

DECRETO LEY Nº 2
(De 7 de enero de 1997)

**"POR EL CUAL SE DICTA EL MARCO REGULATORIO E INSTITUCIONAL
PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO SANITARIO"**

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA
en uso de sus facultades constitucionales y especialmente
de la que le confiere el Ordinal No. 2 de la Ley No. 1
de 2 de enero de 1997, oído el concepto favorable del
Consejo de Gabinete,

DECRETA:

CAPITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto establecer el marco regulatorio al que se sujetarán las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, considerados servicios de utilidad pública.

Las disposiciones de la presente Ley tienen la finalidad de promover la prestación de estos servicios públicos a toda la población del país en forma ininterrumpida, bajo condiciones de calidad y precios económicos, utilizando de forma sostenible los recursos naturales y protegiendo el medio ambiente.

Las actividades del subsector de agua potable y alcantarillado sanitario incluyen:

- 1) La formulación y coordinación de políticas y la planificación a corto, mediano y largo plazo;
- 2) La regulación económica y de la calidad de los servicios, y su control, supervisión y fiscalización;
- 3) La prestación de los servicios, que será ejercida por entidades públicas, privadas o mixtas; y — ?

- 4) **Cualquier otra actividad relacionada con la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, tales como: asistencia y coordinación técnica, diseño, estudios e investigación.**

Artículo 2. Contenido. Las disposiciones de la presente Ley contienen los siguientes aspectos principales de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario:

- 1) **El Marco Institucional que establece las funciones de las principales instituciones del subsector: el Ministerio de Salud, el Ente Regulador, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAAN), y los prestadores de servicios, públicos, privados o mixtos;**
- 2) **El Marco Jurídico que reglamenta los derechos, atribuciones y obligaciones de los prestadores del servicio y de los clientes, el régimen tarifario, y el pago de los servicios; y,**
- 3) **La Participación del Sector Privado en la prestación de los servicios.**

Artículo 3. Concepto de los servicios. Para los efectos de esta Ley, se tendrá el siguiente concepto del servicio público de agua potable y alcantarillado sanitario:

- 1) **Se entiende por servicio público de abastecimiento de agua potable:**
 - a) **La producción de agua potable, que comprende la captación de aguas superficiales o subterráneas; la potabilización o el tratamiento del agua cruda, incluyendo los barros producidos durante el tratamiento; y la conducción principal de agua cruda o tratada, inclusive su bombeo desde la fuente de agua hasta los límites de las áreas de consumo; y,**
 - b) **La distribución de agua potable, que comprende la conducción del agua dentro de las áreas de consumo, hasta la entrega en el inmueble del cliente, inclusive el bombeo y el almacenamiento del agua dentro de la ciudad; y la comercialización del agua a los clientes. También se entiende como tal los métodos no convencionales de distribución de agua potable a través de cisternas y otros.**
- 2) **Se entiende por servicio público de alcantarillado sanitario:**
 - a) **La recolección de las aguas servidas, que se refiere a todas las aguas servidas de origen residencial y aquellas aguas servidas de origen industrial, comercial y hospitalario debidamente tratadas según se establece en los numerales 4) y 5) del Artículo 27 de esta Ley, que el régimen vigente permite que se viertan al sistema de alcantarillado sanitario o al sistema de alcantarillado combinado pluvio-sanitario, incluyendo el bombeo y la conducción de aguas crudas hasta los límites de las áreas de servicio;**
 - b) **El tratamiento de las aguas servidas, que se refiere a las plantas de tratamiento de aguas servidas, inclusive los lodos y otros subproductos de este tratamiento, y puede incluir la conducción principal de las aguas servidas crudas hasta el sitio de las plantas de tratamiento; y**
 - c) **La disposición final de las aguas servidas crudas o tratadas y/o la reutilización de las aguas servidas tratadas, que se refiere a la conducción de las aguas servidas hasta el sitio de disposición final, cuando no haya**

tratamiento, o la conducción de las aguas servidas tratadas desde la salida de la planta de tratamiento hasta el sitio de disposición o reutilización final. La reutilización de las aguas servidas tratadas puede incluir su comercialización cuando se obtenga un producto final cuyo valor económico sea aprovechable.

Estos servicios públicos serán prestados por empresas públicas, privadas o mixtas, y causarán el pago de una tarifa por su prestación.

Artículo 4. Ambito de aplicación. La presente Ley se aplicará en todo el territorio de la República de Panamá.

Artículo 5. Objetivos principales. Los objetivos principales de la presente Ley son:

- 1) Separar la función de definición de políticas y planificación del subsector, de la función de regulación, fiscalización y control de los servicios, y de la función de prestación de los servicios;
- 2) Dotar al subsector de agua potable y alcantarillado sanitario de una estructura institucional transparente, eficaz y eficiente, con una adecuada y clara asignación de responsabilidades y funciones a los distintos organismos intervinientes, que permita cumplir con las metas específicas del subsector;
- 3) Fortalecer el proceso de formulación de normas que permitan alcanzar niveles adecuados de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios;
- 4) Establecer los principios del régimen tarifario y de subsidios que se aplicará a los servicios prestados tanto por empresas públicas como por empresas privadas o mixtas;
- 5) Conciliar un eficaz y efectivo suministro de los servicios por parte de los prestadores, con el adecuado ejercicio de las facultades estatales relativas a la protección de la salud pública, el bienestar de la población, y la preservación del medio ambiente y de los recursos hídricos en todo el territorio de la República de Panamá;
- 6) Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los clientes, de los prestadores y del Estado, por medio de los organismos encargados de la fijación de políticas del subsector y de la regulación y la fiscalización de la prestación de los servicios;
- 7) Asegurar la operación apropiada y el mantenimiento adecuado de los sistemas e instalaciones existentes de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, y promover la expansión de los servicios en el mayor ritmo que sea factible, de acuerdo con los niveles de calidad y eficiencia establecidos en el presente marco o en futuros contratos de operación;
- 8) Promover la participación del sector privado en la prestación de los servicios, según las disposiciones de esta Ley; y mediante la selección de las modalidades que se consideren más convenientes en el futuro.

