

*República de Panamá*  
**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



**Resolución AN No. 5986 -Agua**

**Panamá, // de 2013**

“Por la cual se aprueba el Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización, denominado Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.”

**LA ADMINISTRADORA GENERAL,**  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que conforme a lo establecido en el artículo 22, del Decreto Ejecutivo 279 de 14 de noviembre de 2006, el cual reglamenta la Ley 26 de 29 de enero de 1996, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en cumplimiento de las facultades constitucionales y legales, velará por el interés público y/o bienestar social representado en los clientes y/o usuarios de los servicios públicos sujetos a su competencia, con el propósito de que éstos reciban un servicio continuo, de calidad y eficiente, a precios justos y razonables.
3. Que de igual forma, el artículo antes mencionado contempla que para los fines antes indicados, la Autoridad Reguladora podrá emitir las normas generales y procedimientos necesarios para que se respeten los derechos de los usuarios con respecto al acceso y la correcta prestación de los servicios públicos regulados, todo ello conforme a los principios de celeridad, economía, sencillez, eficacia, equidad, no discriminación y neutralidad de tratamiento, de acuerdo con las disposiciones de la Ley y las respectivas leyes sectoriales;
4. Que en ejercicio de las funciones de fiscalización y atención de reclamaciones por parte de esta Autoridad Reguladora, se ha evidenciado la necesidad de someter a Consulta Pública la Propuesta del Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización, denominado Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario;
5. Que mediante Resolución AN No. 4688-AGUA de 22 de agosto de 2011, esta Autoridad sometió a Consulta Pública la propuesta de Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización, denominado Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario;
6. Que dentro del plazo otorgado para recibir comentarios escritos a la propuesta de Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización, denominado Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, esta Entidad recibió los comentarios de la organización Consumo Ético y del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN);
7. Que luego de recibir los comentarios del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), esta Autoridad procede a analizarlos:

**7.1. COMENTARIO GENERAL IDAAN**

El IDAAN señala que el Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario sometido a consulta no se adapta a los procedimientos existentes en dicha



Resolución AN No. *5986* –Agua  
de *11* de *marzo* de 2013  
Página 2 de 11

Institución, por lo que involucraría cambios sustanciales a los mismos, incluyendo los procesos informáticos.

Agrega que son conscientes de la necesidad de reglamentar la relación existente entre el IDAAN y sus clientes; es por esto que desde hace años han trabajado en un Reglamento de Servicio al Cliente, que establece derechos, deberes y prohibiciones para las partes, según lo establecido en las disposiciones legales vigentes. Propone retomar dicho documento y trabajar sobre él los cambios estructurales que se han dado en los últimos años, en conjunto con el personal de esta Autoridad Reguladora.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*Esta consulta pública ha sido realizada con la intención de recibir las opiniones y propuestas específicas tanto de los prestadores, como de la ciudadanía en general.*

#### **7.2. COMENTARIO GENERAL**

El proyecto en discusión entraría a regular procedimientos internos de organización de los servicios o dependencias del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), atribución otorgada a la Junta Directiva del IDAAN por el numeral 6 del artículo 7 de la Ley No.77 de 28 de diciembre de 2001, "Que reorganiza y moderniza el IDAAN y dicta otras disposiciones":

**"Artículo 7.** La Junta Directiva tendrá las siguientes atribuciones:

6. Aprobar mediante resolución, los reglamentos y las normas de organización de los servicios o dependencias del IDAAN que le presente el Director Ejecutivo..."

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*El Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario no regula lo relativo a la organización de los servicios o dependencias de los prestadores del servicio.*

#### **7.3. COMENTARIO GENERAL**

El régimen propuesto no toma en consideración temas sensitivos como las obligaciones y prohibiciones para los clientes, los deberes y derechos de los mismos, no se menciona la figura de la certificación de Paz y Salvo, el tema de las Urbanizaciones y los inmuebles incorporados al Régimen de Propiedad Horizontal. Igual se debe ampliar lo referente a los procesos de cortes por mora y reconexiones, así como el tema de la solicitud del servicio sobre todo en la interconexión o conexión al sistema de acueducto.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*En efecto, en esta primera parte del documento no se incluyen todos los aspectos relativos a la prestación del servicio, como las urbanizaciones y los inmuebles de Propiedad Horizontal, ya que se ha optado por abordar poco a poco los diferentes temas.*

*En lo relacionado con las obligaciones, prohibiciones, deberes y derechos de los clientes y prestadores, tenemos que estos aspectos están regulados a través de otras resoluciones, por lo que consideramos innecesario hacer mención de las mismas.*

*En cuanto al tema del Paz y Salvo, este no aplica a todos los prestadores, sino exclusivamente al IDAAN, y consideramos que el mismo está claramente definido.*

*Con relación a los cortes (suspensión del suministro) y reconexiones del servicio, somos del criterio de que estos temas están debidamente contemplados en los capítulos 3 y 4 del documento; sin embargo, en la consulta esperábamos recibir de los prestadores, propuestas específicas.*



Resolución AN No. 5986 -Agua  
de 11 de marzo de 2013  
Página 3 de 11

#### 7.4. COMENTARIO GENERAL

La propuesta de la ASEP modifica sustancialmente los procedimientos comerciales, el sistema normal de trabajo e inclusive el sistema informático comercial.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*La propuesta en algunos casos supondrá la modificación de algunos procedimientos o sistemas, los cuales son necesarios para mejorar la calidad del servicio que se presta a los clientes y usuarios.*

#### 7.5. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 3

**Artículo 3:** Todo contrato por servicio de acueducto y/o alcantarillado sanitario, se considera celebrado por tiempo indefinido, salvo en los casos de servicios temporales, adicionar: entendiéndose por la misma como la venta de agua en bloque.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*Somos del criterio, que la adición sugerida no es viable, ni aplicable; toda vez que la venta de agua en bloque se refiere a contratos entre dos prestadores de servicio, lo cual no aplica al presente documento.*

#### 7.6. COMENTARIOS AL LITERAL A DEL ARTÍCULO 4

**Artículo 4:** Las condiciones para la conexión del suministro de agua potable, son las siguientes:

- a. La finca no debe registrar deudas pendientes por suministro de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
  - (i) Para los casos en que el prestador del servicio sea el IDAAN, la deuda por parte del cliente anterior del inmueble donde se va a prestar el servicio, será motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.
  - (ii) Para los casos en el que el prestador del servicio sea una persona natural o jurídica privada, la deuda por parte del cliente anterior no será motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.

Los propietarios, representantes legales, poseedores o tenedores que soliciten la conexión del suministro de agua potable, serán solidariamente responsables de los créditos que surjan por razón del o los servicios prestados y los mismos serán aplicables a toda clase de finca sean de propiedad pública o particular aún cuando cambien sus dueños, por lo que independientemente del prestador la deuda por parte del cliente anterior del inmueble debe ser motivo para condicionar el suministro al nuevo cliente.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*El comentario del IDAAN sólo aplica a dicha Entidad, por mandato de la Ley No. 77 de 2001, razón por la cual así se establece en el literal i. El comentario del IDAAN está recogido en dicho literal. El literal ii no aplica al IDAAN.*

#### 7.7. COMENTARIOS AL LITERAL B ARTÍCULO 4

- b. Firmar el correspondiente contrato de suministro, previa presentación de la siguiente información:



Resolución AN No. *5906* -Agua  
de *11* de *marzo* de 2013  
Página 4 de 11

**Comentario:** Sobre el literal b consideramos que los requisitos para la suscripción del contrato de servicio, deben mantenerse los descritos en la Resolución de Junta Directiva No. 27— 2005.

