



MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

ACUERDO No. COM-56-2023

EL CONCEJO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los mandatos y competencias establecidas en la Constitución Política de la República de Guatemala y el Código Municipal Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República y sus reformas, el Concejo Municipal, tiene competencia para emitir las ordenanzas y reglamentos de su municipio, a efecto de garantizar la prestación de los servicios públicos locales, obtener y disponer de sus recursos, entre otros, para coadyuvar a garantizar el bien común de sus vecinos.

CONSIDERANDO

Que por disposición legal, le corresponde a la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala -EMPAGUA-, la prestación del servicio público de agua dentro del municipio de Guatemala y sus áreas de influencia, en tal sentido, para garantizar la referida prestación del servicio público, es necesario, útil e indispensable, tener elementos que den certeza y seguridad jurídica a EMPAGUA y a sus usuarios, dentro de las relaciones jurídicas de prestación y contraprestación del servicio público de agua.

CONSIDERANDO

Que es necesario actualizar el Reglamento del Servicio Público de Agua a cargo de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala -EMPAGUA-, dentro del municipio de Guatemala, sus áreas de influencia y a todos sus usuarios, atendiendo en tal sentido, los aspectos técnicos, administrativos y legales necesarios para garantizar la referida prestación del servicio público.

POR TANTO:

Con fundamento en lo considerado y lo dispuesto en los artículos 253 inciso b) y c), 254 y 255 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 3, 6, 33, 34, 35 inciso i), 42, 67, 72, 100 incisos e) y f), del Código Municipal según Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República y sus reformas.

ACUERDA

Emitir el siguiente,

REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. OBJETO.

El presente reglamento establece las bases generales para la prestación del servicio público de agua de acuerdo a la disponibilidad de EMPAGUA, en función de la infraestructura y disponibilidad del recurso hídrico en el municipio de Guatemala y sus áreas de influencia de acuerdo a los convenios suscritos.

Artículo 2. DEFINICIONES. Para los efectos de este reglamento se entenderá:

- I. **Alcantarillado:** Consiste por una red de tuberías que captan y trasladan las aguas pluviales y residuales a un punto determinado.
- II. **Acometida:** Tubería y accesorios destinados al servicio exclusivo del usuario, que se divide en:
 - III. **Externa:** Tubería que parte de la red de distribución de EMPAGUA hasta antes del medidor.
 - IV. **Interna:** Red de distribución privada que parte del medidor hasta el interior del inmueble que recibe el servicio.
 - V. **Comunidades en Desarrollo:** Comúnmente conocidas como Asentamientos, son las áreas en donde se establece una comunidad, fuera de las normas establecidas por las autoridades encargadas del ordenamiento urbano.
 - VI. **Conexión Fraudulenta:** conexión realizada mediante engaño, dolo, intención o premeditación, que altere o imposibilite la información del consumo, requisitos de servicios, gestiones y como cualquier otra acción en perjuicio de EMPAGUA con el objeto de conseguir un beneficio.
 - VII. **Corte:** Interrupción del servicio de agua, ordenado y ejecutado por EMPAGUA.
 - VIII. **Datación:** volumen en metros cúbicos de agua para consumo requerido para un inmueble de acuerdo a su uso.
 - IX. **EMPAGUA:** Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala.
 - X. **Extensión de ramal:** Es una ampliación de la red de distribución que se diseña y construye en la vía pública para la prestación del servicio de agua.
 - XI. **Fuga:** salida de agua no controlada en cualquiera de los componentes del sistema de distribución.
 - XII. **Ilícito:** se entenderá como toda acción realizada en perjuicio del patrimonio, propiedad o recurso humano al servicio de EMPAGUA tipificada en el Código Penal.
 - XIII. **Infracción:** acción u omisión que comete cualquier persona individual o jurídica en violación a las normas tipificadas en el presente reglamento.
 - XIV. **Inmueble:** Bien raíz con o sin edificación susceptible de contar con el servicio de agua potable.
 - XV. **Medidor:** Aparato destinado a medir y registrar el agua consumida en un inmueble.
 - XVI. **Medidor anómalo:** Es el aparato de medición de agua que ha sido alterado por diversas circunstancias, por lo que se imposibilita el registro del consumo real.
 - XVII. **Medidor en mal estado:** Es el aparato de medición de agua que registra incorrectamente el consumo real.
 - XVIII. **Mora:** recargo por el retraso o tardanza en el cumplimiento del pago del servicio de agua.
 - XIX. **Período de lectura:** Es el intervalo de tiempo entre una lectura y otra del medidor.
 - XX. **Reincidencia:** acción repetitiva de una misma infracción.
 - XXI. **Rescindir:** acción de dejar sin efecto el contrato de servicio de agua por las causales establecidas.
 - XXII. **Reconexión:** Reanudación del servicio de agua cuando este hubiere sido suspendido o cortado por cualquier causa autorizada.
 - XXIII. **Servicio medido:** Es la cuantificación del agua consumida por medio del medidor en el periodo de lectura establecido.
 - XXIV. **Servicio no medido:** Corresponde a instalaciones donde no existe medidor, motivo por el cual no se puede establecer el consumo real en el período de lectura establecido y para los efectos se les asignará una cuota o tarifa fija mensual de acuerdo a la datación que corresponda al inmueble o instalación.

XXV. Tanques o pila públicos: Inmuebles con estructuras construidas para el lavado de ropa administrado por los usuarios organizados. Así mismo, en su utilización los usuarios organizados tienen obligación del pago de los servicios.

XXVI. Tarifa. Monto establecido al metro cúbico de agua consumida en un inmueble y que debe ser pagado por el usuario.

XXVII. Tarifa fija mensual. Monto establecido por el consumo mensual en un inmueble o del servicio no medido por el monto aprobado (comúnmente denominado cuota fija). La tarifa fija mensual debe ser pagada por el usuario que posea servicio en un inmueble.

XXVIII. Título: Documento nominativo que acredita a su propietario el acceso al servicio de agua, equivalente al contrato de servicio de agua.

XXIX. Toma de lectura. Actividad mediante la cual se registra el consumo de agua de un servicio medido.

XXX. Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere y hace uso del servicio de agua.

Artículo 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente reglamento es de observancia general en la prestación del servicio de agua, incluyendo toda modalidad y forma de prestación del mismo.

Artículo 4. FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

EMPAGUA prestará el servicio de agua a las personas individuales o jurídicas que lo soliciten según la capacidad que se tenga, en función de la infraestructura y disponibilidad del recurso hídrico. EMPAGUA podrá reservarse el derecho de prestación del servicio sin responsabilidad de su parte, por causas físicas, técnicas o cuando el solicitante no llene los requisitos exigidos.