Artículo 6. Definiciones. Para los efectos de la presente Ley, se entiende por:

Autoridad Competente: El Órgano Ejecutivo, a través del Consejo de Gabinete.

Subsector: Los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

Ente Regulador: El Ente Regulador de los Servicios Públicos creado por la Ley 26 de 1996.

- Prestador de Servicios:** La persona natural o jurídica, pública, privada o mixta, responsable de la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Prestador Público:** El Gobierno Central, las empresas públicas y los municipios.
- Prestador Privado:** La persona natural o jurídica, con comprobada experiencia técnica y administrativa y capacidad financiera, que se convierta en el prestador de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, en virtud de un contrato por cualquier modalidad de PSP (Participación del Sector Privado) otorgada por la Autoridad Competente, en cumplimiento de los procedimientos y formalidades establecidas en la presente Ley.
- Clientes:** Las personas naturales o jurídicas que reciban o estén en condiciones de recibir del prestador, los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Contrato de PSP:** El documento legal generador de derechos y obligaciones mediante el cual se instrumenta la participación del sector privado (PSP) en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Disposiciones Aplicables:** Todas las normas legales contenidas en el Código Sanitario y sus reformas, la Ley Orgánica del IDAAN y sus reformas, los Decretos y Reglamentos expedidos por el Ministerio de Salud, y cualquier otra disposición legal aplicable al subsector de agua potable y alcantarillado sanitario que no sean expresa o implícitamente derogados por la presente Ley, así como también las disposiciones aplicables al subsector que dicte el Ente Regulador, y las normas de contratación pública y contractuales particulares aplicables a los prestadores de servicios.
- Precio Oficial:** El costo estimado por la autoridad competente, para el contrato por el cual se incorpora la participación del sector privado en la provisión del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

CAPITULO II MARCO INSTITUCIONAL

SECCION I FORMULACION Y COORDINACION DE POLITICAS

Artículo 7. Ministerio de Salud. El Organismo Ejecutivo, a través del Ministerio de Salud, estará a cargo de la formulación y coordinación de políticas del subsector y planificación a largo plazo.

Para cumplir con la función de formulación y coordinación de políticas y planificación del subsector de agua potable y alcantarillado sanitario, se adecuará la estructura orgánica del Ministerio de Salud para lo cual se creará una nueva dependencia orgánica de alto nivel en el mismo. Esta dependencia será responsable del subsector de agua potable y alcantarillado sanitario, incluyendo específicamente el abastecimiento de agua potable, y el alcantarillado sanitario, tanto en las zonas urbanas como en las zonas rurales. Su posición orgánica dentro del Ministerio de Salud será definida por éste.

Parágrafo Transitorio: En tanto se crea la nueva dependencia orgánica, la Subdirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud ejercerá transitoriamente las funciones señaladas en esta sección.

Artículo 8. Atribuciones. En materia de formulación y coordinación de políticas, el Ministerio de Salud tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- 1) Proponer los objetivos del subsector en compatibilidad con la política nacional en materia de economía global, servicios públicos, modernización del rol del Estado, promoción o asistencia social, salud pública, preservación de los recursos hídricos y protección del medio ambiente;
- 2) Articular y orientar las actividades del subsector, de acuerdo con los objetivos en materia de servicios públicos, recursos hídricos, salud pública y medio ambiente;
- 3) Formular, coordinar e implementar las políticas y estrategias de desarrollo para los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, de acuerdo con los objetivos del subsector;
- 4) Diseñar, establecer y desarrollar los mecanismos de coordinación entre los organismos e instituciones del sector y del subsector para implementar las políticas sectoriales y subsectoriales;
- 5) Formular y coordinar políticas de financiamiento para el subsector, de conformidad con los objetivos y políticas de desarrollo de largo plazo, incluyendo el dimensionamiento de los recursos presupuestarios, créditos y subsidios;
- 6) Evaluar las necesidades de financiamiento del subsector y coordinar con el Ministerio de Planificación y Política Económica, que será el principal responsable de la ejecución de las políticas de financiamiento y asignación de los fondos, la gestión y utilización de préstamos y donaciones provenientes de organismos nacionales, internacionales o multilaterales, destinados a la financiación de gastos de operación y costos de inversión del subsector;
- 7) Diseñar, implementar y mantener un sistema de información sectorial con el propósito de evaluar el desarrollo del subsector, registrar los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario existentes en el país, sustentar la formulación de políticas sectoriales, y registrar la asignación de recursos financieros del subsector;
- 8) Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades gubernamentales u organismos no gubernamentales que participen en la promoción, financiamiento o construcción de sistemas de suministro de agua potable y alcantarillado sanitario;
- 9) Establecer mecanismos que estimulen a los prestadores de servicios a operar de una manera empresarial y eficiente;
- 10) Dictar normas técnicas aplicables a obras, equipos y procedimientos de operación y mantenimiento de los servicios;
- 11) Dictar normas técnicas y reglamentaciones referidas a las distintas actividades sectoriales relacionadas con la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, la protección de la salud pública y la

preservación del medio ambiente, incluyendo, entre otras, normas de calidad de agua potable, normas de descarga de efluentes industriales a las redes de alcantarillado sanitario, pluvial o combinado, y normas de descarga de efluentes urbanos a cuerpos receptores de agua;

- 12) Suministrar al Ente Regulador de los Servicios Públicos la información y los estudios pertinentes al establecimiento de las normas de regulación;
- 13) Formular políticas, programas y mecanismos para el desarrollo y mantenimiento de los servicios en las poblaciones rurales;
- 14) Coordinar programas de cooperación técnica y de investigación tecnológica y administrativa, y el desarrollo de recursos humanos del subsector;
- 15) Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades gubernamentales u organismos no gubernamentales, para la orientación, educación y concientización del valor y uso adecuado del recurso agua;
- 16) Formular las políticas de exenciones y subsidios tarifarios aplicables a los servicios; y,
- 17) En general, cualquier otra función que le señale esta u otras leyes.

