acometida del Usuario para registrar y acumular consumos menores.

OHA: Organismo Hondureño de Acreditación, encargado y responsable de dirigir la evaluación y acreditación voluntaria hacia el fortalecimiento del sistema nacional de la calidad en coordinación con las estrategias del Gobierno, el desarrollo del sector privado y los intereses del consumidor, englobado en el marco de las normas internacionales.

Pliego Tarifario: Instrumento de tarifas autorizado por la AMDG, que debe pagar el Usuario a la UMAPS por la prestación de los servicios recibidos, según la categoría que corresponda.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.6

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Régimen Tarifario: Conjunto de disposiciones, metodologías y bases para el cálculo de las tarifas, aprobadas por la AMDC y el ERSAPS, que fijan los valores que deben pagar los Usuarios por la prestación de los servicios y demás servicios complementarios a cargo de la UMAPS.

Reclamo: Petición presentada formalmente por un Usuario, respecto de alguna acción u omisión de la UMAPS, que presuntamente contraviene el Contrato de Servicios, el presente reglamento y demás disposiciones relacionadas a la prestación de los servicios, cuyo procedimiento se establece en el Reglamento Especial de Atención a Solicitudes y Reclamos de la UMAPS, el cual deberá ser aprobado por su Junta Directiva.

Reconexión: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le ha suspendido o desconectado temporalmente.

Red de Distribución: Sistema de tuberías que permite que llegue el agua, desde el centro de distribución a la acometida, en condiciones de calidad y cantidad.

Red Intradomiciliaria: Es la que comprende el sistema de tuberías para abastecer el consumo de agua potable y la evacuación de las aguas servidas del interior del inmueble.

Regulación: Facultad del ERSAPS para conciliar y arbitrar los conflictos que se susciten entre los Usuarios y UMAPS, una vez agotadas las instancias administrativas correspondientes.

Saneamiento: Colección, tratamiento y disposición de aguas servidas y sus residuos, incluyendo el manejo de letrinas y el vertido de sustancias que pudieran contaminar los acuíferos o las corrientes de agua.

Servicio: El sistema mediante el cual se hace entrega domiciliaria o inmediata de agua por medio de tuberías, así como el tratamiento de los afluentes y otras descargas contaminantes en cuerpos de agua.

Servicios Complementarios: Son los servicios prestados por la UMAPS, que se complementan con los servicios convencionales de agua potable y alcantarillado sanitario.

Servicio de Agua en Bloque: Servicio que presta la UMAPS a determinados Usuarios y JAAS, sin incluir la distribución de agua potable por la red de tuberías.

Servicio Doméstico: Es doméstico cuando la utilización del agua sea destinada al uso particular de las personas y del hogar, sin que esto represente lucro, en cuyo caso originará un cambio en la categoría.

Servicio No Doméstico: Cuando la utilización del agua sea para atender las necesidades de establecimientos comerciales, industriales, gubernamentales e institucionales o para atender servicios complementarios.

Sistema de Conducción de Agua Potable: Se entiende por el sistema de conducción de agua potable al conjunto de tuberías empleadas por la UMAPS





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.7

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

para el transporte de agua potable, desde la fuente de captación hasta la planta de tratamiento o de ésta, hasta los tanques de almacenamiento a partir de los cuales se alimenta el sistema de distribución.

Suspensión o Desconexión Temporal del Servicio: Interrupción temporal del servicio, ejecutada por la UMAPS mediante el levantamiento del medidor u otro procedimiento.

Tarifa: Es el valor que la UMAPS cobra a los Usuarios por la prestación de los servicios, incluyendo los servicios complementarios de acuerdo con el Pliego Tarifario aprobado por la AMDC.

UMAPS: Unidad Municipal Agua Potable y Saneamiento. Órgano desconcentrado de la AMDC, encargada de la administración y prestación de los servicios públicos municipales de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, la cual, en ejercicio de sus funciones, actuará en nombre y representación de la AMDC, con amplia participación ciudadana y respeto ambiental.

Uso Racional del Agua: Consumo eficiente del agua potable suministrada por la UMAPS, determinado en función del tipo de actividades y Usuarios.

Usuario: Persona natural o jurídica, propietaria, poseedora o tenedora a cualquier título de un inmueble dentro del área de servicio y que recibe los servicios prestados por la UMAPS, obligándose al pago de las tarifas correspondientes.

Artículo 5.- Los servicios de agua potable y saneamiento constituyen un derecho humano, los cuales se prestarán dentro del área de cobertura, sin más limitaciones que las derivadas por: la disponibilidad de los servicios, la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento General, las disposiciones del ERSAPS, el presente Reglamento y los demás preceptos legales vigentes que estén relacionados con la prestación de los servicios.

Los servicios proporcionados por la UMAPS comprenden:

- a) **Agua potable:** Comprende las labores de captación de agua cruda, potabilización, producción, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización de la misma.
- b) **Alcantarillado sanitario:** Comprende las labores de recolección de aguas residuales, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización de los subproductos.
- c) **Drenaje pluvial:** Comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias a cuerpos receptores.

Artículo 6.- Los servicios a cargo de la UMAPS serán prestados en condiciones que permitan su continuidad, equidad, regularidad, calidad y generalidad, de acuerdo con las metas de cobertura aprobadas y teniendo en cuenta la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población.

Será responsabilidad del propietario, poseedor o tenedor del inmueble a edificar, solicitar la respectiva conexión de conformidad a lo establecido en este Reglamento y demás normativa aplicable.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.8

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Es obligación de la UMAPS proporcionar los servicios a todo Usuario que esté solvente con el pago de sus obligaciones según el pliego tarifario y categoría o que teniendo convenios de pago de cuentas morosas se encuentre al día.

CAPITULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES

SECCIÓN I DE LA UMAPS

Artículo 7.- La UMAPS tendrá los derechos y obligaciones que se indican a continuación:

1. Resolver las solicitudes y peticiones que presenten los Usuarios.
2. Suscribir el correspondiente Contrato de Servicios con cada uno de los Usuarios.
3. Conectar, suspender, desconectar y reconectar los servicios.
4. Reclassificar la categoría del Usuario de acuerdo al uso o actividad del inmueble.
5. Inspeccionar las condiciones en que se encuentran las instalaciones intradomiciliarias de los Usuarios, a solicitud de estos.
6. Facturar y cobrar al Usuario el consumo de agua suministrada y los servicios prestados según el Pliego Tarifario.
7. Tomar la lectura del medidor según la categoría que corresponda, establecidas en el Pliego Tarifario.
8. Imponer sanciones y la adopción de medidas correctivas, sin perjuicio de las denuncias ante las autoridades correspondientes.
9. Exigir de los Usuarios el cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica Nacional para la Calidad del Agua Potable, Normas Técnicas de las Descargas de Aguas Residuales a Cuerpos Receptores y Alcantarillado Sanitario, así como cualquier otra normativa adoptada por la UMAPS.
10. Cobrar el costo de las reparaciones de daños que el Usuario o terceros ocasionen a la infraestructura propiedad de la AMDC.
11. Interponer acción legal contra los usuarios por daños y perjuicios ocasionados a la UMAPS.
12. Asegurar que el agua suministrada hasta la acometida, mantenga las condiciones de calidad necesarias para el consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica vigente.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.9

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Informar públicamente con suficiente anticipación a los Usuarios, sobre las condiciones de funcionamiento de los servicios, racionamientos programados y la suspensión temporal de los mismos.

14. Llevar a cabo programas permanentes sobre salud, protección ambiental y el uso racional del agua.
15. Poner a disposición del Usuario, una Oficina de Atención al Usuario y una página Web.
16. Las establecidas en el presente Reglamento de Servicios, Reglamento de Funcionamiento, Acuerdo de Creación y sus reformas y demás normativa aplicable.