Artículo 5. RESPONSABILIDAD DE EMPAGUA.

Es responsabilidad de EMPAGUA el suministro de agua hasta antes del medidor propiedad del usuario de acuerdo a la capacidad y disponibilidad del servicio de agua.

Artículo 6. DAÑOS NO IMPUTABLES A EMPAGUA.

EMPAGUA no será responsable de las pérdidas, daños, perjuicios o desperfectos derivados del uso indebido de los aparatos o instalaciones en el inmueble realizadas por el usuario, propietario, inquilino o arrendatario, o los sufridos por los mismos a causa de suspensión, corte del servicio o variaciones en la presión del agua así como causas naturales o de fuerza mayor.

Artículo 7. INSTALACIONES EN VÍA PÚBLICA.

Las personas individuales o jurídicas responsables de las instalaciones de los postes de líneas eléctricas, telegráficas, telefónicas, de cable coaxial, y conductores de gas, de aire comprimido, de vapor de agua o cualquier otra instalación subterránea, deberán guardar una distancia mínima de un metro, cuando sea instalada paralelamente a la instalación de líneas de conducción de agua, y/o lo que corresponda acorde a lo establecido en el Reglamento del Uso de la Vía Pública, según Acuerdo COM-002-2002 emitido por el Concejo Municipal para la instalación de infraestructura aérea o subterránea, para la transmisión de los servicios de información, comunicación y energía, o el que haga sus veces.

CAPÍTULO II

FORMA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA A UN INMUEBLE

Artículo 8. FORMALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La formalización de la prestación del servicio de agua entre EMPAGUA y el usuario, se realizará mediante la suscripción del contrato respectivo, de acuerdo al procedimiento y requisitos establecidos por las diferentes unidades responsables de EMPAGUA acorde al servicio solicitado, con posterioridad al dictamen favorable de la inspección de campo o factibilidad de servicio, para acreditar y respaldar el derecho al servicio de agua a un inmueble.

Artículo 9. CAMBIO DE USUARIO. Se permitirá el cambio de usuario siempre y cuando se goce de la prestación del servicio en ese inmueble, la cuenta se encuentre solvente, se realice el pago de la tasa respectiva y se cumpla con los requisitos establecidos por la Unidad Responsable de EMPAGUA.

Artículo 10. TIPOS DE SERVICIO DE AGUA A UN INMUEBLE.

El servicio de agua a prestarse se aplicará conforme a los tipos de diámetro de acometida determinados, según la forma siguiente:

- I. **Servicio Individual:** Es el servicio prestado para uso domiciliario, con un único usuario y su acometida será de tres cuartos de pulgada (3/4") de diámetro.
- II. **Servicio Especial:** Es el servicio prestado para uso no domiciliario, con un único usuario y su acometida será mayor de tres cuartos de pulgada (3/4") de diámetro.
- III. **Servicio Multiusuario:** Es el servicio prestado a varios usuarios en diferentes unidades habitacionales o comerciales como es el caso de condominios, centros comerciales, edificios en propiedad horizontal o de similar naturaleza y su acometida será igual o mayor de una pulgada (1"). Este servicio también se aplica cuando en el inmueble se construyan tres o más niveles. Los propietarios o representantes legales deben informar el destino de cada nivel y el número de unidades habitacionales, si este fuere el caso.

Derivado de las condiciones técnicas o a solicitud del usuario, EMPAGUA actualizará el tipo de servicio, debiendo documentar y proceder a su traslado de acuerdo a lo dictaminado por EMPAGUA.

Artículo 11. PAGO ÚNICO POR CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA.

Se cobrará por una única vez, por concepto de la contratación del servicio, el monto vigente aprobado. El mismo podrá ser cancelado al contado, o a plazos mediante la suscripción del convenio correspondiente.

Artículo 12. COBRO DEL SERVICIO DE AGUA MEDIDO.

El servicio medido de agua se cobrará según las tarifas vigentes, de acuerdo a los metros cúbicos registrados por el medidor en un período de 28 a 33 días calendario.

Artículo 13. COBRO DEL SERVICIO DE AGUA ESTIMADO.

El servicio de agua podrá ser estimado por cualquiera de las siguientes causas:

- I. Imposibilidad física de toma de lectura real del medidor.
- II. Medidores anómalos o en mal estado.
- III. Variaciones atípicas de lectura que originan una revisión de medidor.
- IV. U otras técnicamente justificables.

En estos casos se determinará el consumo estimando de acuerdo al promedio de consumo según los últimos cuatro consumos anteriores a la ausencia de la medición.

Artículo 14. CARGO FIJO.

El cargo fijo mensual corresponde al pago que cada usuario debe realizar, independientemente del consumo de agua o alcantarillado en su defecto, según las tarifas vigentes, para cubrir los gastos administrativos en los que incurre la empresa. Este cargo deberá aplicarse a todas las cuentas de EMPAGUA, sin excepción.

Artículo 15. INTERESES Y GASTOS.

En los contratos suscritos a plazos para adquirir el servicio de agua, el interés corresponderá al definido en el reglamento de convenios de pago vigente y se aplicará en el rubro de Otros Cargos como gastos administrativos.

Cuando se cancele anticipadamente el saldo adeudado, EMPAGUA cobrará únicamente los intereses y recargos generados hasta la fecha de pago.

Artículo 16. CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE AGUA.

La rescisión del contrato de servicio de agua podrá realizarse por las siguientes causas:

- i. Cuando por causa ajena a EMPAGUA, la instalación del servicio de agua no se haya podido efectuar luego de 3 meses de solicitada, los pagos efectuados no serán reembolsados.
- ii. Cuando el usuario desista de la instalación del servicio de agua; en estos casos los pagos efectuados no serán reembolsados.
- iii. Por falta de pago de tres abonos consecutivos por concepto de la instalación del servicio de agua adquirido a plazos. En este caso EMPAGUA dará por finalizado el contrato sin aviso al deudor y sin necesidad de declaración judicial, quedando a favor de la empresa la cantidad que hubiere pagado el usuario en concepto de indemnización por los gastos, daños y perjuicios ocasionados por la falta de cumplimiento del contrato.
- iv. Por transcurrir tres meses luego del corte del servicio, sin que el usuario regularice su situación.
- v. Cuando el inmueble ha sufrido daños evidentes a causa de fenómenos o eventos naturales y quedara inhabitable y no cuente con un documento emitido por el ente competente haciendo constar que el inmueble cumple con las condiciones de habitabilidad.
- vi. En aquellos casos en los que el proceso para definir la propiedad del inmueble no concluya a favor del usuario.