Artículo 9. Vigilancia de la calidad de los servicios prestados. El Ministerio de Salud, en ejercicio de su función de salud preventiva, vigilará la calidad de agua potable abastecida a la población, y la calidad de las aguas servidas descargadas a cuerpos receptores, para lo cual se coordinará con el Ente Regulador de los Servicios Públicos y los prestadores de servicios. Sin embargo, el Ente Regulador de los Servicios Públicos será el responsable del control de la calidad del servicio.

Artículo 10. Comunidades rurales - Funciones y atribuciones. Para los efectos de esta Ley, se consideran comunidades rurales aquellas con menos de mil quinientos (1,500) habitantes, con población dispersa y sin servicio de alcantarillado sanitario.

El Ministerio de Salud, en las comunidades rurales, tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- 1) Formular los objetivos, las políticas y los planes de desarrollo para este segmento de la población;
- 2) Diseñar y promover mecanismos para fomentar la eficiencia y eficacia en la administración y gestión de los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario en localidades rurales;
- 3) Promover la organización de las comunidades rurales como mecanismo de apoyo en la gestión y administración de sistemas;
- 4) Promover la ampliación y mejoramiento de los servicios existentes, así como la ampliación de la cobertura a nuevas comunidades;
- 5) Asesorar y asistir técnicamente a los municipios, corregimientos, cooperativas, organizaciones no gubernamentales y agrupaciones de clientes en los aspectos específicos de la gestión y prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario;
- 6) Preparar normas técnicas de ingeniería para la construcción, operación y mantenimiento de sistemas rurales, así como normas relativas a la estructura y valores tarifarios; procedimientos administrativos y contables que deberán ser aplicados por los comités de salud, las Juntas Administradoras de Acueductos Rurales (JAAR) u otros prestadores rurales;
- 7) Diseñar los mecanismos para proveer asistencia financiera para la ampliación y mejoramiento de los sistemas existentes y la construcción de nuevos sistemas;
- 8) Llevar a cabo programas de educación sanitaria de la población; y,
- 9) En general, cualquiera otra función que le señale esta u otras leyes.

La construcción de obras de agua potable y alcantarillado sanitario en comunidades rurales serán ejecutadas por entidades públicas existentes, el sector privado o por las organizaciones no gubernamentales.

Artículo 11. Recursos. Las actividades y los programas del Ministerio de Salud en el subsector se financiarán con los recursos asignados en el Presupuesto General del Estado. Para cumplir con sus funciones en el subsector, el Estado tomará las previsiones presupuestarias para asegurar que el Ministerio de Salud cuente con los recursos humanos, la infraestructura y los equipos necesarios que se determinen oportunamente.

SECCIÓN II ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Artículo 12. Ente Regulador. El Ente Regulador de los Servicios Públicos creado por la Ley 26 de 1996, en adelante denominado el Ente Regulador, tendrá a su cargo, entre otras funciones, la regulación, el control, la supervisión y la fiscalización de la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario en la República de Panamá.

Artículo 13. Atribuciones. Además de las funciones y atribuciones generales establecidas en la Ley 26 de 1996, el Ente Regulador tendrá las siguientes funciones y atribuciones específicas en relación con los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario:

- 1) Cumplir y hacer cumplir esta Ley y demás normas legales complementarias, incluyendo normas técnicas, instrucciones y resoluciones relativas a la prestación de los servicios, realizando un eficaz control y verificación de los prestadores y del servicio que brinden a los clientes;
- 2) Dictar reglamentaciones para la formulación de programas eficientes de inversión para el mantenimiento, rehabilitación y expansión de los sistemas de prestación de servicios, y verificar su cumplimiento;
- 3) Intervenir como instancia superior administrativa ante denuncias de clientes sobre la prestación deficiente de los servicios o falta de atención a reclamos;
- 4) Aplicar sanciones a los infractores en el campo normativo de su competencia, sobre la base de las atribuciones conferidas en la presente Ley y los contratos respectivos;
- 5) Recomendar a la autoridad respectiva el otorgamiento de las concesiones de extracción de agua; y,
- 6) Dar publicidad general de sus actos.

Estas atribuciones serán complementadas y particularizadas en los contratos con los prestadores de servicios privados.

El Ente Regulador informará periódicamente al Ministerio de Salud sobre el estado de los servicios.

Artículo 14. Tasa de regulación. Los montos de la tasa de control, vigilancia y fiscalización de los servicios establecida por la Ley 26 de 1996, así como los gastos directos del subsector de agua potable y alcantarillado sanitario, serán contabilizados separadamente de los otros sectores regulados por el Ente Regulador, a fin de poder determinar periódicamente la necesidad de aumentarla o disminuirla, dentro de los parámetros señalados por Ley.

Los prestadores de servicios remitirán al Ente Regulador el monto de esta tasa en la forma y el plazo que se establezca en el contrato de prestación de servicios.

SECCION III PRESTADORES DE SERVICIOS

Artículo 15. Aplicación. Las disposiciones de esta Ley se aplicarán a todos los prestadores de servicios, sean públicos, privados o mixtos.

Artículo 16. IDAAN Y Municipios. El IDAAN y los municipios, en materia de prestación de servicios, tendrán los mismos derechos y obligaciones que los prestadores de servicios privados que operen en el subsector, para lo cual se eliminarán las funciones y atribuciones de planificación, regulación o de cualquiera otra índole que no estén relacionadas con la prestación del servicio, señaladas en sus leyes orgánicas.

El IDAAN y los municipios podrán incorporar en su área de prestación de servicios la participación del sector privado y/o la descentralización de servicios de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley.

Artículo 17. Deberes y Atribuciones. Los prestadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones, sin perjuicio de lo que establezcan las normas contractuales:

- 1) Prestar los servicios con carácter obligatorio y en condiciones que aseguren su calidad, continuidad, regularidad, e igualdad, de manera que se garantice su eficiente provisión a los clientes, así como también la protección de la salud pública, la preservación del medio ambiente y de los recursos naturales;
- 2) Realizar todas las tareas comprendidas en el contrato para la prestación de los servicios, de acuerdo con las disposiciones aplicables;
- 3) Celebrar convenios y contratos, para el cumplimiento de sus tareas con personas y entidades municipales, provinciales, nacionales o internacionales públicas o privadas;
- 4) Acordar con prestadores de servicios públicos, instituciones estatales o particulares el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de la infraestructura para la prestación de los servicios;
- 5) Presentar al Ente Regulador propuestas relativas a cualquier aspecto de la prestación de los servicios;
- 6) Preparar los programas básicos de inversiones y obras y presentarlos al Ente Regulador para su aprobación, en los términos previstos en las disposiciones aplicables;
- 7) Administrar y mantener eficientemente las instalaciones y bienes afectados a la prestación de los servicios;
- 8) Publicar regularmente la información necesaria para que los clientes puedan tener conocimiento general de las condiciones de prestación, del régimen tarifario y del servicio en general.