SECCIÓN II DEL USUARIO

Artículo 8.- El Usuario estará sujeto a los derechos y obligaciones contenidos en el presente Reglamento, sin perjuicio de los contenidos en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento, el Acuerdo de Creación de la UMAPS y sus reformas, su Reglamento de Funcionamiento, el Contrato de Servicios y demás regulaciones aplicables.

Artículo 9.- Los Usuarios que se encuentren dentro del área de servicio, tendrán los derechos que se indican a continuación:

1. Obtener una conexión para el suministro de agua potable, la evacuación de las aguas residuales y el drenaje pluvial del inmueble, previo al cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
2. Suscribir el Contrato de Servicio con la UMAPS y recibir los servicios en la forma y condiciones establecidas en el mismo y en el presente Reglamento.
3. Tener acceso a la normativa vigente en la prestación de los servicios, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de los servicios y toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como Usuario.
4. Presentar solicitudes, reclamos y recursos ante la UMAPS por cualquier acción u omisión que afecte o menoscabe sus derechos, de cualquiera de los servicios prestados, en lo relacionado con la calidad del agua, el suministro, valor facturado, fugas, así como por obstrucciones en los sistemas de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, entre otros.
5. Ser atendido en la rehabilitación del servicio, cuando finalice la causa que originó la suspensión del servicio.
6. Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio por cualquier evento que afecte o modifique la calidad o el suministro del servicio que recibe.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.10

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Solicitar asistencia técnica en el uso racional del agua y/o en el mantenimiento adecuado de las instalaciones intradomiciliarias relacionados a los servicios prestados, incluyendo la localización de fugas no visibles dentro de su predio, pagando la tarifa correspondiente aprobada por la AMDC.

8. Recibir de la UMAPS información oportuna y veraz de su estado de cuenta corriente.
9. Solicitar atención de emergencias las 24 horas del día durante todo el año, con el fin de reparar averías en las infraestructuras o instalaciones de la UMAPS.
10. Solicitar la suspensión temporal o definitiva del servicio de su inmueble. (Corte a pedimento).
11. Presentar peticiones o iniciativas que contribuyan a la adecuada gestión de los servicios.

Artículo 10.- Los Usuarios que se encuentren dentro del área de servicio, tendrán las obligaciones que se indican a continuación:

1. Conectarse a los servicios en el área de cobertura, cumpliendo con los requisitos establecidos en este Reglamento y otras disposiciones reglamentarias relacionadas con el servicio y las instalaciones.
2. Hacer uso adecuado de los servicios, sin dañar ni poner en riesgo la infraestructura de los sistemas.
3. Pagar el cargo correspondiente establecido en el pliego tarifario por la conexión.
4. Pagar oportunamente la factura de los servicios recibidos, conforme la tarifa aprobada y los valores asignados según la categoría.
5. Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación, facilitar su lectura, labores de revisión y mantenimiento que efectúe la UMAPS.
6. Aceptar el cambio de medidor cuando se verifique la incorrecta determinación de los consumos o cuando la UMAPS lo determine por motivos de mantenimiento preventivo o correctivo, o cuando los desarrollos tecnológicos ofrezcan instrumentos de medición más precisos, con mayor durabilidad o con características que faciliten la lectura de los consumos.
7. Instalar por su cuenta los sistemas intradomiciliarios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos por la UMAPS.
8. Utilizar el agua potable, las instalaciones de evacuación de agua residual y drenaje pluvial para el uso exclusivamente autorizado en el contrato de servicios.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.11

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Gestionar la autorización por el cambio de actividad que afecte el suministro de agua y el uso de los servicios de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial.

10. Mantener en buenas condiciones las instalaciones intradomiciliarias de los servicios, evitando problemas de fugas que pongan en riesgo el inmueble o daños a terceros.
11. La custodia, vigilancia y cuidado del medidor, sellos o precintos de seguridad, así como las cajas de registro.
12. Notificar de inmediato el daño o sustracción del medidor por un tercero.
13. Facilitar la tarea de lectura periódica del medidor y cuando ésta no hubiere sido posible por causas ajenas a la UMAPS, se procederá a facturar los servicios por consumo presunto.
14. Cumplir con las disposiciones y condiciones de descarga de aguas residuales establecidas por la UMAPS.
15. Cancelar todas las obligaciones pendientes con la UMAPS antes de hacer la transferencia de propiedad del inmueble receptor del servicio.
16. Suscribir nuevo Contrato de Servicios por cambio de propietario del inmueble o cambio de categoría.
17. Solicitar la reclasificación de la categoría correspondiente de acuerdo al uso o actividad del inmueble.
18. Registrar los pozos de fuentes subterráneas en el catastro de la UMAPS.
19. Abstenerse de descargar a las redes de alcantarillado sanitario y de drenaje pluvial, efluentes que se encuentren prohibidos por las leyes y normas vigentes en el país que resulten aplicables.
20. Siempre que sea posible se recomienda el rehúso de las aguas residuales tratadas para fines de jardinería, lavado de aceras, carros, etc.
21. Cumplir con lo establecido en el presente Reglamento de Servicios y demás normativa aplicable al Usuario.

CAPÍTULO III DE LOS SERVICIOS

SECCIÓN I SERVICIO DE AGUA POTABLE

Artículo 11.- El servicio de agua potable se prestará a través de las siguientes modalidades:

- a. **Conexión a la red de distribución**, en la zona geográfica del área de servicio por la UMAPS.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.12

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Agua en bloque, por acarreo suministrada a grandes consumidores, desarrollos urbanos u otros Usuarios que lo requieran, siempre que exista capacidad en el sistema y que no afecte la calidad del servicio requerida para la prestación general.

Artículo 12.- El servicio de suministro de agua potable puede ser de tipo doméstico, no doméstico y complementario:

1. **Servicio doméstico:** Cuando la utilización del agua sea destinada al uso particular de las personas.
2. **Servicio no doméstico:** Cuando la utilización del agua sea para atender las necesidades de establecimientos comerciales, industriales, gubernamentales e institucionales.
3. **Servicio complementario:** Son los servicios prestados por la UMAPS que se complementan con el servicio convencional de agua potable.

Artículo 13.- El suministro de agua potable podrá estar sujeto a las siguientes condiciones de disponibilidad:

- a. **Suministro continuo**, cuando el sistema de abastecimiento pueda proporcionar agua en forma permanente durante las veinticuatro horas del día.
- b. **Suministro con racionamiento estacional**, cuando en un período de tiempo determinado, sean necesarios uno o más racionamientos programados.
- c. **Suministro con racionamiento permanente**, cuando por las condiciones existentes fuera necesario un estado permanente de racionamiento programado.

Artículo 14.- La UMAPS podrá interrumpir el servicio de agua potable, por las razones técnicas siguientes:

- a. Contaminación o amenaza de contaminación de agua potable.
- b. Trabajos de mantenimiento, reparación, rehabilitación o de otra naturaleza orientados a la preservación de las condiciones de calidad del servicio.
- c. Situaciones de emergencia provocadas por fenómenos naturales, acciones de terceros, fallas de energía u otras razones excepcionales que justifiquen la interrupción.
- d. Por la ejecución de proyectos de infraestructura en la que sea necesaria la interrupción del servicio, ya sean estos desarrollados por la UMAPS, AMDC, instituciones del Estado o privados.
- e. Las demás contingencias previstas en este reglamento.

La UMAPS proporcionará mecanismos alternos para el suministro de agua cuando la interrupción se deba a los supuestos del presente artículo o cuando se susciten por averías ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, a fin de que los Usuarios puedan atender sus necesidades mientras dure la interrupción del servicio.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.13

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Artículo 15.- La UMAPS con anticipación a la interrupción del suministro de agua potable, deberá informar públicamente a los Usuarios lo siguiente:

- a) El mantenimiento programado.
- b) Las condiciones del suministro de agua, mediante el programa de distribución de horarios.
- c) Cuando concurren los literales b y d del artículo 14 del presente Reglamento

Artículo 16.- Cuando por razón de averías ocasionadas por casos fortuitos o fuerza mayor el servicio tenga que suspenderse temporalmente a los Usuarios, se deberá restituir la prestación del servicio en el menor tiempo posible.