Artículo 17. TRANSFERENCIA DEL SERVICIO DE AGUA INHERENTE AL INMUEBLE.

El servicio de agua autorizado a un inmueble, no otorga al usuario ningún derecho de propiedad sobre tal servicio ni le permite al usuario el traslado del servicio a otro inmueble. Los servicios de agua autorizados se otorgan a un inmueble específico registrado en el Catastro Municipal del municipio al cual pertenece.

En el caso de compraventa, cesión, permuta, herencia, legado, donación o la figura legal que corresponda sobre un inmueble, el servicio de agua deberá ser registrado a nombre del nuevo propietario del inmueble, quien será responsable del saldo que refleje la cuenta.

La Dirección de Catastro de la Municipalidad de Guatemala deberá informar de forma mensual a la Dirección Comercial de EMPAGUA, sobre los cambios de propietarios de inmuebles registrados en el catastro municipal.

**CAPÍTULO III
INSTALACIONES Y ACOMETIDAS**

Artículo 18. SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE ACOMETIDA.

EMPAGUA realizará la instalación de la acometida del servicio de agua, con los materiales y accesorios proporcionados por el usuario, previo pago del valor de la instalación. EMPAGUA será responsable de la mano de obra y los equipos necesarios para ejecutar la derivación de la red de distribución hacia la acometida.

Todos los trabajos realizados por EMPAGUA en dicha acometida, tales como cortes, reinstalaciones, reconexiones, entre otros, serán a costa del usuario.

La acometida instalada que termina en la ubicación del medidor, pasará a ser administrada por EMPAGUA, y es quien tiene la facultad de sustituirla en caso de destrucción, desperfecto, deterioro, pérdida, avería, daño o desaparición por desastres naturales, con base en el informe técnico de EMPAGUA que verifique su funcionamiento. Los gastos incurridos serán asumidos por el usuario.

Con relación a las instalaciones de acometidas aprobadas por la Unidad de Evaluación de Proyectos de Agua y/o Alcantarillado, los materiales y accesorios se incluirán en el pago de la instalación, toda vez que ello pueda implicar la ampliación de la red o la construcción de nuevos tramos de la red.

Artículo 19. EXTENSIÓN DE RAMAL O AMPLIACIÓN DE LA RED PAGADA POR EL USUARIO.

La extensión de ramal o ampliación de la red solicitada por el usuario en áreas sin cobertura será pagada por este, y luego de su construcción e interconexión a la red de distribución de agua, pasará a ser propiedad de EMPAGUA. En caso de comunidades en desarrollo las redes existentes y construidas por los usuarios serán administradas exclusivamente por EMPAGUA.

Artículo 20. SERVICIOS DE AGUA ADICIONALES.

Se podrán otorgar hasta un servicio adicional por inmueble específico registrado en el catastro municipal. Para el caso de comunidades en desarrollo o servicios multiusuario no aplica el servicio adicional.

Artículo 21. OBLIGACIÓN DE INSTALAR SISTEMA DE BOMBEO PARA EDIFICIOS Y/O CONSTRUCCIONES DE MÁS DE DOS NIVELES.

Los inmuebles de más de dos niveles deberán contar con un sistema de bombeo propio que garantice la distribución del agua y que además cuente con la capacidad de almacenamiento necesaria para su consumo.

Artículo 22. DIFERENTES FUENTES DE ABASTECIMIENTO.

EMPAGUA no se responsabilizará por la calidad del agua, si en el inmueble se combinaran diferentes fuentes de abastecimiento, por ejemplo, combinar otro proveedor de servicio, pozos propios, agua de lluvia, entre otros.

Artículo 23. SERVICIOS TEMPORALES.

EMPAGUA podrá prestar servicios de agua temporales por un máximo de tres meses para atender necesidades ocasionales tales como ferias, circos, fiesta de temporada, y otras similares.

En el caso de servicios temporales de agua para proyectos de construcción, el interesado debe presentar su solicitud indicando el consumo mensual estimado en metros cúbicos, el período solicitado de abastecimiento y proveer el número de expediente asignado al proyecto, debiendo cumplir los requisitos solicitados por la Unidad de Evaluación de Proyectos de Agua Alcantarillado, o la que haga sus veces.

Todas las solicitudes de servicios temporales para necesidades ocasionales deberán ser dirigidas a la Dirección Comercial y las solicitudes de servicios temporales de agua para proyectos de construcción deberán ser dirigidas a la Unidad de Evaluación de Proyectos de Agua y/o Alcantarillado para evaluar si existe red o fuera necesario realizar el diseño para extensión de ramal necesario del servicio temporal.

Todas las solicitudes anteriores deberán realizar los pagos correspondientes por el servicio a prestar.

Artículo 24. RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO.

El propietario del inmueble tiene total responsabilidad en el uso del servicio y su acometida. Cualquier daño o perjuicio causados a la acometida, a terceros por una alteración a la acometida de su instalación o por otras causas similares, serán responsabilidad del propietario del inmueble independientemente que el inmueble se encuentre sujeto a arrendamiento, uso, habitación u otro derecho.

Es obligación del usuario resguardar y proteger su medidor, siendo totalmente responsable de su alteración, modificación o cambio.

Artículo 25. OBLIGACIÓN DE EMPAGUA.

EMPAGUA suministrará el servicio de agua, previa instalación de un único medidor en la acometida del inmueble, para ello, EMPAGUA revisará el funcionamiento con la finalidad que en todo momento el consumo sea correctamente registrado.

EMPAGUA podrá revisar el medidor cuando sea necesario o bien atendiendo una solicitud del usuario la cual correrá a costa del mismo.

Artículo 26. SERVICIO MULTIPLE CON UN SOLO CONTADOR PARA CONDOMINIOS, LOTIFICACIONES, PROPIEDAD HORIZONTAL.

Los condominios, lotificaciones, regímenes de copropiedad o propiedad horizontal, mercados, edificaciones comerciales, industriales, de salud, educativas o gubernamentales y cualquier otro de similar naturaleza, pero debidamente autorizados por la municipalidad que corresponda, deberán implementar medidores digitales, siempre que se incluya el 100% de las unidades habitacionales. Para tal efecto, EMPAGUA deberá emitir la normativa técnica correspondiente.

Artículo 27. LUGAR DE INSTALACIÓN DEL MEDIDOR.

EMPAGUA instalará el medidor de preferencia en área pública y si por condiciones técnicas fuese necesario instalarlo en el inmueble a dotar del servicio, se deberá otorgar el libre acceso al área para su instalación, lectura y mantenimiento posterior, debiéndose de formalizar la autorización respectiva a favor de EMPAGUA. En caso de no permitirse el libre acceso al área en donde se encuentre instalado el medidor por cualquier causa, se procederá al corte del servicio.