Artículo 18. Registro. Los prestadores de servicios deberán presentar al Ente Regulador la información requerida para inscribirse en el registro que mantendrá el Ente Regulador de todos los prestadores que operen en el país. El Ente Regulador establecerá la información que los prestadores deberán presentar para inscribirse en el referido registro, y la periodicidad con la cual ésta deberá ser actualizada.

Artículo 19. Formas de gestión. Se podrán transferir y descentralizar servicios, adoptando formas de gestión directas o indirectas.

Constituyen formas de gestión directa:

- 1) La prestación por la propia entidad u organización;
- 2) La prestación por la propia entidad u organización mediante la creación de órganos descentralizados con autonomía técnica, financiera y de decisión, incluyendo sistemas de contabilidad propios;
- 3) Mediante sociedades anónimas cuyo capital pertenezca a la propia entidad u organización responsable de la prestación.

En cada caso se establecerán compromisos de gestión en donde se fijen las obligaciones que asumirá el prestador en la prestación del servicio, y que estarán sujetas al control del Ente Regulador.

Constituyen formas de gestión indirecta la prestación de los servicios por personas privadas mediante alguna de las modalidades previstas en el Capítulo IV de esta Ley.

Artículo 20. Entidades regionales. Los municipios, corregimientos, cooperativas, organizaciones no gubernamentales y agrupaciones de clientes que reciban los servicios podrán asociarse para constituir entidades encargadas de la prestación de los servicios en una o más comunidades.

Artículo 21. Vigencia de la regulación. Los prestadores de servicios estarán sujetos a las normas de eficiencia, de calidad y demás referidas a la prestación del servicio que dicte el Ente Regulador.

Artículo 22. Propiedad de activos. A la entrada en vigencia de esta Ley, el IDAAN, las Juntas Administradoras de Acueductos Rurales y los municipios, son propietarios de todos los activos afectados a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en áreas urbanas y rurales. En caso de seleccionarse una forma de gestión indirecta, el titular de los activos transferirá gratuitamente al Estado los mismos. Esta transferencia de activos al Estado no ocasionará el pago de tributos, ni generará costos notariales y registrales.

Artículo 23. Régimen de activos. Los activos propiedad del Estado afectados al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, incluyendo las fincas y servidumbres en las que están construidas, serán declarados de utilidad pública y serán facilitados a los prestadores que tengan contratos de arrendamiento o concesión para que puedan cumplir con su función de prestación de servicios.

El prestador administrará los activos afectados al servicio durante el período de su contrato de prestación del servicio y según las condiciones específicas de tal contrato que dependerán de la modalidad de participación del sector privado que se seleccione. El prestador se comprometerá a utilizarlos y mantenerlos adecuadamente, y los restituirá al Estado sin cargos y en buen estado, de acuerdo a lo que establezca su contrato de prestación de servicios.

El Ente Regulador individualizará y detallará los activos afectados al servicio que serán facilitados al prestador.

CAPITULO III MARCO JURIDICO

SECCION I DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO

Artículo 24. Programa básico. Los prestadores deberán contar con programas básicos sobre el modo de alcanzar y mantener las metas de desempeño y los niveles de servicio establecidos y considerados aceptables para la prestación de los servicios.

Estos programas estarán basados en estudios previos sobre las necesidades del servicio, y deberán incluir metas cualitativas y cuantitativas, por lo menos, en los siguientes aspectos:

- 1) Cobertura de agua potable - población conectada al sistema público de agua potable;
- 2) Calidad del agua potable;
- 3) Presión del agua - mínima y máxima;
- 4) Interrupciones en el servicio de agua potable - número y duración máxima;
- 5) Promptitud en la atención de consultas y reclamos de los clientes;
- 6) Cobertura de alcantarillado - población conectada al sistema público de alcantarillado sanitario;
- 7) Desbordes del alcantarillado sanitario - frecuencia y magnitud;
- 8) Calidad de las aguas residuales después de tratamiento.

Artículo 25. Información. Los prestadores deberán mantener registros adecuados del servicio prestado, y llevar a cabo un programa de muestreo y análisis cuyo alcance y frecuencia sean suficientes para poder establecer si los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario se están operando y manteniendo de acuerdo con las disposiciones de esta Ley y las normas técnicas y de calidad correspondientes. Estos registros deben estar disponibles para la inspección y verificación del Ente Regulador y deberán ser recopilados de manera tal que permitan proveer regularmente al Ente Regulador de la información necesaria y suficiente para comprobar los niveles de servicio aceptables para la prestación, y para comprobar que la gestión es llevada a cabo adecuadamente.

Artículo 26. Difusión a los clientes. Los clientes deberán contar con información sobre los niveles de calidad de servicio existentes, los niveles fijados y los programas para alcanzarlos. Esta información será publicada periódicamente por el prestador del servicio en material de libre distribución o será dada a conocer directamente a los clientes o a representantes de las organizaciones de la comunidad.

Artículo 27. Niveles de servicio. Los niveles apropiados para la calidad de los servicios serán los siguientes:

- 1) **Calidad de Agua Potable:**
El agua que se provea deberá cumplir con las normas técnicas vigentes y el prestador deberá establecer, mantener, operar, y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias, tanto del agua cruda como agua en el proceso de tratamiento y agua tratada a la salida de la planta potabilizadora y en la red de distribución, a efectos de controlar el agua a todo lo largo del sistema de abastecimiento. Las normas aplicables al muestreo de agua serán reglamentadas. En caso de producirse una falla y algunos parámetros de calidad superen los

límites tolerables, el prestador deberá informar al Ente Regulador de inmediato, describiendo las causas, indicando las medidas tomadas, y proponiendo las acciones que llevará a cabo para restablecer la calidad del agua abastecida a la población; y el Ente Regulador notificará a su vez al Ministerio de Salud.