Artículo 17.- Las nuevas conexiones domiciliarias de agua potable contarán con medidores que tengan su sello de seguridad; el cuidado y vigilancia de estos aparatos estará bajo la responsabilidad de los Usuarios.

Respecto a las conexiones existentes carentes de medidores, la UMAPS implementará un plan de instalación en forma gradual de acuerdo a las condiciones locales.

Por excepción se podrá autorizar la adquisición del medidor por cuenta del Usuario, siempre que cumpla con los requerimientos técnicos y de seguridad respectiva determinado por el laboratorio de la UMAPS, debiendo generar el crédito en la facturación correspondiente, según lo convenido entre el Usuario y la UMAPS.

En caso de ser necesaria la reubicación del medidor, los costos por este concepto correrán por cuenta del Usuario.

Artículo 18.- El servicio de abastecimiento de agua potable será proporcionado a los Usuarios con presión adecuada dentro de los límites permisibles y de acuerdo a la normativa vigente aplicable. La presión en los puntos de suministro estará sujeta a las variaciones técnicas de funcionamiento de las redes de distribución.

Artículo 19.- La UMAPS asegurará que el agua suministrada hasta la acometida, mantenga las condiciones de calidad necesarias para el consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica Nacional para la Calidad del Agua Potable.

Artículo 20.- La UMAPS de oficio o por denuncia de los Usuarios, deberá efectuar inmediatamente las medidas preventivas y correctivas para detectar el origen sobre cualquier alteración o contaminación del agua a fin de corregir los efectos negativos e impedir que la misma, pueda afectar a los Usuarios, el ambiente y la infraestructura de los diferentes componentes del sistema.

Si fuere necesario, la UMAPS deberá efectuar los tratamientos adicionales que se requieran para que el agua recupere la calidad exigida, siendo para ello necesario realizar muestreos regulares; asimismo informará a la AMDC las acciones que deberán adoptarse en su caso y suspenderá el suministro de agua potable en tanto no se recupere su calidad, procurando suministros alternativos para satisfacer las necesidades conforme a los parámetros





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.14

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Acordados en la Norma Técnica Nacional para la Calidad del Agua Potable.

Artículo 21.- La operación y mantenimiento de las acometidas incluyendo su reposición, reparación y/o rehabilitación, así como los costos en que se incurran serán responsabilidad de la UMAPS, a excepción de cualquier deterioro causado por el Usuario, quien será responsable de asumir dichos costos; la UMAPS realizará el procedimiento de cobro y deberá dejar constancia escrita del hecho.

Artículo 22.- Los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial no podrán ser gratuitos, a excepción del agua suministrada al servicio de extinción de incendios y los servicios estrictamente municipales de carácter social y conforme al convenio que celebre la UMAPS y la AMDC establecido en el Acuerdo de Creación y sus reformas, quienes deberán hacer un uso racional y exclusivo de acuerdo a sus finalidades.

Artículo 23.- Para el riego de parques, jardines y áreas verdes en general, el Usuario deberá implementar mecanismos de reciclaje de agua lluvia u otras fuentes de agua no potable.

SECCIÓN II

SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL

Artículo 24.- La recolección de las aguas residuales domésticas en los sistemas de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial se recibirán de forma directa. Las aguas residuales provenientes de actividades comerciales e industriales, podrán ser descargadas en el sistema de alcantarillado sanitario previo a su tratamiento, siempre que satisfagan las Normas Técnicas de las Descargas de Aguas Residuales a Cuerpos Receptores y Alcantarillado Sanitario aprobadas por la Secretaría de Salud, así como cualquier otra normativa adoptada por la UMAPS.

Artículo 25.- En las áreas donde existan redes de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, la UMAPS podrá proporcionar el servicio de recolección proveniente de los inmuebles de los Usuarios, mediante sistemas separados y siempre que éstos cuenten con la capacidad para recibir de manera independiente las descargas sanitarias.

Artículo 26.- Previo al otorgamiento de permisos para la conexión al sistema de alcantarillado sanitario para el vertido de aguas tratadas provenientes de las actividades comerciales e industriales, se requerirá del Usuario un estudio de factibilidad técnica debidamente certificada. El costo de dichos estudios será asumido en su totalidad por el Usuario del servicio.

Artículo 27.- El Usuario tiene la obligación de mantener en óptimo estado la red sanitaria intradomiciliaria, pudiendo la UMAPS proporcionar la información y asesoría técnica necesaria al Usuario.

La UMAPS ejecutará un programa permanente de monitoreo de los vertidos de aguas residuales, provenientes de las actividades comerciales e industriales, con el objetivo de determinar la carga contaminante y el canon correspondiente.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.15

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Si no aprobar descargas contaminantes o bien no cumplan con los estándares de calidad para el vertido, se aplicarán al Usuario las sanciones correspondientes, el cese de tales acciones y la desconexión de los sistemas, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pudieran recaer.

Artículo 28.- El Usuario que haga uso del servicio de alcantarillado sanitario deberá cumplir con la Legislación vigente en el país para protección de los cuerpos de agua, del ambiente en general y específicamente las Normas Técnicas aplicables.

Artículo 29.- El Usuario deberá permitir al personal de la UMAPS el libre acceso a sus instalaciones internas, a fin de verificar las características de los efluentes generados, incluso tomando muestras de los mismos, así como el estado y actualización de los registros obligatorios.

Artículo 30.- La UMAPS podrá denegar las conexiones a los servicios de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial cuando no tuviere capacidad hidráulica de transporte, evacuación u otro impedimento técnico para recolectar efluentes en las condiciones de calidad, concentración o caudales que fueren requeridos.

Artículo 31.- Las tuberías de la red de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, no podrán situarse a un nivel más alto que las tuberías de agua potable, debiendo cumplir con las normas de instalación y conexión establecidas por la UMAPS.

Artículo 32.- La descarga de efluentes generados por actividades propias de establecimientos de interés sanitario públicos y privados (hospitales, clínicas, centros de salud, morgue, laboratorios, entre otros), mercados, restaurantes, estaciones de servicio de hidrocarburos, lavadoras de automóviles, talleres, envasadoras y procesadoras de alimentos y demás establecimientos o actividades que generen efluentes contaminantes, serán autorizadas y reguladas por la UMAPS, según lo establecido en las Normas Técnicas de las Descargas de Aguas Residuales a Cuerpos Receptores, así como cualquier otra normativa adoptada por la UMAPS.

El Usuario deberá adjuntar a su solicitud, los resultados de los análisis de aguas residuales correspondientes a su actividad, los mismos que serán otorgados por un laboratorio debidamente acreditado ante la instancia nacional correspondiente. La UMAPS podrá efectuar, en cualquier momento contra muestreos a los resultados del laboratorio presentados por el solicitante y en caso de detectar resultados irregulares de manera reincidente, la UMAPS informará del particular al Organismo Hondureño de Acreditación (OHA).

Cuando se compruebe una descarga de efluentes y desechos en la red de alcantarillado sanitario, contraviniendo lo dispuesto por este Reglamento y demás legislación vigente, que implique la desconexión definitiva del servicio de alcantarillado sanitario, la UMAPS lo notificará a la AMDC y demás autoridades nacionales, a fin de que éstas en el marco de sus competencias y atribuciones tomen las medidas de carácter ambiental o administrativo pertinentes.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.16

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Artículo 33.- La UMAPS exigirá a los Usuarios de las categorías industrial o comercial la construcción en el interior de sus predios, para el control de las descargas de efluentes potencialmente contaminantes, las obras siguientes:

- a. Los sistemas de tratamiento de efluentes industriales que correspondan.
- b. Las instalaciones para la separación de grasas, aceites y materiales granulares.
- c. Cajas de inspección para la observación, toma de muestras y medición de caudales descargados a la red pública.
- d. Cámara destinada a la realización del control de descargas, medición de caudales y análisis de las aguas residuales.