A partir del medidor, el usuario será responsable de la red interna y su correcto funcionamiento.

CAPÍTULO IV MEDICIÓN DE CONSUMO

Artículo 28. MEDICIÓN Y REGISTRO DE LOS CONSUMOS.

EMPAGUA realizará la toma de lectura en los medidores instalados para el registro de los consumos en periodos de 28 a 33 días calendario, salvo casos extraordinarios. EMPAGUA se reserva el derecho de realizar otras lecturas al medidor dentro del mismo período, como soporte de estudios técnicos que se realicen. Las mediciones podrán hacerse en forma física o por medio de medidores digitales.

Artículo 29. MEDICIÓN O REGULACIÓN DE CAUDAL EN SERVICIOS MULTIUSUARIOS CON TARIFA FIJA.

EMPAGUA determinará técnicamente si la medición de los consumos en servicios multiusuarios, comunidades en desarrollo y otros casos que tengan tarifa fija, cuenten con un único medidor para el registro de los consumos y/o un dosificador de caudal que regule el consumo máximo del agua autorizado dentro del período de lectura.

Artículo 30. PROYECTOS DE AGUA CON SERVICIOS DE MÚLTIPLES USUARIOS.

Para los casos que requieran del servicio de agua para múltiples usuarios, EMPAGUA asignará el rango de la tarifa vigente para el cobro de los consumos mensuales según las condiciones del sector o tipo de inmueble en donde se presta el servicio.

Para servicios de agua existentes, abastecidos por EMPAGUA y que tengan asignada la tarifa en bloque, EMPAGUA determinará técnicamente según las condiciones del sector en donde presta el servicio, el cambio del rango de la tarifa vigente que se aplica en el cobro de los consumos mensuales.

CAPÍTULO V

CORTES, SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

Artículo 31. CAUSAS DE CORTE.

EMPAGUA cortará el servicio público de agua al usuario por cualesquiera de las siguientes causas:

- i. Acumular la falta de pago de dos meses consecutivos del consumo de agua.
- ii. Conducir el agua a un inmueble distinto al que se le presta el servicio.
- iii. Dar al servicio un uso distinto al declarado en la solicitud de datación y/o al autorizado por EMPAGUA.
- iv. Efectuar interconexiones entre la tubería de EMPAGUA y las de cualquier otra fuente de abastecimiento.
- v. Incumplir el plazo otorgado para las reparaciones ordenadas por EMPAGUA.
- vi. Impedir al personal de EMPAGUA, la inspección de la instalación de la acometida y/o cuando el medidor esté inaccesible.
- vii. Impedir la lectura y revisión de los medidores.
- viii. Conectar aparatos que puedan alterar el régimen de funcionamiento de las instalaciones o la calidad del agua distribuida.
- ix. Defraudar a EMPAGUA alterando la acometida y/o medidor.
- x. Incumplir cualquier contrato o convenio suscrito con EMPAGUA.

xi. Incumplir con el plazo otorgado de 10 días para el cambio de medidor anómalo o en mal estado.

Para todos los casos de cortes se cobrará el cargo por corte y reconexión.

Artículo 32. IMPEDIR CORTE DEL SERVICIO.

Al usuario que impida el corte del servicio se le realizará un recargo de tres mil quetzales (Q.3,000), independientemente de las acciones que se adopten para hacer efectivo el corte.

Artículo 33. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.

EMPAGUA podrá suspender el servicio de agua cuando el usuario lo solicite de forma temporal, o por casos fortuitos de causa de fuerza mayor y se procederá a notificar al usuario.

Para el efecto de mantener el derecho del servicio de agua, se continuará realizando el cobro del cargo fijo.

Artículo 34. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

EMPAGUA podrá terminar el contrato del servicio de agua cuando el usuario lo solicite siempre y cuando la cuenta se encuentre solvente.

Artículo 35. RECONEXIÓN.

El servicio será reconectado cuando desaparezca la causa que dio origen al corte, el medidor se encuentre en buen estado y cuando el usuario se encuentre solvente con sus pagos, ya sea que se hayan cancelado o suscrito cuotas de pago por medio de un convenio.

La reconexión del servicio de agua conlleva la aplicación del cargo del monto correspondiente. Esta será aplicada en el siguiente mes de facturación.

**CAPÍTULO VI
OBLIGACIONES DEL USUARIO**

Artículo 36. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

Es obligación del usuario:

- I. Pagar la tarifa mensual en el plazo establecido de los servicios contratados o cualquier otro caso que se origine por fraude, fuga, medidor anómalo, defecto de construcción u obra municipal que afecte el servicio.
- II. Pagar, conforme al presupuesto efectuado por EMPAGUA, el valor correspondiente por cambio de diámetro de tubería de la acometida domiciliar, conexiones adicionales con instalaciones domiciliarias independientes, prolongación de la red local o remodelación de la red existente y su acometida domiciliar.
- III. Mantener en buen estado la instalación domiciliar.
- IV. Adquirir un nuevo medidor con sus accesorios cuando EMPAGUA declare inservible o anómalo el que se encuentra en uso.
- V. Mantener limpias, accesibles y en buen estado las cajas protectoras del medidor para que se pueda realizar la toma de lectura.
- VI. Mantener el buen funcionamiento de las instalaciones a lo interno de su propiedad al igual que equipos, artefactos hidráulicos o equipo de almacenamiento.
- VII. Reparar las fugas internas en el inmueble y realizar el pago del consumo generado como consecuencia de estas.
- VIII. Permitir el acceso al personal de EMPAGUA para realizar las acciones que corresponden al manejo del servicio contratado y demás, sin excusa alguna y en cualquier día de la semana. En el caso de servicios contratados por Multiusuarios, la administración será responsable de realizar las gestiones necesarias para el ingreso del personal de EMPAGUA.
- IX. Hacer buen uso del agua, evitando el desperdicio, derroche, malgastes o excesos de consumo de la misma.
- X. Dar aviso inmediato a EMPAGUA en caso de fugas.
- XI. Dar aviso inmediato a EMPAGUA de cualquier irregularidad que observe en la acometida domiciliar por fuga.
- XII. Identificar de forma visible el inmueble con la dirección consignada en el contrato o convenio de servicio adquirido por el usuario.
- XIII. El propietario del inmueble y el usuario del servicio de agua, serán responsables solidaria y mancomunadamente ante EMPAGUA por los adeudos a favor de esta. En consecuencia, EMPAGUA podrá exigir a ambos o a cualquiera de ellos el cumplimiento total de la obligación, así como iniciar las acciones legales por los ilícitos cometidos.
- XIV. Las condiciones que los particulares pacten en los contratos de compraventa, arrendamiento, uso, usufructo, habitación o cualquier otro de naturaleza similar, no afectará las disposiciones de este reglamento.
- XV. Dar aviso dentro de treinta (30) días de haber efectuado desmembración, edificaciones o reconstrucción de inmueble, que ocasione destrucción o variación en la nomenclatura, dificultando a EMPAGUA la localización de la entrada de la conexión de agua.
- XVI. Cumplir estrictamente las demás obligaciones que le impone este reglamento.