- 2) **Presión de Agua:**
De acuerdo con las características del servicio, el Ente Regulador establecerá las exigencias con relación a los límites permisibles para la presión del agua medida en la conexión de los inmuebles servidos. El prestador deberá asegurar la presión mínima, y a la vez restringir la presión máxima en el sistema para evitar daños a terceros y reducir las pérdidas de agua.
- 3) **Continuidad del Abastecimiento:**
El servicio de abastecimiento de agua potable, en condiciones normales, deberá ser continuo, sin interrupciones causadas por deficiencias o capacidad inadecuada del sistema. El prestador procurará minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento, restituyendo en el menor tiempo posible la prestación ante interrupciones no planificadas. El prestador deberá informar a los clientes afectados sobre cortes programados con la suficiente antelación, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiera ser prolongada.
- 4) **Tratamiento de Aguas Residuales:**
El prestador deberá adecuar el sistema de tratamiento de aguas servidas a las normas técnicas vigentes o las que se establezcan en futuro, según el grado de tratamiento previsto de las aguas servidas, ya sea primario o secundario.
- 5) **Calidad de Aguas Residuales:**
Las aguas residuales que descargan a cuerpos receptores de agua deberán cumplir con las normas de calidad y otros requerimientos establecidos en el reglamento, diferenciando su aplicación de acuerdo al sistema de tratamiento y su grado de implementación.
El prestador deberá establecer, mantener, operar, y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias, de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema. Las normas aplicables al sistema de muestreo serán reglamentadas.
En caso de producirse alguna dificultad insuperable en el sistema de tratamiento que cause el incumplimiento de las normas, el prestador deberá informar al Ente Regulador de inmediato, describiendo las causas que la generan, y proponiendo las acciones necesarias que llevará a cabo para restablecer la calidad de los efluentes y la confiabilidad del sistema; y el Ente Regulador notificará a su vez al Ministerio de Salud.
- 6) **Desbordes de Alcantarillado Sanitario:**
El prestador deberá operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de alcantarillado sanitario de manera que minimice el riesgo de desbordes y las consecuentes inundaciones provocadas por deficiencias del sistema, que sólo podrán ser justificadas excepcionalmente mediante decisión fundada del Ente Regulador, previa consulta al Ministerio de Salud.
- 7) **Atención de consultas y reclamos de clientes:**
El prestador deberá atender las consultas y los reclamos de los clientes dentro de un plazo razonablemente reducido y de una manera sustancial y satisfactoria, de acuerdo a lo establecido en su respectivo contrato de prestación de servicios.

SECCION II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

Artículo 28. Derechos. Todas las personas naturales o jurídicas podrán acceder al abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo con lo establecido en la presente Ley, sus reglamentos, y las disposiciones aplicables.

Los clientes de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario tendrán los siguientes derechos y atribuciones que se enumeran a título enunciativo:

- 1) Exigir al prestador la eficiente prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad establecidos;
- 2) Reclamar ante el prestador cuando se compruebe que no cumple con las metas cualitativas y cuantitativas fijadas;
- 3) Recurrir ante el Ente Regulador, cuando los niveles de servicio sean inferiores a los establecidos, y el prestador no hubiera atendido al reclamo señalado en el numeral anterior, para que ordene a éste la adecuación de los servicios;
- 4) Recibir información y la debida orientación sobre los servicios que se presten, en forma suficientemente detallada para ejercer su derecho de cliente;
- 5) Ser informado con suficiente tiempo de los cortes del servicio programados por razones operativas;
- 6) Exigir al prestador que haga conocer con suficiente anticipación el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones;
- 7) Reclamar ante el prestador cuando se produzcan alteraciones en la facturación que no coincidan con el régimen tarifario aprobado;
- 8) Recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento. El prestador deberá remitirlas en el tiempo apropiado y por medio idóneo;
- 9) Denunciar ante el Ente Regulador cualquier conducta irregular u omisión del prestador que pudiese afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente;
- 10) Ser atendido por el prestador en las consultas o reclamos que formule, en el menor plazo posible.

Artículo 29. Obligaciones. Los propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles estarán obligados a:

- 1) Instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua potable y alcantarillado sanitario, y mantener en buen estado las instalaciones;
- 2) Pagar la red domiciliaria de distribución, la conexión domiciliaria y la factura del servicio antes de la fecha de su vencimiento, según las disposiciones del régimen tarifario;
- 3) Conectarse al sistema de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, cuando el prestador ponga a disposición del cliente el servicio;
- 4) Cegar las perforaciones de los pozos sépticos y letrinas, cuando el prestador ponga a disposición del cliente el servicio de alcantarillado sanitario;
- 5) No descargar las aguas pluviales al sistema de aguas servidas, ni las aguas servidas al sistema de aguas pluviales;
- 6) No contaminar las aguas residuales por encima de los parámetros considerados aceptables por la reglamentación respectiva;
- 7) Usar el agua de una manera racional, reconociendo su valor económico y social, evitar el desperdicio, y promover el ahorro del agua;
- 8) Cumplir con las normas de saneamiento y salud pública.

Artículo 30. Atención a clientes. A los efectos de los artículos anteriores, el prestador deberá mantener oficinas atendidas por personal competente, en las cuales puedan ser recibidas y tramitadas las consultas y los reclamos de los clientes. La deficiente atención al público por el prestador será considerada falta en el servicio. Aquellos reclamos que no sean atendidos oportunamente y a plena satisfacción del cliente serán sometidos a la consideración del Ente Regulador, que contará también con facilidades para atender tales reclamos de los clientes.

SECCION III REGIMEN TARIFARIO

Artículo 31. Regulación tarifaria. El Ente Regulador será el organismo que aprobará y fiscalizará el régimen tarifario para los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario bajo su competencia, sobre la base de los lineamientos establecidos en la presente Ley y en el respectivo contrato de prestación del servicio.