Artículo 34.- La UMAPS para el mantenimiento del drenaje pluvial y la construcción de nuevos proyectos, estará a lo dispuesto de una reglamentación especial que incluya la normativa técnica local.

Artículo 35.- La prestación del servicio de drenaje pluvial comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias, a través de la infraestructura propiedad de la AMDC que comprende: red colectora, subcolectores, colectores y tragantes hasta los lugares de disposición en los cuerpos receptores.

Artículo 36.- El Usuario será responsable de las acciones u omisiones que ocasionaran el mal funcionamiento del drenaje pluvial, así como la remoción de obstáculos de cualquier tipo localizados en su propiedad. El incumplimiento de lo anterior, dará lugar a que la UMAPS ejecute las acciones correctivas a costo del Usuario responsable.

SECCIÓN III DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Artículo 37.- Los servicios prestados en condiciones especiales son aquellos que poseen una o más de las siguientes características:

- a. Se proporcionan ocasionalmente o existe una temporalidad establecida.
- b. Servicios que no son proporcionados a través de los sistemas convencionales de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial.

Artículo 38.- Tienen la consideración de servicios complementarios para el suministro de agua potable los siguientes:

- a. Llaves o pilas públicas por situaciones de emergencia.
- b. Venta de agua en bloque.
- c. Acarreo con camión cisterna.
- d. Detección de fugas intradomiciliaria no visible.
- e. Reubicación, instalación y desinstalación de conexiones y medidores.
- f. Suministro temporal con conexión a la red de distribución para espectáculos, ferias, exposiciones, así como cualquier otro servicio similar a los anteriores.
- g. Prestación a terceros de servicios de laboratorio.
- h. Otros servicios complementarios que sean aprobados expresamente por la AMDC.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.17

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

En podrá prestarse el servicio de agua en bloque a grandes consumidores, desarrollos urbanos u otros Usuarios que lo requieran, siempre que exista capacidad en el sistema y que no se afecte la calidad del servicio requerida para la prestación en general.

Artículo 39.- Debido al fin que prestan los hidrantes que se encuentran en la vía pública, su uso compete exclusivamente al Cuerpo de Bomberos.

La UMAPS deberá garantizar el suministro de agua a través de los hidrantes para el combate de incendios; asimismo, la instalación y mantenimiento de las tomas de agua, de acuerdo con la ubicación que disponga la AMDC y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Artículo 40.- La UMAPS podrá conceder a las JAAS y prestadores comunitarios en las zonas periurbanas que no estén dentro del área de servicio y que representen legalmente a la población residente y beneficiaria del servicio, el abastecimiento mediante la venta de agua en bloque a través de carros cisterna; en el caso de las zonas que se encuentran cerca del área de servicio y si las condiciones técnicas lo permiten, se podrá prestar el servicio en bloque a través del sistema primario de agua potable. Para tales efectos se suscribirán contratos de servicios, en los cuales se establecerán las condiciones de la prestación.

La UMAPS establecerá una reglamentación especial, la cual regulará la prestación del servicio con las JAAS y los prestadores comunitarios. Asimismo, corresponderá a la AMDC la asistencia técnica y el financiamiento para la mejora de la calidad de los servicios, propiciando la mejora continua a través de los programas de capacitación.

Artículo 41.- El propietario de un predio que desee obtener el servicio especial temporal para espectáculos, ferias, exposiciones, así como cualquier otra actividad similar, deberá solicitar por escrito el permiso temporal respectivo, acompañado de los requisitos de conexión del servicio de agua potable para personas naturales, incluyendo la licencia de operación temporal autorizada por la AMDC.

El solicitante para garantizar los pagos por estos conceptos, deberá depositar un fondo de garantía el que será devuelto al finalizar el período de uso, siempre que no hubiere saldos pendientes.

Artículo 42.-Tienen la consideración de servicios complementarios para el tratamiento de las aguas residuales los siguientes:

- a. Detección de fugas intradomiciliaria no visible.
- b. Recolección, transporte y disposición de aguas residuales industriales o comerciales, previo tratamiento por quienes las generen para reducir su carga contaminante y evitar daños a la infraestructura y al ambiente.
- c. Comercialización o industrialización de lodos u otros subproductos asociados al servicio de alcantarillado sanitario.
- d. Prestación a terceros de servicios de laboratorio.
- e. Limpieza de fosas sépticas, incluyendo recolección de lodos y su disposición.
- f. Reparación y mantenimiento de instalaciones hidrosanitarias en edificios





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.18

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

publicos.

Otros servicios complementarios que sean aprobados expresamente por la AMDC.

CAPÍTULO IV GESTIÓN COMERCIAL

SECCIÓN I SOLICITUD DEL SERVICIO

Artículo 43.- Será responsabilidad del propietario, poseedor o tenedor de un inmueble que requiera de los servicios de la UMAPS, solicitar las respectivas conexiones de conformidad a lo establecido en este Reglamento y demás normativa aplicable.

Artículo 44.- El aspirante a una conexión o el Usuario de los servicios deberá presentar la respectiva solicitud, en los casos siguientes:

1. Nuevas conexiones de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, en inmuebles que no cuentan con tales servicios.
2. Cuando se individualice un inmueble con servicios autorizados.
3. Cuando se produzca un cambio en el uso del inmueble o categoría de servicio.
4. Cuando se produzca el cambio de propietario del inmueble.
5. Para la prestación de servicios complementarios.
6. En cualquier otra situación donde a juicio de la UMAPS amerite que la persona interesada presente una solicitud.

Artículo 45.- Los requisitos básicos para la conexión de los servicios, son los siguientes:

1. Formulario de solicitud para la conexión de los servicios presentado por el interesado o por medio de apoderado legal debidamente acreditado.
2. Fotocopia autenticada de la escritura de propiedad o documento que acredite el derecho sobre el inmueble para el que se solicita el servicio.
3. Fotocopia de la Tarjeta de Identidad y Registro Tributario Nacional (RTN)
4. Recibo de bienes inmuebles al día (Clave Catastral)
5. Croquis de ubicación de la propiedad.
6. Documento de constitución de la servidumbre, en el caso que fuese necesario.
7. Permiso de operación cuando aplique
8. Otros documentos de carácter técnico y administrativo que la UMAPS considere necesarios según su reglamentación interna.

SECCIÓN II DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 46.- El solicitante llenará y firmará un formulario de solicitud para la conexión a los servicios, el cual proporcionará la UMAPS y tendrá carácter de Declaración Jurada.

En el formulario se hará constar el nombre del solicitante, uso y destino que se pretende dar a los servicios, el inmueble al que se destina y demás información





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.19

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

... necesaria para la correcta definición de la categoría y condiciones de los servicios, así como para la aplicación de la tarifa y posterior facturación.

Artículo 47.- La factibilidad de conexión de los sistemas dentro del área de servicio por la UMAPS recaerá sobre todo inmueble habitable que cuente con la infraestructura sanitaria y que tenga al menos un lado sobre una calle, pasaje o vía peatonal con tubería de la red pública de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, o bien se disponga de una servidumbre que permita la conexión de los servicios.

Artículo 48.- La UMAPS evaluará la posibilidad de ampliar los servicios y en caso que no sea posible, la factibilidad de conexión quedará condicionada a que el Usuario disponga de una servidumbre o autorización que le permita acceder a la red de los servicios.

Artículo 49.- Una vez que el solicitante hubiese presentado la solicitud de los servicios junto con la documentación requerida, la UMAPS a través de un Comité de Factibilidad, creará un expediente y realizará un análisis técnico y legal para determinar la factibilidad de proporcionar los servicios. El resultado del análisis será comunicado al solicitante en un plazo no mayor de quince (15) días.