1. Cuando el propietario es una persona natural:
  - Certificación actualizada del Registro Público, la cual deberá contener datos de inscripción, área de la finca, linderos y generales del propietario.
  - Copia de los documentos de identificación del propietario (cédula o pasaporte)
  - Paz y salvo del IDAAN.
2. Cuando el propietario de la finca es una Persona Jurídica:
  - Certificación actualizada del Registro Público, la cual deberá contener datos de inscripción, área de la finca, linderos y generales del propietario.
  - Copia del pacto social de persona jurídica propietaria del inmueble.
  - Copia de cédula del representante legal.
  - Paz y Salvo del IDAAN.
3. Cuando el propietario realice la solicitud del servicio mediante carta de autorización extendida por compañías urbanizadoras, promotoras de vivienda e instituciones del ramo hipotecario, para gestionar la instalación de agua potable, se deberá exigir que la nota contenga los siguientes datos:
  - Nombre del futuro propietario
  - Número de cédula
  - Dirección completa
  - Nombre de la urbanización
  - Número de la finca madre y de la finca debidamente segregada, con los datos de inscripción, área de la finca, linderos y generales del propietario. Cuando aún no se ha registrado la segregación deberá incluir número de lote y casa.
4. Cuando la solicitud del servicio sea realizada por poseedores mediante carta de autorización, extendida por autoridad, persona u organización competente, la nota deberá contar con los siguientes datos:
  - Nombre del poseedor
  - Número de cédula
  - Dirección completa
  - Nombre del sector
  - Número de finca con los datos de inscripción, área de la finca, linderos y generales del propietario, superficie, medidas y linderos del lote
  - Número de teléfono
  - Tipo de posesión
5. Cuando se necesite legalizar el suministro de agua potable a personas que no cuenten con un título de propiedad, ni derecho posesorio se solicitará carta extendida por autoridad competente, la misma deberá contar con los siguientes datos:
  - Nombre del usuario
  - Número de cédula
  - Dirección completa
  - Nombre del sector
  - Número de la finca, con los datos de inscripción, área de la finca, linderos y generales del propietario.
  - Superficie, medidas y linderos del lote.
  - Número de teléfono



Resolución AN No. *5986* -Agua  
de *11* de *marzo* de 2013  
Página 5 de 11

En caso que el suscriptor del contrato no sea el propietario del inmueble, se deberá aportar carta o poder autenticado ante notario en donde el propietario o su representante legal autorice la contratación del servicio.

Es importante que se aclare el contenido del punto (i) del ordinal (a) del artículo 4 el cual parece contradecir lo señalado en el punto (v) del ordinal (b) del mismo artículo, lo cual parece contradecir el contenido del artículo 37 de la Ley No. 77.

Consideramos que las alternativas y los tipos de contratos no enmarca y desarrolla el tema de los llamados asentamientos espontáneos (invasores), los cuales son un gran número de usuarios del servicio de agua potable que brinda esta Institución y que por la problemática de la tenencia de la tierra no realizan contratos y se convierten en clientes no legalizados (ilegales).

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*Los requisitos señalados en el documento son aplicables tanto al IDAAN, como al resto de los prestadores.*

*El documento en su punto (iv), inciso (iii-1), contiene lo relacionado con la carta o poder autenticado.*

*Con respecto a las aclaraciones solicitadas, no se observa contradicción alguna, por el contrario el punto (v) complementa lo dispuesto en el precitado ordinal (a) del punto (i) del artículo 4 al establecer un mecanismo o forma de determinar si el inmueble ha cambiado de propietario, lo cual como bien lo indica el art.37 de la Ley No.77 de 28 de diciembre de 2001, no lo exime de pago de la deuda o crédito a favor del IDAAN, ya que este será aplicable al inmueble, independientemente de si se trata de un nuevo propietario o del mismo.*

*En el documento objeto de consulta no se desarrolla el tema de los usuarios que no tienen título de propiedad del inmueble, ya que el artículo 37 de la Ley No. 77 de 28 de diciembre de 2001 establece que ese tema será reglamentado por la Junta directiva del IDAAN.*

#### **7.8. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 5**

**Artículo 5:** Si se determina que el cliente falleció o no es el receptor directo...

**Comentario:** La redacción del artículo, olvida que los créditos a favor del IDAAN por servicio de agua y de alcantarillado sanitario o por mejoras, pesarán sobre los inmuebles, aun cuando cambien sus propietarios, y se aplicará sobre toda clase de fincas, sean de propiedad pública o privada.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*Lo planteado por el IDAAN ya se contempla en el literal a) del artículo 4, sin embargo, se puede aclarar que cuando se trata de clientes del IDAAN, deberá estar a paz y salvo con dicha Entidad.*

#### **7.9. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 8**

**Artículo 8:** Para los casos en que la conexión domiciliaria de agua potable sea inferior a dos (2) pulgadas de diámetro, el suministro e instalación de la obra civil estará a cargo del prestador del servicio.

**Comentario:** La conexión del servicio de agua a la tubería de distribución del IDAAN, sólo podrá ser realizada por el IDAAN de acuerdo a las especificaciones y materiales aprobados, a fin de garantizar la prestación del servicio y serán pagadas por el propietario. Los trabajos de las obras civiles no relacionadas con las interconexiones para facilitar la conexión serán realizados por profesionales idóneos contratados por el propietario.



Resolución AN No. 5986 –Agua  
de 11 de marzo de 2013  
Página 6 de 11

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*Lo planteado por el IDAAN coincide con lo propuesto por la ASEP, en el sentido que le corresponde al IDAAN realizar la conexión, independientemente que lo realice con su personal o a través de terceros.*

#### **7.10. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 13**

**Artículo 13:** Los medidores instalados y a instalar por parte del prestador del servicio deben estar en condiciones óptimas de medición, situación que debe estar acreditada mediante una certificación del laboratorio de medidas. En el caso de nuevas conexiones, la certificación debe ser suministrada al momento de la conexión del servicio y a los clientes que ya tienen un medidor instalado, se expedirá la certificación a su requerimiento. En ambos casos, la certificación se expedirá sin costo alguno para el cliente.

**Comentario:** Todos los clientes deberán pagar el costo de los medidores de consumo de agua potable y un cargo por su instalación. El IDAAN está facultado para el cobro del medidor y cargo por su instalación a los clientes nuevos o clientes existentes que no contaban con medidor de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 77 de 28 de diciembre de 2001. El cliente podrá solicitar la revisión del medidor de su inmueble y pagará por la realización de la prueba del medidor. Cuando se verifique que el medidor no funciona correctamente el IDAAN lo reparará o sustituirá por otro medidor y asumirá los costos, de lo contrario la suma pagada por la prueba será acreditada a la cuenta del cliente.

Le recordamos que lo que establece el artículo 37 de la Ley No.77 de 28 de diciembre de 2001:

"Artículo 42. El IDAAN no prestará gratuitamente ningún servicio"... (El resalto es nuestro).