Artículo 37. CAMBIO DE MEDIDOR.

El usuario podrá cambiar su medidor en los siguientes casos:

- i. Cuando el medidor haya superado los diez años de uso.
- ii. Cuando el medidor haya superado la lectura acumulada de más de noventa y nueve mil metros cúbicos.

**CAPÍTULO VII
RECLAMOS**

Artículo 38. RECLAMOS POR CONSUMO COBRADO.

El usuario que no esté de acuerdo con el cobro por consumo mensual podrá solicitar ante EMPAGUA la verificación correspondiente de un plazo máximo de 30 días contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo del cobro mensual.

EMPAGUA podrá de oficio abrir una gestión de reclamo por consumo.

Artículo 39. DENEGATORIA DEL RECLAMO POR CONSUMO COBRADO.

EMPAGUA podrá denegar el reclamo con base en las causas siguientes:

- a. Si el usuario hace caso omiso a una notificación por conexión fraudulenta, cambio de medidor o medidor anómalo.
- b. Si el medidor es inaccesible para la revisión de EMPAGUA o el usuario no permita la revisión del medidor.

Artículo 40. RECLAMO POR CONSUMO DE AGUA.

Los usuarios que deseen ingresar un reclamo por consumo de agua por errores u omisión de lectura del medidor deberán realizarlo ante las oficinas de atención al cliente de EMPAGUA en la Municipalidad de Guatemala, MiniMunis o por medio de las vías digitales oficiales.

EMPAGUA podrá conceder corrección del monto cuando establezca errores u omisión de lectura del medidor, errores de cobro o desperfectos del medidor no imputables al usuario, u otras causas técnicamente comprobadas por EMPAGUA. La corrección podrá incluir la mora generada en los meses corregidos.

ARTÍCULO 41. RECLAMOS POR SOBREMEDICIÓN. Para los casos en los que exista una sobre medición en el medidor, no imputable al usuario, -EMPAGUA- concederá una corrección de los consumos, con posterioridad al cambio del medidor, por un máximo de dos (2) meses cobrados anteriores a la revisión del medidor y con base en el promedio de su historial de consumos reales.

ARTÍCULO 42. RECLAMOS DE ENTIDADES GUBERNAMENTALES O DEPENDENCIAS MUNICIPALES. Para los casos de las entidades gubernamentales o dependencias municipales que presenten su reclamo, estos serán regularizados a través de la Dirección Comercial, quedando las propuestas sujetas a la regularización del servicio de agua, tasa de alcantarillado, y todos los demás rubros cobrados.

ARTÍCULO 43. OTROS RECLAMOS RELACIONADOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA. Para otros casos de reclamos no estipulados en este Reglamento se deberá cumplir con los requisitos establecidos, para lo cual EMPAGUA pondrá a disposición los canales digitales y vías oficiales correspondientes.

**CAPÍTULO VIII
REGULARIZACIÓN DE CUENTAS**

Artículo 44. REGULARIZACIÓN DE CUENTAS.

La Gerencia General de EMPAGUA nombrará las comisiones que se consideren convenientes, las cuales estarán integradas por tres miembros de personal técnico calificado, quienes tendrán las facultades para analizar, revisar, corregir y resolver el caso, a través de quienes las personas individuales o jurídicas solicitan regularizar su cuenta por la prestación del servicio de agua, tasa de alcantarillado, y todos los demás rubros.

Las comisiones nombradas serán coordinadas por la Dirección Comercial de EMPAGUA y la aplicación de notas de abono podrán ser aplicadas por la Dirección Comercial y la Dirección de Facturación e Ingresos, según su competencia.

Artículo 45. COMISIONES PARA LA REGULARIZACIÓN DE CUENTAS.

Las comisiones tendrán la facultad de solicitar información tanto a los interesados como a las distintas Direcciones y Unidades de EMPAGUA que tengan relación con el manejo de las cuentas.

El proceso de análisis, revisión, corrección y resolución de los expedientes se deberá realizar dentro de un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la recepción del expediente por la comisión asignada.

Las comisiones nombradas podrán ordenar la regularización de las cuentas hasta un monto máximo de cien mil quetzales (Q100,000.00). Para operar la corrección de montos superiores se deberá contar con la aprobación del Concejo Municipal.

Si el reclamo obedece a más del 50% del consumo mensual de los últimos cuatro meses, independientemente de la causa que lo originó, la Comisión nombrada analizará el caso con base a la documentación proporcionada y podrá resolver aplicando el promedio de los últimos cuatro meses anteriores de lectura real, debiendo el interesado pagar en un plazo máximo de treinta días calendario luego de notificada la resolución de la regularización de su cuenta.

El trámite del reclamo no exime al usuario del pago del período reclamado, ni el de los subsiguientes pagos del servicio, ni de otros pagos que correspondan.

La comisión podrá autorizar en la resolución correspondiente, convenios de pago hasta por el plazo de (36) treinta y seis meses para que los usuarios cancelen la suma adeudada superior a dos mil (2,000.00) quetzales. Dentro del proceso de resolución, cuando proceda realizar la revisión del medidor, se cargará a la cuenta el monto de la revisión. De existir un convenio vigente se reestructurará su saldo cuando corresponda.

En caso de reincidencia durante un semestre a partir de la fecha de notificación de la resolución por la Comisión, se podrá entrar a conocer el caso, y el usuario deberá presentar la documentación que evidencie el cumplimiento de las acciones necesarias contenidas en la resolución de la comisión, en caso contrario será rechazada.

La Comisión para la Regularización de Cuentas podrá conocer únicamente los casos que previamente hayan sido analizados en la Dirección de Facturación e Ingresos; si el usuario no está de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, podrá presentar una solicitud al Concejo Municipal.

CAPÍTULO IX SERVICIOS COMUNITARIOS

Artículo 46. HIDRANTES EN LA VÍA PÚBLICA.

La Subgerencia Técnica o la unidad que designe EMPAGUA coordinará con los Bomberos Municipales la instalación de hidrantes contra incendios, en las zonas que cuenten con red de distribución y caudal suficiente para ello.