Artículo 50.- Si el resultado del análisis de factibilidad fuese favorable, la UMAPS emitirá el recibo correspondiente por concepto de tasa de suministro y desagüe, debiendo elaborar un presupuesto de los costos en que incurrirá para realizar las conexiones de la acometida hasta la caja de la conexión intradomiciliaria.

El solicitante tendrá un plazo de treinta (30) días para pagar los valores establecidos en el presente artículo. Transcurrido ese plazo sin que se hayan cancelado los valores correspondientes, se entenderá sin valor ni efecto la solicitud, sin más obligaciones para la UMAPS.

Artículo 51.- Si el interesado cancela los valores correspondientes y decide no llevar a cabo la conexión, debe notificar a la UMAPS y solicitar la devolución del valor pagado en concepto de tasa de suministro y desagüe, siempre que la conexión no haya sido instalada. En este caso, la UMAPS retendrá el 10% de los valores cancelados, como compensación por el tiempo y gastos incurridos en el trámite.

Artículo 52.- Una vez que el solicitante haya efectuado la cancelación de los valores correspondientes, la UMAPS procederá a la suscripción del Contrato de Servicios y en un plazo máximo de diez (10) días hábiles posteriores, estará obligada a realizar la conexión de los servicios.

SECCIÓN III DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS

Artículo 53.- El Contrato de Servicio establecerá las condiciones y formalizará la relación entre la UMAPS y el Usuario para el otorgamiento de los servicios. La Subgerencia Comercial pondrá a disposición del Usuario dicho Contrato.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.20

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Artículo 54.- Por cada Usuario o conexión se suscribirá un Contrato de Servicios por tiempo indefinido, debiendo pagar previamente los valores correspondientes según la categoría de servicio; a excepción de los contratos que se suscriban por la prestación de los servicios complementarios.

Artículo 55.- El Contrato de Servicios se formalizará con la firma del solicitante o su representante legal debidamente autorizado y por el representante legal de la UMAPS, en dos originales.

Artículo 56.- Una vez formalizado el Contrato de Servicios, la UMAPS procederá a incorporar al Usuario a la base de datos comercial y demás registros.

Artículo 57.- El Usuario con treinta (30) días de anticipación, podrá solicitar la terminación del contrato y desconexión de los servicios en los casos siguientes:

1. Cambio de propietario de un inmueble.
2. Por caso fortuito o fuerza mayor.
3. Por cambio de categoría.
4. Por contar con su propia fuente de abastecimiento, debidamente autorizada y que no represente riesgo a la salud pública.
5. Por mutuo acuerdo, instado por cualquiera de las partes.

El Usuario debe proceder a la cancelación de los saldos en mora con motivo de la terminación del contrato y demás gastos que se ocasionen por la desconexión de los servicios cuando corresponda.

La terminación del Contrato de Servicios no implicará la extinción de los saldos adeudados a la UMAPS.

Artículo 58.- El Usuario deberá cancelar las obligaciones pendientes con la UMAPS antes de hacer el traspaso de propiedad del inmueble receptor de los servicios. Los saldos por estos conceptos afectan el inmueble, incluso aquellos que se encuentran en calidad de arriendo, siendo la responsabilidad del nuevo propietario su cancelación.

No se podrá suscribir con los usuarios, contratos de servicios o convenios especiales que estipulen tarifas distintas a las legalmente vigentes.

CAPÍTULO V DE LAS CONEXIONES SECCIÓN I CONEXIONES DOMICILIARIAS

Artículo 59.- La UMAPS una vez suscrito el correspondiente Contrato de Servicios con el Usuario, será responsable de realizar la conexión de agua potable hasta el medidor y la conexión de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial hasta la caja de registro correspondiente.

Artículo 60.- Toda conexión del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, será instalada por el personal técnico autorizado por la UMAPS, siendo por lo tanto responsabilidad de ésta, determinar y





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.21

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

para los insumos apropiados, así como ejecutar los trabajos que resulten idóneos para dicho efecto.

Artículo 61.- Para las nuevas construcciones en terrenos cuyas edificaciones han sido demolidas, ampliadas o cuyo uso haya sido modificado, el propietario deberá proceder a solicitar una nueva conexión. Para tal efecto la UMAPS procederá a realizar nueva inspección y resolverá conforme a criterios técnicos y legales.

Artículo 62.- Por cada inmueble servido habrá una conexión para cada uno de los sistemas, los cuales se autorizarán de manera simultánea si técnicamente fuera posible.

En aquellas zonas que se encuentren fuera del área de los servicios y el Usuario desee desarrollar un proyecto, estará condicionado a obtener de la UMAPS los permisos respectivos para instalar sus propios sistemas, conforme a la normativa correspondiente.

Artículo 63.- Si un Usuario requiriese caudales superiores a los autorizados, podrá solicitar a la UMAPS conexiones suplementarias o de mayor diámetro, las que podrán denegarse por motivos técnicos o si causaren perjuicios a otros Usuarios.

Artículo 64.- La factibilidad de conexión recaerá sobre todo inmueble habitable o con infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial que se encuentre en el área de servicio y que tenga al menos un lado sobre una calle, pasaje o vía peatonal, según sea el servicio a conectar.

Cuando el inmueble tenga colindancia con dos calles, la UMAPS determinará técnicamente por cuál de ellas deberá realizarse la conexión.

En caso de que el inmueble no tenga acceso directo, la factibilidad de la conexión quedará condicionada a que el Usuario disponga de una servidumbre o autorización que le permita acceder a la red.

Artículo 65.- Las conexiones para la prestación de los servicios a nuevos Usuarios, no se realizarán mientras las instalaciones intradomiciliarias de una urbanización o desarrollo privado no hayan sido inspeccionadas por la UMAPS, a fin de constatar que las especificaciones y normas técnicas han sido cumplidas.

Artículo 66.- Es facultad de la UMAPS aprobar o denegar las solicitudes de conexiones domiciliarias a las redes de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial.

Artículo 67.- En caso de bienes inmuebles que surjan de una escritura pública de individualización, las conexiones a los servicios deben ser independientes; por consiguiente, los Usuarios del o los inmuebles que queden sin servicios, deberán solicitar las conexiones respectivas; caso contrario el consumo y/o uso de los servicios conectados clandestinamente, serán responsabilidad del Usuario que cuente con la conexión inicialmente aprobada.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.22

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Artículo 68.- La UMAPS es la única facultada para autorizar, poner en funcionamiento y mantener las conexiones de los servicios, así como realizar trabajos en las redes públicas y demás instalaciones, por lo que el Usuario deberá abstenerse de realizar cualquier manipulación directa o indirecta a la infraestructura.

En los casos en que la UMAPS advierta o corrobore cualquier anomalía o manipulación inadecuada por parte del Usuario, que afecten el funcionamiento o estado de las instalaciones de los sistemas, procederá a aplicar las sanciones correspondientes, así como el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados a los servicios, valorizados por la UMAPS al costo de reposición respectivo.

SECCIÓN II CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS

Artículo 69.- Corresponde al Usuario la instalación de las redes internas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, para habilitar las respectivas conexiones intradomiciliaria.

Cuando las redes internas existentes no faciliten la conexión requerida, la UMAPS indicará al Usuario las obras necesarias y una vez ejecutadas las mismas se programarán los trabajos de la conexión de los servicios.

Artículo 70.- El Usuario será responsable del diseño, construcción, mantenimiento de las instalaciones intradomiciliarias y su correcto funcionamiento, debiendo implementar medidas que garanticen el óptimo funcionamiento de las redes públicas externas, con el propósito de no ocasionar riesgos de contaminación o produzcan daños a terceros.

Artículo 71.- Se prohíbe al Usuario la descarga de aguas lluvias intradomiciliarias al sistema del alcantarillado sanitario, así como las aguas residuales al sistema de drenaje pluvial.