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*Con relación a las nuevas conexiones, el costo del medidor y su correspondiente instalación, ya se encuentran incluidos en la certificación de dicho medidor, razón por la cual consideramos no debe cobrarse nuevamente como si fuese necesario hacer otra verificación. Para el caso de los clientes que tienen medidor, de acuerdo al artículo 50 de la Ley 77 de 28 de diciembre de 2001, la lectura, revisión, calibración, reemplazo, reposición y mantenimiento general de los medidores serán realizados por el IDAAN. Con relación a la certificación que debe expedir el prestador, se modificará el texto para que dicha certificación sea anual.*

#### **7.11. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 14**

**Artículo 14:** Condiciones para los clientes con servicios temporales.

El servicio temporal es el prestado a trabajos de construcción, riego de terrenos baldíos, distribución por carros cisternas, ferias, toldos, kioscos, etc. en el cual el cliente deberá pagar al prestador los costos asociados, así como el depósito de garantía el cual deberá ser cancelado por adelantado y será equivalente al monto de seis (6) meses de consumo estimado correspondiente al tipo de usuario de acuerdo a la tarifa y a las especificaciones establecidas por el prestador. Este depósito de garantía será manejado por el IDAAN y no devengará interés alguno a favor del cliente.

En el caso de mora, el IDAAN suspenderá el servicio y utilizará el depósito de garantía que deberá ser restituido por el cliente, antes del restablecimiento del servicio o al solicitar la reinstalación del mismo.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*No queda claro si está o no de acuerdo con la propuesta.*



Resolución AN No. 5986 -Agua  
de 11 de mayo de 2013  
Página 7 de 11

#### 7.12. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 15

##### **Artículo 15: La Cancelación del servicio de manera forma verbal...**

**Comentario:** Sólo el propietario, representante legal o persona autorizada para tal fin podrá realizar la cancelación del servicio, de manera escrita y presentando un documento de identificación válido. El cliente debe haber cancelado las cuentas pendientes y el consumo correspondiente al periodo comprendido entre la última lectura y la fecha de suspensión.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*Según consta en el documento, con la cancelación verbal, al cliente se le llena un formulario suministrado por el prestador, lo que para los efectos, debe entenderse como una solicitud escrita.*

#### 7.13. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 16

##### **Artículo 16: Cuando el cliente solicite el cambio de servicio...**

**Comentario:** Recordamos que la Ley No.77 de 2001 establece en su artículo 40 que "los servicios de agua y de alcantarillado sanitario serán obligatorios para todo bien inmueble comprendido dentro del área donde estén instaladas las tuberías de distribución de agua y las colectoras de aguas servidas. También deberá dotarse de estos servicios todo inmueble que, de acuerdo con las reglamentaciones sanitarias, los requiera". Por lo que procede es una suspensión voluntaria del servicio o si se tratara de venta del inmueble cambio de nombre del propietario del inmueble.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*El documento contempla lo indicado por IDAAN (inmueble actual) y el nuevo inmueble.*

#### 7.14. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 17

La apertura de una nueva relación contractual con esta entidad dependerá del cumplimiento de los requerimientos legales y no de una certificación indistintamente esta certificación se emitirá a solicitud del cliente.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

*El literal c) del artículo 4 del documento, establece entre las condiciones para la conexión del suministro de agua potable; la presentación de una certificación de buen historial de pago, por lo que este artículo 17 se complementa con lo contenido en el precitado literal c) del artículo 4. En ese mismo sentido, tenemos que la certificación se hará a petición del cliente, una vez haya cancelado su contrato de suministro, tal y como lo sugiere el IDAAN; razón por la cual, no comprendemos la naturaleza y objeto del comentario.*

#### 7.15. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 18

**Artículo 18:** En el caso de que a un cliente se le haya suspendido el servicio, y hayan transcurrido sesenta (60) días calendario sin que el cliente pague el saldo pendiente o solicite la reconexión, el prestador del servicio podrá dar por rescindido el contrato y ejecutar el depósito en garantía en los casos en que haya un saldo pendiente.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Se acoge el comentario y se procederá a modificar el artículo 18 del Anexo A.





Resolución AN No. *5906* -Agua  
de *11* de *marzo* de 2013  
Página 8 de 11

#### 7.16. COMENTARIOS AL CAPÍTULO V.5

##### **Capítulo V.5: Depósitos de Garantía.**

Los depósitos de garantía solo deben solicitarse para los clientes temporales el cual deberá ser cancelado por adelantado y será equivalente al monto de seis (6) meses de consumo estimado correspondiente al tipo de usuario de acuerdo a la tarifa y a las especificaciones establecidas por el IDAAN. Este depósito de garantía será manejado por el IDAAN, con una cuenta bancaria especial y no devengará interés alguno a favor del cliente.

Los depósitos de garantía a clientes temporales tendrán un tiempo definido de duración, según el contrato. El cliente podrá solicitar prórroga del depósito de garantía, la cual deberá solicitarse antes de su vencimiento y sus condiciones podrán variar. La devolución del depósito de garantía se hará efectiva una vez se formalice la respectiva discontinuación voluntaria del servicio, previa inspección del IDAAN y una vez comprobado que se encuentra en paz y salvo con la Institución.

Para los casos de servicios especiales de construcción, el depósito será devuelto una vez se verifiquen que existen todas las conexiones y sus respectivos contratos individuales y el promotor solicite finiquito del contrato.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

En este título se ha diferenciado a los prestadores, ya que en el caso del IDAAN, los créditos pesan sobre el inmueble, lo cual no aplica al resto de los prestadores.

#### 7.17. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 24

##### **Artículo 24: El prestador del servicio estimará...**

**Comentario:** Consideramos como viable la aplicación del consumo promedio del área aprobado por la ASEP, ya que en caso contrario será un trámite excesivamente lento por lo burocrático que es.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Se acoge el comentario en virtud de que este artículo, incluye lo indicado por el IDAAN.

#### 7.18. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 26

##### **Artículo 26: El depósito de garantía...**

**Comentario:** El consumo básico comercial es de B/11.36 mensual que por seis meses serían 68.16, lo cual es absurdo. Consideramos que debe tomarse en cuenta en función de la actividad económica del inmueble, previamente presentado y aprobado por la ASEP.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Se acepta este comentario, y se procederá a modificar el artículo 26 del Anexo A.

#### 7.19. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 29

##### **Artículo 29: Mientras el prestador...**

**Comentario:** El gran porcentaje de los depósitos de garantía aplicará para los inmuebles residenciales y el monto a cobrar equivalente a un mes de consumo es una suma tan baja que resulta absurdo lo señalado en cuanto a pagar semestralmente intereses.





Resolución AN No. 5986 -Agua  
de 11 de marzo de 2013  
Página 9 de 11

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Los contratos temporales aplican básicamente a los clientes comerciales y no a los residenciales. No se acepta comentario, en relación al pago de los intereses que generen los depósitos de garantía.

#### **7.20. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 33**

##### **Artículo 33: El prestador del servicio...**

**Comentario:** No se define el proceso a seguir si en vez de saldo a favor del cliente, queda morosidad (deuda), ni el periodo de extinción del mismo.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

El artículo, en su redacción indica el procedimiento para ambos casos; es decir a través de la ejecución del depósito de garantía y los intereses correspondientes. Consideramos que la morosidad o remanente después de ejecutado el depósito de garantía, la misma debe ser cobrada mediante la Jurisdicción Coactiva.

#### **7.21. COMENTARIOS AL CAPÍTULO V.8**

##### **Capítulo V.8: Errores de medición, Lectura y Facturación.**

**Comentario:** En los casos de reclamaciones relacionadas con la lectura o facturación de agua potable, el cliente debe presentar el reclamo por alto consumo personalmente o por escrito, estando al día en los pagos de sus cuentas en los montos no reclamados.