En el manual técnico correspondiente se especificarán las características de conexión y demás información pertinente.

Artículo 47. SERVICIO DE AGUA A FUENTES ORNAMENTALES, MONUMENTOS, PARQUES Y ÁREAS VERDES, PILAS PÚBLICAS.

EMPAGUA a través de la unidad designada proveerá el servicio de agua a fuentes ornamentales, monumentos, parques y áreas verdes y pilas públicas bajo la administración de la Municipalidad de la Ciudad de Guatemala. El procedimiento quedará establecido en el manual técnico respectivo. Se obliga la medición de los volúmenes de agua utilizados y el pago correspondiente.

CAPÍTULO X PAGOS A EMPAGUA

Artículo 48. PAGO POR SERVICIO NO COBRADO POR MEDIDOR EN MAL ESTADO.

Para los casos que EMPAGUA determine mediante inspección de campo que el medidor está en mal estado, se procederá a otorgar un plazo de diez (10) días hábiles para el pago de cambio de medidor a partir de su notificación; si el usuario no cumple con el plazo otorgado se cortará el servicio.

El usuario del servicio público de agua de un inmueble en donde el medidor esté en mal estado, deberá pagar el consumo no cobrado, sin perjuicio de la obligación de regularizar su servicio e instalar un nuevo medidor.

EMPAGUA cobrará el valor del servicio de agua correspondiente al tiempo mediante el cual se establezca haya gozado el inmueble del servicio, por consiguiente se realizará visita de campo para determinar el estado del medidor, el uso de suelo y demás datos necesarios y se procederá realizando un cálculo mensual de la siguiente forma:

- a) Para los casos con historial de lecturas EMPAGUA cobrará el valor del servicio de agua no cobrado con base al promedio de hasta los últimos cuatro consumos cobrados a partir de la fecha en la que EMPAGUA estableció que el medidor se encontrara en mal estado y se aplicará la tarifa vigente que le corresponda según el rango de consumo.
- b) Para los casos que el historial de consumo no sea acorde al tipo de uso de suelo, el cálculo del valor del servicio de agua no cobrado se realizará de la siguiente forma:
 - i. Por inmueble utilizado para vivienda unifamiliar, 60 metros cúbicos.
 - ii. Edificio, inmueble utilizado para viviendas, vivienda con servicio en bloque y/o locales comerciales, 30 metros cúbicos por cada unidad habitacional o local.
 - iii. Para edificios destinados para industrias u otros servicios no contemplados anteriormente, 75 metros cúbicos.

Si no pudiera establecerse el tiempo que permaneció el medidor en mal estado, se cobrará de acuerdo a lo antes establecido y por un período de hasta cinco años.

El importe en pagos correspondientes son fondos privativos de EMPAGUA por lo que se constituyen como ingresos propios de esta, en consecuencia, deberá hacerse efectivo en EMPAGUA.

Artículo 49. PAGO POR SERVICIO NO COBRADO POR MEDIDOR ANÓMALO.

El usuario del servicio público de agua de un inmueble en donde se evidencie medidor anómalo deberá pagar el consumo no cobrado, más un recargo del cincuenta por ciento (50%) del cálculo de consumo de servicio no cobrado hasta por cinco años, sin perjuicio de la obligación de regularizar su servicio e instalar un nuevo medidor, así como de las responsabilidades penales, civiles y administrativas en las que pudiera incurrir.

Para los efectos del debido procedimiento administrativo, al comprobar la existencia de un medidor anómalo, EMPAGUA notificará al usuario de tal extremo, otorgando un plazo de diez

(10) días hábiles para resolver su situación. En caso el infractor no presente la constancia de compra de un nuevo medidor y resuelva su deuda o lo que aplique, se cortará el servicio.

Si la cancelación del total adeudado más el recargo se realiza antes de 10 días hábiles de notificado el usuario, EMPAGUA podrá otorgar un descuento únicamente sobre el recargo de hasta un 50%.

EMPAGUA cobrará el valor del servicio de agua correspondiente al tiempo que se establezca haya gozado el inmueble del servicio, realizando un cálculo mensual de la siguiente forma:

- a) Para los casos con historial de lecturas EMPAGUA cobrará el valor del servicio de agua no cobrado con base al promedio de hasta los últimos cuatro consumos cobrados en volumen anteriores a que EMPAGUA estableció que existe la anomalía y utilizará el monto correspondiente a la tarifa vigente que le corresponda según el rango de consumo.
- b) Para los casos que no cuenten con historial de lecturas, el cálculo del valor del servicio de agua no cobrado se realizará de la siguiente forma:
 - i. Por inmueble utilizado para vivienda unifamiliar, 60 metros cúbicos mensuales)
 - ii. Edificio, inmueble utilizado para viviendas, vivienda con servicio en bloque y/o locales comerciales, 40 metros cúbicos por cada unidad habitacional o local.)
 - iii. Para edificios destinados para industrias u otros servicios no contemplados anteriormente, 100 metros cúbicos.

Si no pudiera establecerse el tiempo que permaneció activo o instalado el medidor anómalo, se cobrará de acuerdo a lo antes establecido y por un período de hasta cinco años.

El importe de los pagos correspondientes, son fondos privativos de EMPAGUA por lo que se constituyen como ingresos propios de esta, en consecuencia, deberá hacerse efectivo en EMPAGUA.

Artículo 50. PAGO POR SERVICIO NO COBRADO POR CONEXIONES FRAUDULENTAS.

El usuario del servicio público de agua de un inmueble donde se evidencie conexión fraudulenta deberá pagar el consumo no cobrado, más un recargo del cien por ciento (100%) del cálculo de consumo de servicio no cobrado hasta por cinco años, sin perjuicio de la obligación de regularizar su servicio e instalar un nuevo medidor, así como de las responsabilidades penales, civiles y administrativas en las que pudiera incurrir.

Para los efectos del debido procedimiento administrativo, al comprobar una conexión fraudulenta, EMPAGUA procederá al corte inmediato y se notificará al usuario para que proceda a regularizar el servicio.

Si la cancelación del total adeudado más el recargo se realiza antes de 10 días hábiles de notificado el usuario, EMPAGUA podrá otorgar un descuento únicamente sobre el recargo de hasta un 50%.