Artículo 72.- El personal de la UMAPS no podrá realizar trabajo de construcción o fontanería en las instalaciones intradomiciliarias del Usuario, ya sea que se trate de nuevas instalaciones, reparaciones, remodelaciones y mantenimiento de las existentes. Sin embargo, la UMAPS podrá asistir al Usuario en la identificación de fugas internas, aplicando el cargo correspondiente, sin perjuicio de las multas que pudieren corresponder de comprobarse que la misma es producto de la negligencia del Usuario.

SECCIÓN III CONEXIONES CLANDESTINAS

Artículo 73.- La UMAPS deberá realizar los esfuerzos pertinentes para detectar la existencia de conexiones clandestinas, que pongan en riesgo la calidad de la prestación y/o perjudiquen los servicios, ejecutando las acciones de monitoreo y fiscalización que permitan regularizarlas o inutilizarlas cuando corresponda.

Artículo 74.- Se considera clandestinaje:

- 1. Conexión no autorizada:**





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.23

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

- a. La alteración o manipulación de la conexión domiciliaria a fin de conectar un inmueble a los servicios.
- b. Los inmuebles que se beneficien de los servicios provenientes de una conexión inicialmente aprobada (bypass).

2. Conexiones autorizadas y registradas en el sistema comercial de la UMAPS:

- a. La rehabilitación de un servicio suspendido o desconectado.
- b. Un cambio en el uso o actividad del inmueble, que incida en la categoría de la cuenta comercial.
- c. El retiro del medidor por el Usuario para evitar la medición.

Artículo 75.- Cuando la UMAPS hubiere detectado conexiones clandestinas, podrá regularizar dicha situación a través del Contrato de Servicios, previo a determinar la factibilidad, el pago por el agua consumida y la cancelación de las multas correspondientes.

La UMAPS sin perjuicio de lo anterior podrá:

1. Cobrar los costos asociados en la detección de anomalías por la instalación o reposición de medidor.
2. Regularizar los consumos.
3. Reclassificar la categoría del Usuario de acuerdo al uso o actividad del inmueble.
4. Cobrar por el consumo en el servicio de agua potable o por la descarga de efluentes al alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Cobranzas de la UMAPS.
5. Retirar las instalaciones y equipamientos clandestinos construidos o incorporados por el Usuario.
6. Suspender al Usuario de forma inmediata el suministro de agua potable mientras regulariza su conexión a los servicios.
7. Imponer las sanciones correspondientes.
8. Resarcirse por los daños y perjuicios causados a la infraestructura.

Artículo 76.- El Usuario conectado clandestinamente a los servicios, tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para regularizar su conexión, contados a partir de la notificación de la anomalía encontrada; vencido este plazo sin que el Usuario regularice la conexión, la UMAPS estará facultada a efectuar la desconexión respectiva.

SECCIÓN IV INSPECCIONES

Artículo 77.- La UMAPS con autorización del Usuario podrá inspeccionar las instalaciones intradomiciliarias de los servicios para vigilar las condiciones y forma en que éstos utilizan el suministro de agua o dispone de las aguas residuales y drenaje pluvial. En caso de que se detecten anomalías el Usuario está obligado a corregirlas de acuerdo con las recomendaciones de la UMAPS, sin perjuicio de las sanciones que pudieren aplicar en caso de incumplimiento.

Artículo 78.- El personal de la UMAPS, previa identificación, podrá, en cualquier caso, hacer las inspecciones a fin de comprobar el cumplimiento de





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.24

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, la necesidad de modificarlo, así como la actualización de la información catastral.

SECCIÓN V MEDICIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

Artículo 79.- La AMDC como titular del servicio de agua potable es la propietaria de los medidores, siendo responsabilidad de la UMAPS la adquisición, calibración, registro, almacenamiento, instalación, supervisión, mantenimiento y reemplazo de los mismos.

En casos excepcionales y previa autorización, el Usuario podrá adquirir directamente el medidor siempre que cuenten con la certificación correspondiente; bajo esta modalidad la UMAPS le concederá un crédito por la adquisición del medidor.

Artículo 80.- Todo Usuario del servicio de agua potable, deberá contar con su respectivo medidor para registrar el volumen suministrado y en ningún caso, puede renunciar o negarse a la instalación y uso del medidor. La UMAPS determinará el tipo de medidor o lote de medidores a ser instalados, así como el dimensionamiento, dispositivo de sello e identificación y las especificaciones técnicas del mismo.

Artículo 81.- La UMAPS determinará el tipo de medidor para aquellos Usuarios que generan altos consumos de agua potable, mayores a los cien (100) metros cúbicos mensuales, indistintamente de la categoría a la que corresponda. En casos excepcionales y previa autorización de la UMAPS, éstos podrán adquirir directamente el medidor siempre que cuenten con la certificación correspondiente; bajo esta modalidad se concederá un crédito por la adquisición del medidor.

Si un gran consumidor modifica sus consumos disminuyéndolos por un período de seis (6) meses continuos, se realizará el cambio de medidor si así se considera conveniente.

Artículo 82.- El mantenimiento correctivo, el reemplazo del medidor por deficiencias en su funcionamiento o por vencimiento de su vida útil, será asumido por la UMAPS. El Usuario deberá ser previamente informado de la realización de estas actividades.

Artículo 83.- Cuando el Usuario reclame el mal funcionamiento del medidor y la UMAPS compruebe lo contrario, los costos que corresponden a desinstalación del medidor, prueba de verificación de funcionamiento y reconexión, serán cargados al Usuario, según los valores establecidos en el Reglamento respectivo.

Artículo 84.- Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el volumen registrado no difiera del error permisible determinado en las especificaciones técnicas definidas por la normativa internacional.

En caso de existir diferencia de criterios entre el Usuario y la UMAPS, sobre el funcionamiento correcto del medidor, el Usuario podrá recurrir a la verificación de un tercero acreditado por el Ente Técnico, cuyos costos serán asumidos por el Usuario.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.25

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Artículo 85.- Por disposición de la UMAPS, el medidor podrá ser reubicado cuando así sea conveniente para proteger su integridad, facilitar la lectura o por razones técnicas; el costo asociado al trabajo de reubicación se hará con cargo a la UMAPS. Cuando la reubicación proceda a petición del Usuario, éste asumirá los costos correspondientes.

Artículo 86.- La medición podrá verse interrumpida por las causales siguientes:

- a. La sustracción del medidor.
- b. El mal funcionamiento o daño del medidor.
- c. Por acción u omisión del Usuario.

Cuando concorra cualquiera de las causales anteriores el consumo será promediado, mientras se regularice la medición.

SECCIÓN VI FACTURACIÓN Y COBRANZA

Artículo 87.- La UMAPS será la responsable de la facturación, del cobro de los servicios y la aplicación de sanciones al Usuario por falta de pago. La tarifa busca garantizar la sostenibilidad de la prestación de los servicios con eficiencia y eficacia.

Se determinará y regulará de acuerdo a la metodología del ERSAPS y al Pliego Tarifario aprobado por la AMDC. Las tarifas según el consumo se clasifican en:

- a) Tarifa de consumo medido, la cual incluye los cargos fijos y variables.
- b) Tarifa de consumo no medido o presunto, la que incluye únicamente los cargos fijos.

Artículo 88.- El Reglamento de Cobranzas establecerá los procedimientos de facturación, cobranza y fiscalización permanente de la prestación de los servicios.

La UMAPS efectuará la cobranza extrajudicial y judicial a los Usuarios morosos, quienes asumirán los intereses moratorios, costos procesales y demás gastos que ocasionen dichas acciones.

En todo proceso de negociación extrajudicial donde la UMAPS financie un saldo monetario moroso, lo hará mediante la suscripción de un convenio de pago debiendo aplicarse el porcentaje de interés establecido por el sistema bancario nacional en cada uno de los meses que dure el financiamiento acordado.