Cuando se presenten consumos muy altos o muy bajos, el IDAAN podrá realizar una inspección a las instalaciones del inmueble. Si de esta inspección se detectan deficiencias, daños o fugas en las instalaciones internas del inmueble, el cliente estará obligado a corregir inmediatamente. De requerirse un estudio más profundo, a solicitud del cliente, que involucre equipo y personal especializado, los costos de estos correrán por cuenta del mismo.

Indistintamente de los comentarios realizados al proyecto enviado por esa autoridad, solicitamos que se tenga muy en cuenta las funciones y atribuciones establecidas en la Ley No. 77 de 28 de diciembre de 2001, "Que reorganiza y moderniza el IDAAN y dicta otras disposiciones", porque a pesar de que mediante el Decreto Ley No.2 de 1997, se nos catalogó como meros prestadores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en el año 2001, se ratifica al IDAAN como una Entidad Autónoma del Estado, que tiene bien definidas sus atribuciones y competencias.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Al prestador del servicio no le corresponde realizar trabajos o estudios dentro de la propiedad del usuario, por lo cual esta materia no se está regulando en el presente documento.

Por otro lado, la ASEP tiene claramente definidas las funciones que por ley le corresponden; así como las que tiene el IDAAN, el resto de los prestadores del servicio, y el MINSA. En todo caso, si alguna de las partes considera que de alguna forma se vulneran dichas funciones y atribuciones, debe indicarlo de manera específica, y sustentarlo.

#### **7.22. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 38**

**Artículo 38: En caso de que la mediación haya registrado menos agua potable de la consumida y/o agua residual de la descargada por el cliente, según corresponda, por fallas de lectura, fallas propias del conjunto de elementos de mediación no imputables al cliente o por:**



Resolución AN No. 5986 -Agua  
de // de marzo de 2013  
Página 10 de 11

fallas administrativas del prestador, no podrá cobrar la diferencia retroactivamente. En estos casos, el sub-registro no se considerará como causal para fallar en contra del prestador debido a reclamaciones del cliente.

**Comentario:** Es importante dejar claro que si se comprueba que el cliente ha alterado o manipulado los registros del medidor o ha instalado un bypass para beneficiarse y sacar ventaja de esta acción el prestador podrá cobrar la diferencia dejada de facturar retroactivamente.

Le reiteramos que las consecuencias operativas, administrativas y financieras que traería para el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), la aprobación de esta normativa tal como se está presentando en la consulta pública, contravienen disposiciones institucionales y trastocan por ende el funcionamiento de esta Entidad.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Todo lo relacionado con el uso fraudulento del servicio y sus consecuencias se encuentra debidamente regulado en el artículo 34 y no en el 38.

### **8. COMENTARIO GENERAL ORGANIZACIÓN CONSUMO ÉTICO**

La organización Consumo Ético considera que, tomando en cuenta la actual situación económica que vive el pueblo panameño, es inoportuna la propuesta de implementación de medidas que conlleven al encarecimiento del agua y por tanto, una exclusión sistemática de acceso a dicho recurso.

Indica que se trata de un tema vital y estratégico, que impactará desde el panameño más humilde, hasta la salud pública, educación y economía nacional, y que la propuesta no ha sido debidamente divulgada; cuestionando si la poca consulta procura viabilizar el camino hacia la privatización del agua potable, a espaldas del pueblo panameño.

#### **8.1. COMENTARIOS AL ARTÍCULO 35**

La Organización Consumo Ético Cobrar indica que cobrar intereses bancarios a las cuentas por morosidad en el recibo de agua, (artículo 35) de la Propuesta, constituye una enajenación y mercantilización de un recurso que trasciende la categoría de mercancía y que en la Constitución está consagrado en el artículo 258 como de "uso público y no puede ser objeto de apropiación privada". Razón por la que aplicarle intereses de mercado está fuera de toda legalidad, y consideramos que tiene como único propósito preparar el terreno para que empresas ajenas a los conceptos de utilidad pública e interés social, se apropien de un recurso que no les ha costado nada, y con ello despojen al panameño de un recurso vital y estratégico.

**TERCERO:** La Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), proponiendo e implementando, cargos por morosidad en el Capítulo 7 artículo 35, excluye y aliena al usuario de servicio de agua potable, gravándolo, con intereses que resultarán impagables para la mayoría de los hogares panameños, y que en un corto plazo se traducirá en pérdidas de viviendas y bienes familiares. Sin embargo, no contempla medidas de protección al usuario de agua potable, cuando no recibe el agua con regularidad, y a pesar de ello le sigue llegando la factura.

Finalmente señala que se opone Por lo anterior, CONSUMO ÉTICO, SE OPONE, DENUNCIA Y DEPLORA las acciones de la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), de gravar con intereses bancarios los servicios de agua potable, acción que tiene como finalidad la exclusión y despojo del panameño del DERECHO HUMANO DEL ACCESO AL AGUA, derecho consagrado por Naciones Unidas y que nuestro país ha ratificado, medidas que tienen como única finalidad el allanar el camino a la privatización del Agua.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**



Resolución AN No. 5986 -Agua  
de 11 de marzo de 2013  
Página 11 de 11

En términos generales, se plantea que no están de acuerdo con que se cobren intereses bancarios en concepto de cargos por morosidad al usuario, sin embargo, el artículo 42 del Decreto Ley No. 2 de 7 de enero de 1997, establece el pago de intereses o multas por el atraso en los pagos por parte del cliente.

De igual manera, en el artículo 51 de la Ley 77 de 28 de diciembre de 2001, aplicable al IDAAN, establece que los pagos que se efectúen posteriores a un mes de su facturación, serán gravados con recargos, de acuerdo con los reglamentos correspondientes.

Para el caso del IDAAN, el Decreto Ejecutivo No. 5 de 26 de febrero de 1982, establece en su artículo 10 que toda cuenta que no haya sido cancelada en el término de 30 días, a partir de la fecha de facturación, sufrirá un recargo del 10%, sobre su total.

El artículo 35 del reglamento que se discute, mantiene igual el recargo de 10% para los clientes del IDAAN y establece la metodología aplicable a los otros prestadores del servicio.

9. Que de acuerdo con lo que dispone el numeral 29 del artículo 20 del Decreto Ejecutivo No.143 de 29 de septiembre de 2006, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos tiene la función y la atribución de realizar los actos necesarios para que se cumplan las funciones y objetivos de la Ley y de las leyes sectoriales, por lo que,

#### RESUELVE:

**PRIMERO: APROBAR** el Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización, denominado Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, contenido en el ANEXO A de esta Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

**SEGUNDO: ADVERTIR** a las empresas prestadoras del servicio público de distribución y comercialización de agua potable y alcantarillado sanitario, que deben mantener a disposición y sin costo para los clientes, copia del presente título.

**TERCERO: ADVERTIR** que la presente Resolución rige a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley 24 de 1999, la Ley 15 de 7 de febrero de 2001 y el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997, Ley No. 77 de 28 de diciembre de 2001, Ley 6 de 22 de enero de 2002, Decreto Ejecutivo No. 5 de 26 de febrero de 1982 y demás disposiciones concordantes.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO**  
Administradora General

El presente Documento es fiel copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.

Dado a los 12 días del mes de marzo de 2013

  
FIRMA AUTORIZADA





## ASEP

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

## ANEXO A

Resolución AN No. 5906 Agua de 11 de marzo de 2013

Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización

Régimen de Suministro Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

A handwritten signature or mark is located in the bottom right corner of the page.