EMPAGUA cobrará el valor del servicio de agua correspondiente al tiempo que se establezca haya gozado el inmueble del servicio, realizando un cálculo mensual de la siguiente forma:

- a) Para los casos con historial de lecturas, EMPAGUA cobrará el valor del servicio de agua no cobrado con base al promedio de hasta los últimos cuatro consumos cobrados en volumen anteriores a que EMPAGUA estableció que existe la fraudulencia y utilizará el monto correspondiente a la tarifa vigente que le corresponda según el rango de consumo.
- b) Para los casos que no cuenten con historial de lecturas, el cálculo del valor del servicio de agua no cobrado se realizará de la siguiente forma:
 - i. Por inmueble utilizado para vivienda unifamiliar, 60 metros cúbicos mensuales)
 - ii. Edificio, inmueble utilizado para viviendas, vivienda con servicio en bloque y/o locales comerciales, 40 metros cúbicos por cada unidad habitacional o local.)
 - iii. Para edificios destinados para industrias u otros servicios no contemplados anteriormente, 100 metros cúbicos.
 - iv. En casos de servicios de comunidades en desarrollo se realizará el cálculo por diez veces el cobro de la tarifa fija mensual.

Si no pudiera establecerse el tiempo que permaneció ignorada la conexión o derivación fraudulenta, se cobrará de acuerdo a lo antes establecido y por un período de hasta cinco años.

El importe de los pagos correspondientes, son fondos privativos de EMPAGUA por lo que se constituyen como ingresos propios de esta, en consecuencia, deberá hacerse efectivo en EMPAGUA.

Este artículo aplica también para Comunidades en Desarrollo.

Artículo 51. PAGO POR DAÑOS A PROPIEDAD DE EMPAGUA.

EMPAGUA deberá requerir el pago de los costos incurridos por reparación del daño a su infraestructura causado por terceros, en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del cálculo correspondiente. Para todos los casos se realizará un cargo adicional de tres mil quetzales (Q.3,000.00) por gastos generados por la necesidad de visita y diagnóstico realizado por el personal técnico de EMPAGUA.

El causante del daño a infraestructura de EMPAGUA deberá realizar el pago en un plazo no mayor a sesenta días; de no realizarse el pago en el plazo establecido el expediente deberá trasladarse a la Dirección de Asuntos Legales de EMPAGUA para exigir el mismo por la vía judicial.

A solicitud del tercero, se podrá suscribir convenio de pago, el cual no podrá ser mayor a un plazo de dieciocho meses.

El importe de los pagos mencionados en este artículo son fondos de EMPAGUA, en consecuencia, deberán hacerse efectivos en las cajas receptoras de EMPAGUA.

Artículo 52. TRAMITE DEL CÁLCULO DE LOS COSTOS POR DAÑOS A PROPIEDAD DE EMPAGUA. EMPAGUA realizará las reparaciones correspondientes a los daños causados y elaborará el cálculo de los costos. La Dirección responsable de las reparaciones y de los cálculos trasladará a la Dirección de Finanzas quien será la responsable de realizar el requerimiento de cobro.

Para el cálculo de los costos deberá cuantificarse los insumos y materiales utilizados para la reparación del daño, horas hombre invertidas para dicha reparación, pérdida de agua cruda o potable por concepto de fuga causada por el daño, gastos por reparación de equipo, así como otros gastos administrativos o técnicos asociados.

Para determinar el costo de la pérdida del agua por cierre de plantas y/o pérdidas del agua a causa del daño se deberá cuantificar según el cobro de la tarifa vigente. Para el efecto, el cálculo del caudal o volumen perdido se realizará sobre una velocidad de dos metros por segundo (2 m/s) y el diámetro de la línea y/o tubería.

Artículo 53. COSTOS A CARGO DEL TERCERO.

El causante del daño a infraestructura de EMPAGUA, podrá hacer la reparación por cuenta propia bajo la supervisión de EMPAGUA con los lineamientos técnicos establecidos, debiendo pagar el cargo adicional de tres mil quetzales (Q.3,000.00) por gastos generados por la necesidad de visita y diagnóstico realizado por el personal técnico de EMPAGUA.

CAPÍTULO XI

PROHIBICIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 54. PROHIBICIONES.

Ningún usuario podrá hacer o permitir que se haga lo siguiente:

- i. Desperdicios, despilfarros, derroches o malgasto el agua, como consecuencia de malas prácticas en el cuidado del agua en actividades y tareas; así como a causa de instalaciones en deterioro o tuberías dañadas.
- ii. Mover los registros de corte (llave de paso), abrir el registro del propio medidor o violar en cualquier forma los sellos o cierres que EMPAGUA- coloque en la acometida
- iii. Tomar sin autorización previa de EMPAGUA, de las tuberías interiores o de los tanques de un inmueble, alguna derivación para dar servicio a otra edificación, apartamento, local o predio independiente. Se considera como tales, aquellos que corresponden a una separación física, catastral, titular o de uso. En inmuebles ubicados en asentamientos, manipular la red construida, para instalar servicios a otros inmuebles no autorizados.
- iv. Obtener servicio de agua que no haya sido previamente registrado en los aparatos de medición.
- v. Hacer instalación de acometida sin autorización de EMPAGUA.
- vi. Reconectar el servicio por sí o por medio de persona no autorizada.
- vii. Proporcionar o revender el servicio a inmuebles o locales distintos al inmueble que posee el servicio.
- viii. Extraer agua de un hidrante contra incendios sin la autorización de EMPAGUA, o para usos distintos a los autorizados.
- ix. Succionar o bombear agua, directamente de las tuberías de la red de EMPAGUA.
- x. Dar un uso diferente al servicio de agua a un inmueble del autorizado por EMPAGUA.
- xi. Revender el agua suministrada por EMPAGUA u otro tipo de venta de agua de naturaleza como envasadoras, cisternas, u otros de similar naturaleza, sin previa autorización de EMPAGUA.
- xii. Manipular cualquier válvula de control y/o accesorio en la infraestructura de EMPAGUA.
- xiii. Manipular los hidrantes públicos sin previa autorización de EMPAGUA.
- xiv. Impedir la realización de trabajos relacionados con la red de agua y/o sistemas de agua o causar daños a la infraestructura.

Artículo 55. SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

El usuario que infrinja alguna de las prohibiciones del artículo 54 de este reglamento será sujeto de una sanción administrativa de cinco mil quetzales exactos (Q. 5,000.00), independientemente del corte del servicio cuando corresponda. Si el usuario fuera reincidente la sanción administrativa será multiplicada por la cantidad de reincidencias.

La imposición de la sanción administrativa es sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en la que pudiera incurrir. La Subgerencia Administrativa Financiera será la responsable de emitir la resolución que contenga la imposición de la sanción administrativa.

Procede el recurso de revocatoria ante la Gerencia General de EMPAGUA en contra de la resolución de imposición de sanción administrativa de conformidad con lo establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 56. PAGO DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

El importe de los pagos de las sanciones administrativas impuestas con ocasión de la infracción de las disposiciones de este reglamento son fondos de EMPAGUA, en consecuencia, se deberá hacer efectivo el pago en las cajas receptoras de EMPAGUA.