Artículo 32. Tarifas. Las tarifas que se aprueben deberán basarse en estudios adecuados y ajustarse a los siguientes principios:

- 1) Posibilitar el logro de objetivos sanitarios y sociales vinculados directamente con la prestación de los servicios;
- 2) Promover el uso racional y eficiente del recurso agua, así como de cualesquiera otros involucrados en la prestación de los servicios;
- 3) Facilitar el logro del equilibrio entre la oferta y demanda de los servicios, sin que el prestador pueda restringir la oferta de los mismos;
- 4) Reflejar el nivel y la estructura de los costos de eficiencia económica en la prestación de los servicios, asegurando la generación de los recursos necesarios para satisfacer los gastos de operación, mantenimiento y expansión de los mismos;
- 5) Evitar las prácticas de subsidios cruzados;
- 6) Para facilitar su comprensión, aplicación y control, el régimen tarifario será explícito y completamente público para todas las partes involucradas en el servicio, especialmente los clientes.

El monto que resulte de la facturación en base a las tarifas determinadas deberá permitir al prestador, cuando éste opere eficientemente, obtener ingresos suficientes para satisfacer los costos implícitos en la operación, mantenimiento, rehabilitación y expansión de los servicios prestados, así como cumplir con el servicio de la deuda relacionada a los mismos, y un margen de ganancia razonable.

El régimen tarifario será establecido en el respectivo contrato de prestación del servicio.

Artículo 33. Tarifa de agua potable. La tarifa para la provisión del servicio de agua potable será aprobada por el Ente Regulador en base a los principios señalados en el artículo anterior. Esta tarifa será revisada y actualizada periódicamente, y será aplicada y pagada por todos los clientes conectados al sistema de agua potable.

Artículo 34. Tarifa de Alcantarillado Sanitario. La tarifa para la provisión del servicio de alcantarillado sanitario, que corresponde al servicio de operación y mantenimiento de los sistemas de recolección de aguas servidas, será aprobada por el Ente Regulador en base a los principios señalados en el artículo 32 de esta Ley. La tarifa de alcantarillado se aplicará como un porcentaje del monto total facturado por agua potable, sin que exceda el cincuenta por ciento (50%) de dicha facturación, o como precio unitario por la operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado que se aplique al volumen de agua potable consumido o al volumen de agua servida recolectada por el sistema de alcantarillado sanitario. Esta tarifa será revisada y actualizada periódicamente, y será aplicada y pagada por todos los clientes conectados al sistema de alcantarillado sanitario.

Artículo 35. Tarifa de tratamiento de aguas servidas. Cuando se construyan plantas de tratamiento de aguas servidas, el Ente Regulador podrá aplicar una tarifa adicional para el tratamiento de las aguas servidas y la protección de los recursos hídricos, que cubra por lo menos los costos de operación y mantenimiento, y parte de los costos de inversión. Esta tarifa será revisada y actualizada periódicamente, y será aplicada y pagada por los clientes conectados al sistema de alcantarillado sanitario que sirvan sus aguas en dicha planta de tratamiento.

Artículo 36. Sistema de medición. El régimen tarifario deberá estimular la medición del consumo y utilizarla como base para la facturación, sin perjuicio de que existan algunas categorías de clientes a los cuales se les aplique un sistema tarifario de cuota fija.

La medición y la tarifa basada en el consumo medido serán obligatorias.

El prestador de servicio tendrá la obligación de instalar los medidores a los grandes clientes tales como industrias y comercios en el menor tiempo posible, según se establezca en el respectivo contrato de prestación del servicio.

Hasta tanto el prestador de servicios instale medidores a todos los clientes residenciales, estos tendrán la opción que se les instale el medidor con los costos a su exclusivo cargo.

Artículo 37. Cobro en base al sistema de medición. El prestador tendrá derecho al cobro de todo trabajo y actividad que lleve a cabo, vinculada directamente con la instalación de un sistema de medición de consumo de agua a los clientes incluidos en el régimen tarifario de consumo medido.

Artículo 38. Cargos complementarios. Además del pago por la tarifa en base al consumo medido o a una cuota fija, se podrán cobrar cargos adicionales que deberán ser claramente identificados y sustentados, tales como: cargo de valorización, cargo de incorporación al sistema, cargo de conexión y reconexión, cobro de todo trabajo y actividad vinculada directa o indirectamente con los servicios prestados, cobro por el abastecimiento de agua potable y servicios de alcantarillado sanitario en bloque, y el cobro de todo otro concepto establecido por el contrato de prestación del servicio.

Artículo 39. Modificaciones. El régimen tarifario y los cuadros de precios y tarifas podrán ser revisados y modificados en forma periódica o extraordinaria por el Ente Regulador, según lo establezca el respectivo contrato de prestación del servicio. Se admitirán modificaciones periódicas cuando éstas se justifiquen como consecuencia de los programas básicos y las metas cualitativas y cuantitativas de los servicios.

Se admitirán como modificaciones extraordinarias las derivadas de una variación de los costos del prestador que supere la prevista por inflación; de cambios sustanciales e imprevistos en las condiciones de prestación de los servicios; o de la adopción de un nuevo sistema tarifario que

permita lograr incrementos de eficiencia y signifique una mejor aplicación de los principios generales del régimen tarifario.

Artículo 40. Ejercicio de la regulación tarifaria. El Ente Regulador ejercerá la regulación tarifaria ejecutando las siguientes tareas:

- 1) Establecer las metodologías y los procedimientos que deberán observar los prestadores para el cálculo de las tarifas y precios;
- 2) Fijar pautas e instruir a los prestadores, cuando sea necesario, sobre los sistemas administrativos y contables que constituyen la base de cálculo de las tarifas y precios;
- 3) Determinar indicadores de gestión aceptables para el cálculo de tarifas eficientes;
- 4) Calcular los costos económicos en condiciones de eficiencia para servicios representativos efectuando análisis comparativos con el objeto de determinar el modelo de empresa eficiente;
- 5) Controlar y supervisar el cumplimiento del régimen tarifario por parte de los prestadores, implementando un régimen de sanciones por incumplimiento;
- 6) Cualquier otra que le señale la ley del Ente Regulador.