## RÉGIMEN DE SUMINISTRO

### CAPÍTULO V.1: CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO

**Artículo 1:** Los prestadores del servicio deberán prestar el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario a quienes lo soliciten. Para tal fin, el solicitante deberá suscribir un contrato con el prestador de servicio, en el cual se establezcan los derechos y obligaciones conforme a las leyes, reglamentos y resoluciones que regulan el sector de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Artículo 2:** Contrato de Suministro: Es el acuerdo suscrito entre el prestador y los clientes, en donde se establecen los términos del suministro de agua potable y/o de alcantarillado sanitario, los derechos y obligaciones de ambas partes. La ASEP aprobará el modelo de contrato sometido por los prestadores, o en su defecto, lo dictará mediante Resolución.

**Artículo 3:** Todo contrato por servicio de acueducto y/o alcantarillado sanitario, se considera celebrado por tiempo indefinido, salvo en los casos de servicios temporales.

**Artículo 4:** Las condiciones para la conexión del suministro de agua potable, son las siguientes:

- a) La finca no debe registrar deudas pendientes por suministro de agua potable y/o alcantarillado sanitario u otro concepto resultante de este reglamento.
  - (i) Para los casos en que el prestador del servicio sea el IDAAN, en virtud de que los créditos pesarán sobre los inmuebles, aun cuando cambien sus propietarios, y se aplicarán sobre toda clase de fincas, sean de propiedad pública o privada, la deuda por parte del cliente anterior del inmueble donde se va a prestar el servicio, será motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.
  - (ii) Para los casos en que el prestador del servicio sea una persona natural o jurídica privada, la deuda por parte del cliente anterior del inmueble donde se va a prestar el servicio, no será motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.
- b) Firmar el correspondiente contrato de suministro, previa presentación de la siguiente información:
  - (i) Persona natural: Copia de la cédula de identidad personal o pasaporte (o carné de la Dirección Migración y Naturalización) en el caso de extranjeros.

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.



- (ii) Persona jurídica: Copia del certificado de Registro Público de la Sociedad Anónima.
- (iii) Para ambos casos, si el Prestador es el I.D.A.A.N., se requiere paz y salvo de dicha Institución
- (iv) En caso de que la persona natural o el representante legal de una sociedad anónima no pueda asistir personalmente a firmar el contrato de suministro, se deberá aportar:
  - (iv-1) Para persona natural: Carta de autorización original con copia de la cédula del otorgante y del autorizado.
  - (iv-2) Para persona jurídica: Poder notariado y copia de cédula del poderdante (otorgante) y apoderado (autorizado).
- (v) Copia simple de la escritura pública de propiedad, o del certificado de Registro Público, del contrato de arrendamiento o certificado de domicilio expedido por autoridad competente, que acredite su posesión o tenencia legal del inmueble.
- (vi) Para los inmuebles o instalaciones nuevas no ocupadas: Copia del permiso de ocupación o bien, la documentación que acredite que se han iniciado los trámites para la obtención del mismo.
- (vii) En los casos de clientes tales como construcciones, exposiciones, ferias, circos, etc. que requieran un suministro de carácter temporal, deberán presentar la habilitación correspondiente para su funcionamiento, emitida por autoridad competente.
- c) Presentar certificación de buen historial de pago o referencias de crédito recientes, es decir, que no exceda un periodo de 5 años de la fecha en que se realiza la solicitud. En ausencia de éstas, el solicitante deberá pagar el depósito de garantía establecido en el presente reglamento.
- d) Pagar el derecho de conexión de acuerdo al pliego tarifario vigente.
- e) En edificaciones nuevas, el punto de interconexión debe estar ubicado en un sitio accesible al prestador del servicio, de acuerdo con las normas de construcción.

**Artículo 5:** Si se determina que el cliente falleció o no es el receptor directo del servicio, se podrá solicitar la suscripción de un nuevo contrato de suministro o la transferencia del mismo. En el caso de transferencia no se exigirá ningún requisito.



**Artículo 6:** El prestador de servicio podrá realizar el suministro en un (1) sólo punto o en más de un (1) punto de suministro, siempre que cumpla con las condiciones de seguridad y de acuerdo a las normas vigentes.

**Artículo 7:** El punto de conexión entre las instalaciones del prestador y el cliente, o punto de servicio o de entrega, estará determinado por la ubicación de la cajilla del equipo de medición en edificaciones con un (1) solo medidor. El punto de conexión en edificaciones con dos (2) o más cajillas para medidores será el punto de entrega principal de la edificación (medidor madre). El punto de conexión o entrega delimita el punto frontera entre las instalaciones de propiedad y responsabilidad del prestador de servicio y las instalaciones de propiedad y responsabilidad del cliente. Este punto de conexión se establece de acuerdo a las normas y especificaciones vigentes de la autoridad competente.

**Artículo 8:** Para los casos en que se requiere realizar conexiones de agua potable iguales o mayores a dos (2) pulgadas de diámetro, el cliente estará a cargo de la obra civil requerida para ubicar el o los medidores, así como la protección del sitio de medición. Para los casos en que la conexión domiciliar de agua potable sea inferior a dos (2) pulgadas de diámetro, el suministro e instalación de la obra civil estará a cargo del prestador del servicio. Estas instalaciones deben cumplir las normas técnicas vigentes de la autoridad competente.

**Artículo 9:** La provisión y colocación de los componentes para realizar la conexión del servicio estarán a cargo del prestador del servicio, salvo los casos contemplados en la normativa vigente.

**Artículo 10:** Para los casos en que al cliente le corresponda suministrar e instalar la obra civil para ubicar el equipo de conexión y medición de agua potable, la misma debe estar ubicada de tal forma que le permita acceso directo al prestador del servicio. Si al momento de realizar la conexión del nuevo suministro, dicha obra civil no cumple con las normas técnicas vigentes, el prestador del servicio no deberá conectar el suministro.

**Artículo 11:** En los casos en que la obra civil para ubicar el equipo de conexión y medición de agua potable no cumpla con las normas técnicas vigentes, o no se encuentre ubicado de forma que permita el acceso directo, el prestador del servicio deberá notificar por escrito de esta situación al cliente e informarle las adecuaciones necesarias para la instalación. A partir de la notificación por parte del prestador del servicio, el solicitante dispone de un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para adecuar sus instalaciones a las normas técnicas vigentes, luego de este término, la solicitud será dada de baja y el solicitante deberá iniciar nuevamente los trámites sin necesidad de un nuevo pago del cargo por conexión.

**Artículo 12:** Para todos los casos, la instalación, lectura, revisión, calibración, reemplazo, reposición y mantenimiento de los medidores serán responsabilidad del prestador del servicio.

**Artículo 13:** Los medidores instalados y a instalar por parte del prestador del servicio





deben estar en condiciones óptimas de medición, situación que debe estar acreditada mediante una certificación del laboratorio de medidas.

En el caso de nuevas conexiones, la certificación debe ser suministrada al momento de la conexión del servicio y a los clientes que ya tienen medidor instalado, se expedirá una (1) certificación anual a su requerimiento. En ambos casos, la certificación se expedirá sin costo alguno para el cliente.

Cuando el prestador reciba una solicitud de conexión nueva, éste deberá indicarle al cliente el plazo en que realizará la instalación y en los casos en que se requiera un reemplazo de medidor, el prestador debe notificar por escrito al cliente de la necesidad del reemplazo y la fecha en que efectuará dicho cambio.