CAPÍTULO XII

DISPOSICIONES FINALES, TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS

Artículo 57. FORMA DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO. El servicio será prestado conforme la siguiente modalidad:

SERVICIO DE AGUA A USUARIOS CON CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A UN INMUEBLE: Es un servicio prestado por EMPAGUA a un inmueble, para uso domiciliario, comercial, industrial o gubernamental, respaldado por contrato y con una tarifa mensual con base en el consumo de metros cúbicos que registre el medidor instalado en su acometida.

Artículo 58. JUICIO ECONÓMICO COACTIVO.

Todo adeudo a favor de EMPAGUA, una vez agotada la vía administrativa, deberá ser cobrado por la vía judicial. La Dirección de Finanzas o la que haga sus veces, deberá emitir la certificación practicada para el efecto que contenga la obligación líquida, exigible y plazo vencido, en la que conste el monto total del adeudo en concepto de consumos, tasas, intereses, moras, recargos y otros rubros facturados la cual constituirá título ejecutivo para iniciar el proceso de ejecución correspondiente.

Artículo 59. UNIDAD ECONÓMICO-COACTIVO.

Para el cumplimiento del artículo anterior se deberá crear e implementar la Unidad Económico-Coactiva dentro de la estructura de la Dirección de Asuntos Legales de EMPAGUA, quien será la encargada de llevar a cabo los procesos correspondientes.

Artículo 60. SOLVENCIA.

Como requisito previo para cualquier trámite ante EMPAGUA y la Dirección de Control Territorial de la Municipalidad de Guatemala, se deberá estar solvente, salvo aquellas gestiones que no lo requieran.

Artículo 61. DEPURACIÓN DE CUENTAS.

Las Direcciones de Facturación e Ingresos, Comercial y Servicios Básicos, podrán efectuar periódicamente la revisión de todas las cuentas con el objeto de establecer si existen estos casos:

- a) Se está cobrando sin que se preste el servicio.
- b) Que existan conexiones abandonadas.
- c) Se trate de servicios temporales que nunca fueron suspendidos.
- d) U otros casos que se identifiquen.

El proceso de depuración se realizará de forma permanente y sin mediar solicitud del interesado o usuario. Dentro del proceso de depuración de cuentas, se podrá regularizar el 100% de las moras acumuladas en el saldo de la cuenta, corregir el 100% de los consumos estimados al usuario y todos los recargos inherentes al proceso de cortes que no fueran ejecutados en campo.

Las cuentas que se encuentran en cualesquiera de las situaciones señaladas y se determine que dicha situación sea de veinticuatro meses o más anteriores contados a partir de la vigencia de este reglamento, podrán suspenderse sin perjuicio de efectuar inspección domiciliar a efecto de proceder a sellar la acometida en forma definitiva y cobrar los adeudos, si fuera el caso.

En los casos que las cuentas no tengan movimientos en un lapso de dos años, se realizará el proceso de depuración por el total del saldo adeudado y dando de baja definitiva la cuenta. En los casos identificados EMPAGUA realizará las notas de abono respectivas del período que se establezca. El proceso de depuración se realizará de forma periódica y sin mediar solicitud del interesado o usuario.

Artículo 62. SERVICIOS DE AGUA ACTIVO SIN CONTRATO DE SERVICIO.

En los casos que se detecte que se está prestando el servicio de agua sin que se haya suscrito el contrato correspondiente, EMPAGUA iniciará las gestiones para regularizar la situación a través de formalizar con el usuario el contrato de servicio.

Artículo 63. MODERNIZACIÓN EN LOS PROCESOS DE LOS SERVICIOS.

La Gerencia General de EMPAGUA deberá realizar las gestiones para modernizar las gestiones administrativas relacionadas con la aplicación de las disposiciones establecidas en este reglamento, agilizando y simplificando los procedimientos y requisitos, de manera que se reduzcan los tiempos y se faciliten los trámites para los usuarios, debiendo para ello, hacer uso de cualquier medio tecnológico que facilite la comunicación e interacción remota con los usuarios y EMPAGUA.

Además, deberá poner a disposición de los usuarios formas de pago y contrataciones de servicios por medio de electrónicos, por medio de tarjetas de crédito, débito o similar, banca virtual o pago en línea, entre otros servicios o modalidades de pagos electrónicos disponibles o que se establezcan a futuro.

EMPAGUA para la prestación de sus servicios, podrá utilizar las herramientas y dispositivos tecnológicos disponibles o que se produzcan a futuro, que permitan un adecuado control de sus usuarios, sus procesos y sus servicios.

Dentro del proceso de modernización deberá digitalizarse el registro de títulos, contratos y convenios de servicio de agua. Para efectos de la prestación del servicio de agua el título o convenio equivale al contrato de servicio de agua.

Artículo 64. REGULARIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS.

EMPAGUA deberá paulatinamente aplicar el presente Reglamento a todos los usuarios, cuentas, clientes, u otros servicios de agua con cuota fija.

El servicio prestado por EMPAGUA a un inmueble situado en comunidades en desarrollo, es de carácter transitorio con una tarifa fija mensual, para uso exclusivo domiciliario y será respaldado por un contrato de servicio individual, con base a una datación específica en metros cúbicos o con base en el consumo real de acuerdo a la tarifa aprobada. Y posteriormente al variar las condiciones que determinen una comunidad en desarrollo, los usuarios deberán realizar la contratación de sus servicios domiciliario.

Artículo 65. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.

Para la aplicación del presente Reglamento, se instruye a la Gerencia General de EMPAGUA, para que en un plazo no mayor de dos meses a partir de la fecha de vigencia del presente reglamento proceda a aprobar las normativas, procedimientos y guías que sean necesarias.

Artículo 66. DEROGATORIA.

Queda derogado el Reglamento del Servicio Público de Agua a Cargo de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala (EMPAGUA) contenido en el Acuerdo del Concejo Municipal de fecha 26 de agosto de 1992, sus modificaciones y cualquier otra disposición que se oponga al presente Reglamento.

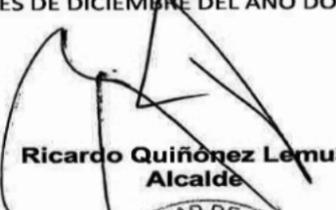
Artículo 67. VIGENCIA.

El presente Reglamento es de observancia general y obligatoria empezando a regir ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN LA CIUDAD DE GUATEMALA A LOS ONCE DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTITRES.


 Lic. José Luis González Santos
 Secretario Municipal




 Ricardo Quiñonez Lemus
 Alcalde