SECCION IV PAGO DE LOS SERVICIOS

Artículo 41. Cobro de los servicios. El prestador será el responsable y encargado de cobrar por los servicios. Las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios prestados, de acuerdo con el sistema tarifario establecido, tendrá fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante los procedimientos señalados en el Código Judicial.

Artículo 42. Corte de los servicios. El prestador estará facultado para proceder al corte de los servicios por atrasos en el pago del importe fijado por la respectiva tarifa, en las circunstancias establecidas en los contratos aplicables, sin perjuicio del pago de los intereses o multas que correspondan. Esta facultad podrá ser ejercida también respecto de los clientes del sector público.

En casos de fuerza mayor, tales como epidemias, terremotos e inundaciones, el Estado, a través del Ente Regulador, podrá ordenar la suspensión de esta facultad, y compensará adecuadamente a los prestadores.

Artículo 43. Obligatoriedad de pago. Estarán obligados al pago de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley, y abonarán las cuentas correspondientes a los servicios que reciban:

- 1) El propietario del inmueble o asociación de propietarios del inmueble;
- 2) El poseedor o tenedor, durante el período de la posesión o tenencia, y limitándose únicamente a los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado sanitario;
- 3) El Estado, los municipios, las entidades públicas autónomas y semi-autónomas, las empresas públicas, y cualquier otra entidad estatal, cualquiera sea la forma jurídica que adopte.

Artículo 44. Exenciones y subsidios. El Estado y los municipios podrán otorgar exenciones o subsidios cuando lo consideren de beneficio público. Tales exenciones y subsidios deberán estar contemplados en la respectiva partida presupuestaria del Presupuesto General del Estado o del municipio respectivo para el pago al prestador, de acuerdo con la tarifa aprobada.

Las exenciones y subsidios podrán otorgarse de acuerdo a las siguientes reglas:

- 1) Deberá indicarse específicamente el servicio exento o subsidiado;

- 2) Se señalará el prestador que brinde el servicio;
- 3) La exención del pago del servicio será otorgada excepcionalmente en los casos definidos en el reglamento;
- 4) El subsidio será otorgado a los clientes elegibles como un descuento en el valor de la factura que éste deba cancelar. El prestador aplicará el referido descuento sólo en la medida en que haya recibido del Estado o del municipio correspondiente las garantías de la contraprestación respectiva;
- 5) El subsidio no excederá, en ningún caso, el valor del consumo básico o de subsistencia definido en el reglamento; y,
- 6) Las exenciones y los subsidios otorgados serán revisados periódicamente.

El Organismo Ejecutivo, a través del Ministerio de Salud, tendrá la responsabilidad de implementar los mecanismos de aplicación de las exenciones y los subsidios, y el Ente Regulador supervisará y verificará la aplicación de los mismos.

CAPITULO IV MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO

SECCION I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 43. Finalidad. Con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes y lograr una mayor eficiencia en la prestación de los servicios, se podrán incorporar diversas modalidades de participación del sector privado en la provisión de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

En el pliego de cargos se especificarán los requisitos mínimos que deben cumplir las empresas o consorcios que participen en el proceso de libre competencia, para la incorporación de la modalidad de participación del sector privado en la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

Las empresas de capital nacional o extranjero, privado o mixto, podrán participar en la provisión de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario. Para efecto de lo establecido en el artículo 280 de la Constitución Política, se autoriza la participación mayoritaria extranjera en el capital de las empresas prestadoras del servicio público de agua potable y alcantarillado sanitario, conforme a las disposiciones de esta Ley.

Para efectos de la presente Ley y la incorporación del sector privado a la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, se permite la prestación de servicios similares por parte de un mismo prestador; por tanto, los prestadores de estos servicios no estarán sujetos a la prohibición establecida en el artículo 23 de la Ley 26 de 1996.

Artículo 46. Modalidades. Se podrán adoptar las siguientes modalidades de participación del sector privado:

- 1) Contratos de servicio de corto plazo y para ciertas funciones definidas relacionadas con los servicios entre la empresa o entidad estatal y empresas privadas;

- 2) Contratos de gestión o administración por tiempo limitado para todas o parte de las funciones de la empresa o entidad estatal;
- 3) Contratos de arrendamiento de mediano plazo para todas o gran parte de las funciones de la empresa o entidad estatal;
- 4) Contratos de concesión de largo plazo para todas las funciones de la empresa o entidad estatal;
- 5) Contratos de concesión, arrendamiento, gestión o servicio por tiempo definido para la provisión de servicios no ofrecidos por la empresa o entidad estatal;
- 6) Contratos BOO (construye-opera-es propietario), en el cual la propiedad se mantiene en el sector privado;
- 7) Contratos BOT (construye-opera-transfiere) o BOOT (construye-opera-es propietario-transfiere), en el cual la propiedad se transfiere del sector privado al público;
- 8) Contratos BOT inversa, en el cual la propiedad se transfiere del sector público al privado;
- 9) Venta pública de las acciones de la empresa o entidad estatal o municipal, o parte de ella, transformada en una sociedad anónima; y,
- 10) Cualquiera otra modalidad que sea considerada conveniente, como resultado de los estudios que se realicen.

Las modalidades de participación del sector privado serán implementadas aplicando el procedimiento de libre concurrencia señalado en este Capítulo, y supletoriamente las disposiciones generales de contratación pública.

Artículo 47. Declaratoria. El Órgano Ejecutivo, a través de una resolución del Consejo de Gabinete, y previo análisis técnico y económico-financiero, formulará mediante una Declaratoria la modalidad de participación del sector privado.

Artículo 48. Contenido de la declaratoria. En la Declaratoria se deberá establecer, por lo menos:

- 1) La modalidad, las áreas de aplicación y el calendario de implementación de la participación del sector privado con indicación del plazo máximo para la adopción de la misma;
- 2) Los términos y condiciones generales del proceso de precalificación y de los pliegos de licitación; y,
- 3) La metodología de evaluación y el procedimiento de selección de la oferta ganadora.