Para los efectos del cobro judicial, los estados de cuenta debidamente certificados por el Gerente General, tendrán carácter de título ejecutivo, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 41 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

Por la mora de dos (2) pagos vencidos consecutivos ya sea por la prestación de los servicios o por créditos otorgados mediante convenios de pago, se procederá a la suspensión temporal de los servicios, sin perjuicio del pago de los intereses y recargos que apliquen.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.26

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Artículo 89.- La UMAPS tendrá por base la medición de los consumos reales como criterio equitativo, excepto cuando por tiempo limitado las condiciones técnicas del servicio no permitan la medición, en tal caso la UMAPS podrá realizar la facturación por consumo presunto.

La facturación se clasifica en:

- a) **Facturación por Consumo Medido.** El volumen registrado por el medidor bajo la modalidad de consumo medido y este será utilizado para calcular el cobro correspondiente, empleando los criterios y normas contenidas en el Pliego Tarifario.
- b) **Facturación por Consumo No Medido.** Se aplicarán cargos fijos a cada conexión según su categoría de servicio, cuando se use la modalidad de consumo no medido.

Artículo 90.- En los casos en que la falta de medición fuere el resultado de una acción u omisión por parte del Usuario, la facturación que corresponda al lapso de tiempo que demande la solución del problema, estará basada en el promedio histórico de los últimos seis (6) meses de consumos registrados, o si el Usuario no tuviere dicha antigüedad en el plazo menor en que se hayan verificado tales consumos.

Artículo 91.- La modificación de las categorías establecidas en el Pliego Tarifario deberá reflejarse en la facturación, estar debidamente fundamentada y notificada al Usuario con treinta (30) días de anticipación previo al cobro.

Artículo 92.- La UMAPS tiene la obligación de emitir la facturación por la prestación de los servicios brindados, con sujeción al consumo, categoría y pliego tarifario, la que se emitirá periódicamente para cada Usuario.

Artículo 93.- La factura detallará entre otros datos, el nombre del Usuario, la dirección física del inmueble, la clave catastral municipal, el número de cuenta comercial del Usuario, el cobro de la tarifa por cada uno de los servicios detallado en forma separada, los costos fijos, la mora del mes anterior, multas y recargos, categoría del servicio, fecha y lectura de consumo real y/o promediado del mes actual y anterior, período o mes facturado, el monto total del cobro, fecha límite de pago, el número de factura, así como otros cargos y descuentos establecidos en la legislación nacional.

Artículo 94.- La UMAPS podrá establecer planes de pago con los Usuarios a fin de brindar facilidades para la cancelación de las deudas contraídas por la prestación de los servicios.

Artículo 95.- En el caso del servicio de alcantarillado sanitario prestado a través de redes públicas, la UMAPS facturará de acuerdo al porcentaje establecido en el Pliego Tarifario, tomando en consideración el consumo de agua potable, ya sea medido o promediado.

Artículo 96.- La UMAPS emitirá las facturas correspondientes al período de consumo, pudiendo establecer ciclos diferentes de lectura y facturación; asimismo, deberá garantizar que la factura sea recibida por el Usuario.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.27

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

entregándola en el domicilio correspondiente al inmueble servido y podrá a requerimiento del Usuario remitir la facturación por medios electrónicos.

Artículo 97.- Cuando por responsabilidad de la UMAPS no se genere o entregue la facturación que afecte una zona o a un ciclo de facturación, deberá de oficio extender el plazo de vencimiento.

El extravío, la no entrega o recepción de la factura, no exime al Usuario de su obligación de pago, será su responsabilidad requerir un duplicado o copia de la factura.

Artículo 98.- La UMAPS tendrá derecho a tercerizar la cobranza extrajudicial de la facturación en mora, sin que ello implique limitación alguna del derecho a la recuperación del valor adeudado por vía judicial.

Artículo 99.- La facturación de Usuarios exentos del pago del servicio de agua potable para la extinción de incendios y los servicios estrictamente municipales de carácter social, se emitirá únicamente para la medición de los consumos y el control contable.

Los servicios prestados en las oficinas administrativas del Benemérito Cuerpo de Bomberos por concepto de consumo de agua potable y uso del alcantarillado sanitario, no estarán exentos de pago.

CAPÍTULO VI INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 100.- Al Usuario que por acción u omisión, afecte la salud de las personas, el ambiente, ocasione daños a la infraestructura, altere el normal funcionamiento de los sistemas y la calidad de los servicios, así como el incumplimiento al presente Reglamento y demás disposiciones legales aplicables, se le impondrán las sanciones correspondientes, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pudieran incurrir.

La UMAPS podrá requerir el concurso o intervención de las autoridades ambientales, de salud con competencia sobre los recursos hídricos, a efectos de detectar e impedir la persistencia de toda descarga anormal en sus fuentes de abastecimiento, alcantarillado sanitario y otros cuerpos receptores.

Artículo 101.- De acuerdo al presente Reglamento se consideran infracciones:

a) Infracciones Leves:

1. Hacer uso irracional e inadecuado del servicio de agua potable, que implique desperdicio del agua.
2. Regar parques, jardines y áreas verdes con agua potable.

b) Infracciones Graves:

1. Comercializar el agua potable sin autorización expresa de la UMAPS.
2. Extender los servicios a terceros haciendo derivaciones o conexiones de las tuberías sin autorización de la UMAPS.
3. Manipular las redes municipales de agua potable o alcantarillado.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.28

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

4. Manipular, alterar o dañar las conexionesEl retiro o cambio del medidor sin autorización de la UMAPS
5. Impedir a los trabajadores de la UMAPS el libre acceso a la caja del medidor o al interior de la propiedad con el propósito de actualizar el catastro, efectuar inspecciones para detectar fugas, conexiones clandestinas, evaluación y prueba de vertidos al alcantarillado sanitario.
6. Utilizar el agua para usos no autorizados.
7. Rehabilitar por cuenta propia un servicio suspendido por la UMAPS.
8. No informar oportunamente del cambio de actividad en el inmueble, que implique una modificación en la categoría del servicio y de la tarifa.
9. Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión de abastecimiento de agua potable con cualquier propósito.
10. Descargar efluentes y desechos en la red de alcantarillado sanitario, contraviniendo lo dispuesto en este Reglamento o el incumplimiento de los requerimientos para la descarga de desechos comerciales e industriales, establecidos en la legislación nacional.
11. Arrojar o depositar cualquier tipo de materiales, objetos o desechos sólidos en las instalaciones del drenaje pluvial.
12. Interconectar los sistemas de drenaje pluvial y alcantarillado sanitario, así como la red de agua potable con una de agua no potable.
13. Desatender las indicaciones de la UMAPS para adecuar las instalaciones intradomiciliarias.
14. Obstaculizar por acción u omisión la lectura, revisión o reparación de los medidores.
15. La no comparecencia a dos (2) citaciones de regularización por cualquier infracción.
16. La reincidencia de una infracción leve.

Infracciones muy Graves:

1. La disposición de aguas residuales a los cuerpos receptores no autorizada por la UMAPS, contraviniendo la normativa sanitaria, ambiental y municipal.
2. La comisión de cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruya o destruya las tuberías e instalaciones de la infraestructura, propiedad de la AMDC.
3. Levantar construcciones o edificaciones de cualquier naturaleza o destino que obstruyan el funcionamiento de los sistemas.
4. La reincidencia de una infracción grave.

Artículo 102.- La UMAPS podrá imponer las sanciones siguientes:

- (a) Por la comisión de una infracción leve, se impondrá una multa de **MIL a CINCO MIL LEMPIRAS (L.1,000.00 – 5,000.00)**.
- (b) Por la comisión de una infracción grave, se impondrá una multa de **CINCO MIL UNO a DIEZ MIL LEMPIRAS (L. 5,001.00 – 10,000.00)**, sin perjuicio de la reparación de los daños causados a la infraestructura y a terceros.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.29

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Por la comisión de una infracción muy grave, se impondrá una multa de **DIEZ MIL UNO A CINCUENTA MIL LEMPIRAS (L.10,001.00 - 50,000.00)** y la suspensión o desconexión temporal de los servicios, sin perjuicio de la reparación de los daños causados a la infraestructura y a terceros.