**Artículo 14:** Condiciones para los clientes con servicios temporales: Para la instalación de facilidades de agua potable, que requiera de una conexión que será utilizada por poco tiempo, el cliente deberá pagar al prestador los costos asociados, de acuerdo a la facilidad que solicita, así como el Depósito de Garantía.

En todos los casos de instalación de facilidades para un servicio temporal, la empresa distribuidora proporcionará al cliente una factura por dicha instalación, calculada de la siguiente manera: (1) El costo estimado de instalación de materiales y suministros requeridos para proporcionar el servicio temporal, más (2) el costo estimado de remover dichas facilidades, menos (3) el valor estimado de salvamento al final del periodo de servicio de las facilidades instaladas. El cliente deberá pagar dicho cargo, previo a la instalación de las facilidades del servicio. El Pliego Tarifario deberá contener la forma de cálculo del monto a pagar.

Concluido el periodo del suministro temporal, el prestador deberá proceder a la desconexión de las instalaciones propias. El cliente con servicio temporal, podrá solicitar la extensión del plazo de vigencia del servicio, con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas de la fecha de vencimiento.

## **CAPÍTULO V. 2: CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO**

**Artículo 15:** La cancelación del suministro se realizará cuando lo solicite el cliente, de forma verbal o por escrito, personalmente o por intermedio de una persona autorizada. Cuando el cliente o una persona autorizada realice la solicitud de cancelación en forma verbal, el prestador deberá entregar al cliente una constancia escrita de la solicitud, en la que se consigne como mínimo, fecha, hora, número de registro y nombre de la persona que recibió la petición.

El prestador realizará la desconexión en un tiempo no mayor al que se exige para las instalaciones, de acuerdo a la meta de calidad vigente, el cual deberá ser informado al cliente en la misma constancia de la solicitud. El prestador del servicio debe realizar la lectura del medidor antes de desconectar el servicio y facturar el consumo para el cierre de la cuenta.



**Artículo 16:** Cuando el cliente solicite el cambio del servicio a otro domicilio, se procederá a hacer la liquidación del servicio existente, en los términos establecidos en el artículo anterior y el prestador del servicio procederá a elaborar un nuevo contrato para el nuevo domicilio, siempre que el solicitante reúna las condiciones establecidas en este reglamento.

**Artículo 17:** Cuando un cliente cancele su contrato de suministro, el prestador del servicio, si así lo solicita el cliente, deberá emitir una certificación, indicando que el mismo ha mantenido un buen historial de pago. De igual forma dicha certificación constatará dicha condición y el promedio del volumen de su consumo en metros cúbicos por mes ( $m^3$ /mes), con la finalidad de que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio de agua potable.

**Artículo 18:** En el caso de que un cliente se le haya suspendido el servicio y haya transcurrido sesenta (60) días calendarios sin que el cliente pague el saldo pendiente o solicite la reconexión, el prestador del servicio podrá ejecutar el depósito en garantía; en los casos en que haya un saldo pendiente, el mismo será cobrado mediante Jurisdicción Coactiva.

### **CAPÍTULO V. 3: SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO**

**Artículo 19:** La suspensión del suministro implica la desconexión del cliente de la red de distribución del prestador y éste podrá suspender el suministro del servicio, en los casos y cubriendo los requisitos que se indican a continuación, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente:

- a) Por el atraso de sesenta (60) días o más en el pago de las facturas respectivas. Para estos efectos, los sesenta (60) días se cuentan a partir de la fecha de emisión de la factura.
- b) Por incumplimiento del contrato de suministro, por el consumo de agua potable sin contrato previo o autorización del prestador, o cuando se haga uso del agua potable mediante fraude comprobado. Para este último caso, el prestador deberá atender el procedimiento aprobado por la ASEP.
- c) Por defectos de las instalaciones del prestador o del cliente, o cuando se ponga en peligro la seguridad de personas o bienes, de acuerdo a lo establecido en la normativa expedida por la ASEP.

Terminada la causa de la desconexión, el prestador estará obligado a reconectar el servicio a la mayor brevedad posible, excepto en los casos de fraude comprobado.

### **CAPÍTULO V. 4: RECONEXIÓN DEL SUMINISTRO**

**Artículo 20:** El prestador del servicio debe proponer, como mínimo, un cargo de



reconexión para cada categoría tarifaria que haya definido en su estructura tarifaria. Los cargos de reconexión no pueden superar el valor del cargo de conexión que le corresponde pagar al cliente en cuestión. Estos cargos deberán ser aprobados por la ASEP.

**Artículo 21:** Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos en los plazos y bajo las condiciones establecidas en las “Metas de Calidad de Servicio”.

**Artículo 22:** En aquellos casos en que el suministro de agua potable sea suspendido por mora o fraude comprobado conforme al procedimiento establecido por la ASEP, el prestador tendrá derecho a cobrar un cargo por reconexión.

Los prestadores facturarán el cargo por reconexión, únicamente cuando efectivamente hayan suspendido físicamente el servicio.

En el caso de mora, los cargos por reconexión sólo podrán ser facturados cuando el cliente no haya pagado dentro de los sesenta (60) días de la fecha de emisión de la factura y efectivamente se haya retirado el medidor o dispositivo instalado por el prestador y se haga la reconexión del servicio.

#### **CAPÍTULO V. 5: DEPÓSITOS DE GARANTÍA**

**Artículo 23:** El prestador del servicio, con excepción del I.D.A.A.N., podrá solicitar a los clientes que se conecten por primera vez a partir de la vigencia del presente reglamento, un depósito de garantía que no podrá superar el valor de un (1) mes de consumo estimado, en ausencia de referencias de crédito o certificación de buen historial de pago.

**Artículo 24:** El prestador del servicio estimará este consumo basado en un registro histórico del cliente si éste ha sido cliente de un prestador anteriormente. En el caso de que sea cliente por primera vez o no haya un registro histórico del consumo mensual del cliente, la estimación del consumo se establecerá basada en el consumo promedio de clientes con características similares, o una entrevista o encuesta sobre los aparatos que utilizará y las personas que usarán el servicio en el lugar donde se establecerá dicha cuenta, lo cual debe estar previamente aprobado por la ASEP.

**Artículo 25:** El prestador del servicio deberá ajustar el exceso o déficit en el monto del depósito de garantía solicitado, en función del promedio del monto de las tres (3) primeras facturas emitidas al cliente a partir de su conexión.

Si resultaran saldos a favor del cliente, luego del ajuste, la suma deberá ser reembolsada dentro de los treinta (30) días siguientes. En los casos en que se requiera aumentar el depósito, la empresa incluirá la diferencia en la facturación mensual siguiente.



**Artículo 26:** El depósito de garantía para el servicio temporal no podrá superar el valor de seis (6) meses, estimado en función del consumo comercial.

**Artículo 27:** El prestador del servicio deberá reembolsar en efectivo, salvo otra disposición del cliente, el depósito de garantía cuando éste haya establecido un buen historial de pago con el prestador del servicio, conforme a la definición contenida en este reglamento.

El reembolso deberá hacerse en un pago único y por la totalidad del depósito, incluyendo los intereses correspondientes.

**Artículo 28:** Se considera que un cliente estableció un buen historial de pago cuando no se excedió de la fecha de vencimiento en el pago de su factura más de tres (3) veces en un periodo de doce (12) meses consecutivos y nunca en el mismo periodo se le suspendió el servicio por falta de pago.