La imposición de la multa dependerá del beneficio obtenido y la magnitud de los daños ocasionados a la salud de las personas, al ambiente y a la infraestructura municipal, según análisis e informes técnicos debidamente calificados.

Artículo 103.- La suspensión o desconexión temporal de los servicios, consiste en el retiro temporal del medidor y el cierre de la válvula ubicada en la caja domiciliaria.

Artículo 104.- No procederá la suspensión o desconexión temporal del servicio cuando el Usuario demuestre fehacientemente que ha pagado los valores consignados como deuda, cuando tuviere pendiente de resolución un reclamo o por una causa comprobada atribuible a la UMAPS.

Artículo 105.- El Usuario tendrá derecho a la reconexión del servicio previo a la cancelación o la suscripción de un convenio de pago por el monto total adeudado, incluyendo las multas y todos los cargos de reconexión respectivos.

Lo anterior siempre que el infractor cumpla con las demás condiciones o requerimientos establecidos en la legislación vigente, así como reparados los daños ocasionados a las personas, el ambiente, infraestructura propiedad de la AMDC y de terceros.

Artículo 106.- Suspendido o desconectado un servicio por cualquiera de las causas establecidas en el presente Reglamento y habiendo transcurrido tres (3) meses sin que el Usuario hubiere normalizado su situación, la UMAPS podrá ordenar la desconexión definitiva del servicio respectivo.

La desconexión definitiva del servicio implica el sello de la caja domiciliaria, cuyo costo será a cuenta del Usuario, así como las eventuales multas por conexiones clandestinas, las cuales se sumarán a la deuda del Usuario.

En caso necesario, la UMAPS podrá tomar acciones por la vía judicial para defender sus derechos.

Artículo 107.- La imposición de la multa no exime al Usuario de la obligación de efectuar por su cuenta las reparaciones de los daños causados a la infraestructura, a terceros, el resarcimiento de los perjuicios ocasionados y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción.

Artículo 108.- En el caso que la UMAPS a través de la Subgerencia Comercial, detecte la comisión de una infracción, citará al Usuario hasta dos (2) veces en el término de treinta (30) días hábiles para que regularice su situación. De no comparecer a ninguna de las citaciones se calificará como una infracción grave.





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.30

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Considerará reincidencia, la concurrencia de cualquier infracción en el término de treinta (30) días calendario.

CAPÍTULO VII SOLICITUDES Y RECLAMOS

Artículo 109.- La UMAPS pondrá a disposición una Oficina de Atención y Servicio al Usuario, dependencia encargada de resolver solicitudes, consultas y reclamos de los Usuarios o terceros, relacionados con la prestación y calidad de los servicios, debiendo dar curso a las mismas a fin de dar pronta y pertinente respuesta. Contará con la capacidad instalada, procesos automatizados y personal idóneo para brindar la atención adecuada, debiendo registrar, tramitar y resolverlos bajo condiciones de celeridad, trato personalizado y digno.

La Oficina de Atención y Servicio al Usuario llevará un registro detallado de todas las solicitudes y reclamos presentados, así como de las gestiones y resultados en cada caso. El asiento del registro debe contener como mínimo la siguiente información: nombre del usuario, cuenta comercial, clave catastral, motivo del reclamo, fecha de presentación y el tiempo que tomó resolver lo solicitado para dar respuesta al usuario.

Artículo 110.- El Usuario podrá presentar reclamos a la UMAPS, en la Oficina de Atención y Servicio al Usuario, sobre:

- a) La prestación y calidad de los servicios.
- b) Las lecturas.
- c) La medición.
- d) La facturación y cobranza.
- e) Los derechos de conexión y reconexión.
- f) Otros relacionados con los servicios.

En el proceso de reclamación, ambas partes se sujetarán a lo estipulado en el Reglamento de Atención a Reclamos, el cual deberá ser aprobado por la Junta Directiva de la UMAPS, conforme lo establecido en el Reglamento General de la Ley Marco de Agua Potable y Saneamiento.

Artículo 111.- La UMAPS habilitará mecanismos de recepción y tramitación de quejas para que los Usuarios puedan presentar observaciones o quejas respecto del personal, del servicio o cualquier otro asunto relacionado con la prestación de los servicios.

En cumplimiento con la Ley de Protección al Consumidor, la UMAPS pondrá a disposición de los Usuarios, un libro de quejas y reclamos, en las Oficinas de Atención y Servicio al Usuario.

Artículo 112.- La UMAPS prestará a los Usuarios un servicio de atención de emergencias las 24 horas del día durante todo el año, con el fin de reparar averías en las infraestructuras e instalaciones a su cargo o para atender otros reclamos urgentes, relacionados con la operación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial.

Artículo 113.- La UMAPS deberá contar con una página web, con la siguiente información disponible al Usuario:





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.31

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

Marco Regulatorio de la UMAPS

- b. Horarios de servicios
- c. Formularios
- d. Contrato de Servicios
- e. Enlace de consultas sobre estados de cuenta
- f. Encuesta de opinión
- g. Pliego Tarifario
- h. Portal de Transparencia
- i. Otra información relacionada con la prestación de los servicios

Artículo 114.- La UMAPS pondrá a disposición de los Usuarios una plataforma electrónica para que pueda gestionar en línea diferentes solicitudes, estableciendo para tales efectos la reglamentación correspondiente.

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 115.- La UMAPS cooperará con las autoridades competentes en temas relacionados con la prestación de los servicios, en las acciones preventivas, correctivas y de promoción que éstas realicen.

Artículo 116.- La AMDC gozará del derecho de preferencia sobre personas naturales o jurídicas, públicas o privadas para el aprovechamiento de cualquier cuerpo de agua superficiales o subterráneas dentro del perímetro del Distrito Central, que sean necesarias para el abastecimiento de agua para consumo humano o descarga de aguas residuales tratadas, según lo establece la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.

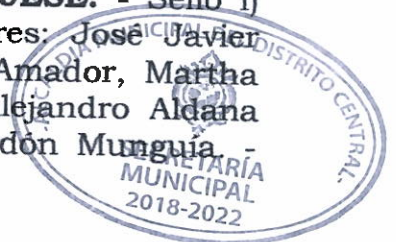
Artículo 117.- La UMAPS no será responsable ante el Usuario de las interrupciones que se produzcan en el servicio, cuando sean motivadas por fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO IX DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 118.- En tanto la UMAPS no suscriba los nuevos contratos de servicios con los Usuarios, se estará a lo dispuesto en las condiciones contractuales vigentes que el Usuario acordó con el SANAA. La UMAPS establecerá los mecanismos para la pronta suscripción de los contratos de servicios.

Artículo 119.- El presente Reglamento de Servicios entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

SEGUNDO.- El presente acuerdo es de ejecución inmediata y deberá transcribirse a la Junta Directiva de la UMAPS, COMAS y UGASAM, así como a las demás dependencias de la Alcaldía Municipal del Distrito Central que correspondan para su conocimiento y ejecución. - **PUBLÍQUESE.** - Sello f) Juan Carlos García Medina, Alcalde por Ley y los Regidores: José Javier Velásquez Cruz, Nilvia Ethel Castillo Cruz, Carlos Roberto Amador, Martha Alicia García Casco, Martín Stuar Fonseca Zúniga, Jorge Alejandro Aldana Bardales, Osmán Danilo Aguilar Ponce y Joselyn Marisol Ardón Munguía. - Sello f) Cossette A. López-Osorio A., Secretaria Municipal".





Alcaldía Municipal del Distrito Central

Tegucigalpa, M. D. C. Honduras C.A.

Pág.32

ACUERDO No.017 ACTA No.012 DE FECHA 22 DE OCTUBRE DE 2020.

celebrada en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central a los
veintiséis días del mes de octubre del año dos mil veinte.

COSSETTE A. LÓPEZ-OSORIO AGUILAR
SECRETARIA MUNICIPAL DEL DISTRITO CENTRAL