A solicitud del cliente, el prestador del servicio deberá expedir sin costo, una certificación al cliente que haya mantenido un buen historial de pago, para que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio de agua potable.

**Artículo 29:** Mientras el prestador del servicio mantenga un depósito de garantía, deberá pagar semestralmente a los clientes que lo tengan, los intereses por el tiempo transcurrido, calculados con la tasa de interés anual promedio de los seis meses anteriores sobre depósitos a plazo fijo en el país. La tasa a aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los semestres quedan definidos del 1º de enero al 30 de junio y del 1º de julio al 31 de diciembre.

**Artículo 30:** Las devoluciones de depósitos, ya sean las que pudiesen surgir producto de la adecuación del monto del depósito o cuando se compruebe que el cliente ha establecido un buen historial de pago, deberán ser reembolsadas en efectivo o acreditadas a su factura, si así lo dispone el cliente.

El prestador deberá notificarle de esta situación al cliente e indicarle que cuenta con treinta (30) días calendarios para informar si la devolución del depósito debe hacerse en efectivo o acreditarse a su cuenta. Vencidos los treinta (30) días sin que el cliente manifieste su opción, el prestador lo acreditará a favor del cliente en la siguiente facturación. El prestador deberá establecer un plazo, el cual no puede exceder de treinta (30) días, para entregar en efectivo las sumas correspondientes a la devolución de los depósitos de garantía. Para las devoluciones en efectivo será necesario presentar solamente la cédula y/o la certificación de la representación legal de la sociedad, según corresponda.

Las devoluciones de depósito que resulten de una terminación de contrato o cierre de cuenta deberán reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.



**Artículo 31:** No se le exigirá depósito de garantía a aquellos clientes con buena referencia de crédito o buen historial de pago, conforme se define en este reglamento, que soliciten el servicio para otro inmueble o instalación.

**Artículo 32:** El prestador del servicio podrá solicitar un depósito de garantía nuevamente, en el caso de que un cliente pierda o cambie su calidad de buen historial de pago en el transcurso de la relación comercial con el prestador del servicio. Para estos efectos el prestador del servicio podrá incluir este depósito dentro de su facturación. Este depósito deberá ser devuelto al cliente una vez adquiera la calidad de buen historial de pago en los mismos términos indicados anteriormente, pero el término de un (1) año comenzará a contarse desde la fecha en que consignó el depósito.

**Artículo 33:** El prestador del servicio puede ejecutar el depósito de garantía y los intereses correspondientes, cuando rescinda un contrato de suministro y quede un saldo pendiente. Si del depósito de garantía queda un saldo a favor del cliente, este deberá reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

#### **CAPÍTULO V. 6: FACTURACIÓN DE CONSUMOS EN FRAUDE**

**Artículo 34:** Cuando el cliente haga uso del servicio mediante fraude debidamente comprobado conforme a la reglamentación de la ASEP, el prestador del servicio podrá cobrar al cliente una estimación de la facturación del servicio por todo el periodo comprobado. En el caso de que no se pueda comprobar el periodo de tiempo en el que el cliente adquirió el servicio en forma fraudulenta, el prestador solo puede cobrar al cliente una estimación de la facturación sobre un periodo de hasta seis (6) meses. En ambos casos, el cargo correspondiente será calculado tomando como base el consumo de clientes similares ubicados en la misma área, preferiblemente. En cualquiera de los dos casos, a la estimación del consumo dejado de cobrar se le aplicará la tarifa vigente en dicho periodo, más un recargo de el diez por ciento (10%) sobre la factura de estos consumos. Este recargo es para cubrir todos los gastos asociados al fraude. Además cobrará el cargo por reconexión establecido en las tarifas, cuando reinstale el servicio. El prestador del servicio no podrá cobrar ningún cargo adicional que no esté aprobado por la ASEP.

Para el caso específico del IDAAN, por disposiciones del Artículo 59 de la Ley No. 77 de 28 de diciembre de 2001, cuando descubra y compruebe situaciones de consumo fraudulento, cobrará el agua consumida fraudulentamente en los últimos seis (6) meses, más un recargo del diez por ciento (10%) del monto que se va a cobrar. El cargo correspondiente será calculado tomando como base el consumo de clientes similares ubicados en la misma área, preferiblemente. Además cobrará el cargo por reconexión establecido en las tarifas, cuando reinstale el servicio. El IDAAN no podrá cobrar ningún cargo adicional que no esté aprobado por la ASEP.

#### **CAPÍTULO V. 7: CARGOS POR MOROSIDAD**

**Artículo 35:** El prestador del servicio podrá cobrar intereses o recargos por saldos en



mora pasados treinta (30) días o más de la fecha de emisión de la factura, sin que ésta haya sido pagada. Estos intereses o recargos serán calculados, solamente con base en los días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la factura hasta la fecha en que se realizó el pago, a una tasa de interés anual promedio de los seis (6) meses anteriores sobre préstamos comerciales a seis (6) meses en el país. La tasa a aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los semestres quedan definidos del primero de enero al treinta (30) de junio y del primero de julio al treinta y uno (31) de diciembre.

Para el caso específico del IDAAN, el recargo antes mencionado será del diez por ciento (10 %) sobre el monto total y sólo se cobrará una vez, independientemente de los meses de morosidad.

#### **CAPÍTULO V. 8: ERRORES DE MEDICIÓN, LECTURA Y FACTURACIÓN**

**Artículo 36:** Los errores de medición, lectura y/o inconsistencias de facturación pueden ser reclamados por el cliente ante el prestador del servicio en un periodo no mayor de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de su factura. Si el reclamo es realizado antes de la fecha de vencimiento de la factura cuestionada, el cliente puede abstenerse de pagar la porción de la factura cuestionada hasta que el reclamo se haya resuelto.

**Artículo 37:** El prestador del servicio tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para informar al cliente del resultado del reclamo y los procedimientos realizados para dilucidarlo.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la decisión del prestador del servicio, podrá reclamar ante la Autoridad, conservando el cliente el derecho de abstenerse de pagar el monto en disputa, hasta tanto la ASEP emita su decisión.

En ningún caso se podrá cobrar intereses o recargo por mora de la porción dejada de pagar por reclamo. El tiempo que dure el prestador del servicio y la ASEP en resolver el reclamo, tampoco será computado para efectos de justificar la suspensión del servicio por causa de mora.

**Artículo 38:** En caso de que la medición haya registrado menos agua potable de la consumida y/o agua residual de la descargada por el cliente, según corresponda, por fallas de lectura, fallas propias del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente o por fallas administrativas del prestador, no podrá cobrar la diferencia retroactivamente. En estos casos, el sub-registro no se considerará como causal para fallar en contra del prestador debido a reclamaciones del cliente.

**Artículo 39:** En los casos en que se determine que se facturó mayor agua potable de la consumida y/o agua residual de la descargada por el cliente, según corresponda, por fallas de lectura, fallas del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente, fallas administrativas del prestador, u otras causas no imputables al cliente, ésta deberá



notificar al cliente de esta situación y devolver en efectivo la suma que corresponda, salvo otra disposición del cliente. En el caso de que el cliente aún no haya pagado dicho consumo se le acreditará en la siguiente facturación.

#### **CAPÍTULO V. 9: INFORMACIÓN A SUMINISTRAR EN LAS FACTURAS**

**Artículo 40:** Las facturas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a) Número de identificación o contrato del cliente.
- b) Número de la factura.
- c) Número que identifica la ruta de lectura de medidor y reparto de factura.
- d) Nombre y dirección del cliente, barriada, corregimiento, distrito y provincia, número de identificación de la finca (Finca, Folio y Tomo).
- e) Los datos que orientan al cliente sobre el periodo facturado tales como: factura del mes, fecha de vencimiento, fecha de corte de su cuenta, número del medidor, total de unidades habitacionales, tipo de tarifa, actividad económica, tipo de facturación (medida o estimada).
- f) Información del detalle de consumo tales como: fecha de emisión de la factura, fecha y registro de la lectura actual del medidor, fecha y registro de la lectura anterior del medidor, volumen y unidad de medida del consumo mensual, número de días de consumo.
- g) Detalle de los conceptos facturados en la cual se desglosan los diferentes servicios de acueducto y alcantarillado sanitario tales como: consumo de agua, cargo por alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas servidas, valorización, bombeo, cobro de medidor, recargos, etc. y total de la facturación.
- h) Historia del consumo en los últimos doce (12) meses.
- i) Detalle de la Relación del importe del mes corriente y el monto no cancelado, de su deuda total, desglosando la deuda en mes corriente, a 30 días, 60 días, 90 días y 120 días o más.
- j) Registro de la fecha y monto de su último pago.
- k) Detalles del depósito de garantía.
- l) Fecha de pago sin recargo y fecha de corte o suspensión del servicio





- m) Lugares y horario de pago y teléfonos de atención comercial y de reporte de daños.
- n) Datos de la ASEP, con un texto que indique la posibilidad de realizar denuncias ante la ASEP.

## **CAPÍTULO V. 10: CONDICIONES PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DE HASTA CIENTO (100) METROS Y MÁS ALLÁ DE CIENTO (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES**

### **SECCIÓN V. 10.1 : GENERALIDADES**

**Artículo 41:** Cualquier obra para atender a un nuevo cliente deberá ajustarse para servir la demanda de éste, cumpliendo las normas técnicas, de calidad y seguridad vigentes. Si por razones técnico económicas propias o mayor confiabilidad del sistema, el prestador del servicio decidiera realizar una obra de mayor envergadura, el diferencial de costo correspondiente al total de la obra será responsabilidad del prestador del servicio.

### **SECCIÓN V. 10.2 : SOLICITUDES DE SERVICIO DENTRO DE LOS CIENTO (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES**

**Artículo 42:** El prestador de servicio estará obligado a suministrar el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, según sea el caso, a todo aquel que lo solicite, si el punto de entrega se encuentra a no más de cien (100) metros de distancia de una línea de distribución o recolección, según el tipo de servicio.

Si la solicitud de servicio dentro de los cien (100) metros reúne las condiciones y características del servicio correspondiente al área en que se encuentra ubicado el solicitante y estas extensiones del servicio se encuentran consideradas dentro del pliego tarifario vigente, no se podrá pedir al cliente ningún tipo de contribución. Si no cumple las condiciones y características conforme a lo dispuesto en este reglamento y estas extensiones del servicio no se encuentran consideradas dentro del pliego tarifario vigente, la empresa podrá requerir una contribución para las inversiones necesarias para la conexión o podrá indicarle al solicitante los nombres de las empresas que dicho prestador ha autorizado para realizar este tipo de trabajos; en cuyo caso, le corresponderá al solicitante sufragar los costos correspondientes.

**Artículo 43:** La obligatoriedad de conectar a todo el cliente que así lo solicite si está ubicado a no más de cien (100) metros de la línea de distribución o recolección, según el tipo de servicio, no exime al cliente del pago en concepto de conexión que el pliego tarifario contenga.

**Artículo 44:** Más allá de los cien (100) metros y dentro de su área de responsabilidad, el prestador está obligado a conectar a todo el que solicite el servicio, pero podrá exigir,



además del pago del cargo de conexión que el pliego tarifario contenga, una contribución no reembolsable por la inversión necesaria para cubrir el costo de la instalación por los metros adicionales. Esta contribución deberá corresponder con la parte de la inversión que el prestador no recuperará hasta que los activos producto de la inversión sean incorporados a la base de capital reconocida en la tarifa.

**Artículo 45:** Para establecer la contribución de los clientes en estos casos, el prestador deberá presentar una propuesta que contenga una tabla del costo por metro lineal (B./metro lineal) para cada servicio, para cada clase de clientes y otras características que se consideren necesarias. El costo a determinar deberá estar basado en los ítems depreciación, rentabilidad y gastos de operación y mantenimiento correspondientes a la obra típica de que se trate y a un tiempo promedio de dos (2) años, cualquiera haya sido la fecha de habilitación del servicio dentro del período tarifario vigente.

**Artículo 46:** La tabla de costos deberá establecer un costo por metro lineal para clientes del servicio de agua potable, así como para los del servicio de alcantarillado sanitario.

**Artículo 47:** El prestador de servicio deberá proponer a la ASEP la tabla de costos por metro lineal para su aprobación conjuntamente con la debida sustentación por escrito y en medios magnéticos. Se deberá indicar en la propuesta la forma de pago de la contribución, ofreciendo facilidades de pago.

El prestador no podrá exigir en las obras desarrolladas con financiamiento o fondos del cliente, infraestructuras y normativas de construcción que excedan a las que utiliza el prestador en los proyectos que desarrolla con fondos propios, es decir, sin aportes de terceros, ni exceder lo estrictamente requerido para atender al cliente.

**Artículo 48:** Para todos los casos, independientemente del que haya pagado por las instalaciones, las mismas serán de propiedad del prestador del servicio.

## **CAPITULO V.11 : DAÑOS Y PERJUICIOS**

**Artículo 49:** En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del cliente o usuario, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputable al prestador o provocado por otro agente del mercado, el prestador deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso fortuito o fuerza mayor. El prestador no reconocerá el lucro cesante.

**Artículo 50:** La reparación del daño causado mencionada en el párrafo precedente no eximirá al prestador de la aplicación de las sanciones que le correspondan según lo establecido en la normativa vigente.

**Artículo 51:** El cliente puede presentar sus reclamaciones en cualquier agencia comercial del prestador; ya sea personalmente, de forma escrita, o a través de otros medios que el prestador ponga a su disposición. Para ello, debe indicar el número de



cédula o número de la cuenta del servicio y número de teléfono donde pueda ser localizado.

Para presentar los reclamos, el cliente cuenta con un período no mayor de:

- a) Sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de su factura, cuando se trate de inconsistencia de la facturación o inconvenientes en el funcionamiento del medidor.
- b) Cinco (5) días hábiles, a partir de la ocurrencia de la anomalía, en caso de inconvenientes en la calidad del servicio.
- c) Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha del evento o interrupción, para reclamaciones por daños a aparatos, artefactos o equipos.
- d) Cuarenta y cinco (45) días calendario, para cualquier otro caso no tipificado en los tres (3) anteriores.

Al cliente se le debe entregar una constancia de reclamo, cuando éste se presente personalmente o solicite el envío del mismo por fax o correo, y estas tendrán una numeración secuencial asignada para cada una de las agencias comerciales.

#### CAPITULO V. 12: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O RECLAMOS

**Artículo 52:** Todos los conflictos o discrepancias que se susciten entre el prestador y los clientes con motivo de la interpretación o aplicación de la normativa y que no se haya llegado a una resolución satisfactoria, serán resueltos por la ASEP, de acuerdo a la normativa vigente.

El presente Documento es fiel copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.

Dado a los 12 días del mes de marzo de 20 13

  
FIRMA AUTORIZADA