SECCION II EL PROCESO DE LICITACION Y CONTRATACION

Artículo 49. Formalidades del proceso. La participación del sector privado se concretará a través de procesos de libre concurrencia que incluirán las siguientes etapas principales:

- 1) Elaboración del pliego de precalificación;
- 2) Llamado al proceso de Precalificación;
- 3) Precalificación de firmas o consorcios de firmas interesados;
- 4) Elaboración del pliego de cargos y los documentos de la licitación;
- 5) Homologación del pliego de cargos y los documentos de la licitación por las empresas precalificadas;

- 6) Invitación de las firmas o consorcios precalificados a presentar ofertas en base a los pliegos arriba mencionados;
- 7) Presentación de las ofertas técnicas y financieras;
- 8) Evaluación técnica y económica-financiera de las ofertas presentadas;
- 9) Adjudicación de la oferta ganadora; y
- 10) Firma del contrato.

Si sólo precalificase un interesado, se podrá iniciar un nuevo proceso de precalificación o negociar directamente con el precalificado. En este caso, la propuesta financiera no podrá ser inferior al precio oficial establecido.

Si precalificasen más de un interesado, y al momento de la presentación de la oferta técnica y financiera sólo concurre uno de los precalificados, se podrá adjudicar a éste la licitación pública, siempre y cuando la propuesta financiera no sea inferior al precio oficial establecido.

Artículo 50. Pliego de cargos. El pliego de cargos deberá contener las siguientes condiciones mínimas:

- 1) Exposición detallada del servicio que prestará el operador privado;
- 2) Señalamiento de los privilegios, ventajas, exclusividades o condiciones especiales de explotación o comercialización de que gozará el operador privado al que se le adjudique la licitación, estableciendo el tiempo de los mismos;
- 3) Descripción de las exigencias de inversión, si las hubiera, y los parámetros de las políticas de tarifas a los que se acogerá el operador privado;
- 4) Descripción de la metodología y los procedimientos para el cálculo de las tarifas y precios;
- 5) Señalamiento de las metas de cobertura y los niveles de servicio;
- 6) Señalamiento de las condiciones especiales, si las hubiera, en cuanto a la propiedad o tenencia de los bienes objeto de la incorporación de la participación privada;
- 7) Descripción de la forma de pago al Estado, si la hubiera, por la incorporación de la participación privada;
- 8) Modo y procedimiento para el traspaso de los servicios; y,
- 9) Régimen de bienes que se empleará para la prestación de los servicios y condiciones de la reversión a la finalización de la misma.

Artículo 51. Comisión Evaluadora. Se conformará una Comisión Evaluadora encargada de precalificar a los participantes y evaluar las propuestas que se presenten para la licitación pública. Esta Comisión Evaluadora estará integrada por no menos de tres (3) ni más de cinco (5) miembros designados por la Comisión a que se refiere el artículo 79 de esta Ley.

Artículo 52. Precalificación. La Comisión Evaluadora, mediante resolución motivada, procederá a precalificar a los interesados sujetándose al procedimiento señalado en el reglamento de esta Ley. Esta resolución será notificada a los interesados mediante edicto fijado durante dos (2) días hábiles en la Secretaría General del Ministerio de Salud.

Artículo 53. Adjudicación. La adjudicación será determinada por el Consejo de Gabinete, previo informe de la Comisión Evaluadora, mediante Resolución motivada y notificada a los participantes por edicto fijado durante dos días hábiles en la Secretaría General del Ministerio de Salud.

Artículo 54. Recursos. Contra las resoluciones de precalificación y adjudicación procederá el recurso de reconsideración, el cual deberá ser presentado en el término de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, con el cual se agotará la vía gubernativa, dando acceso a la vía contencioso-administrativa.

Artículo 55. Potestad estatal. El Organo Ejecutivo, a través del Consejo de Gabinete, procederá a otorgar la adjudicación definitiva o declarar desierto el acto licitatorio, conforme corresponda. En su carácter de Autoridad Competente, se reserva en todo momento el derecho de declarar desierta la licitación o no adjudicarla, cuando considere que no estén salvaguardados los intereses públicos.

SECCION III

CORPORATIZACION Y VENTA DE ACCIONES

Artículo 56. Pacto Social. De adoptarse la modalidad de participación del sector privado señalada en el numeral 9) del artículo 46, el Organo Ejecutivo, a través de una resolución del Consejo de Gabinete, expedirá y adoptará el pacto social y los estatutos de las sociedades anónimas en que se transforme la empresa o entidad estatal, o parte de ella, objeto de la participación del sector privado.

Las sociedades anónimas creadas se regirán por las disposiciones de la ley de sociedades anónimas y por el Código de Comercio, y sus acciones serán emitidas en forma nominativa.

Artículo 57. Traspaso de activos. La empresa o entidad estatal a transformar traspasará sus bienes y activos, en su totalidad o parte de ellos, a la sociedad debidamente constituida e inscrita en el Registro Público. El Estado será el propietario de la totalidad de las acciones de la sociedad anónima creada. Las acciones serán emitidas en forma nominativa, y con un valor nominal de cien balboas (B/100.00) o menos.

Mientras dure la situación anterior, la sociedad anónima creada será fiscalizada por la Contraloría General de la República.

Artículo 58. Junta Directiva. Mientras el Estado sea el propietario del cincuenta y uno por ciento (51%) o más de las acciones de la sociedad creada, la Junta Directiva estará integrada por tres (3) miembros de libre remoción nombrados por el Organo Ejecutivo. El nombramiento señalará expresamente quien será el Presidente y representante legal, y quien será el Tesorero y el Secretario de la sociedad.

Podrán asistir a las reuniones, con derecho a voz, el Contralor General de la República o quien él designe y un representante de la asociación o sindicato de empleados de la sociedad creada.

Artículo 59. Venta de acciones. El Organo Ejecutivo, al formular la declaratoria señalada en el artículo 47, venderá, a nacionales o extranjeros, mediante un proceso de libre concurrencia, un bloque de cincuenta y uno por ciento (51%) o más de las acciones de la sociedad anónima creada. El precio ofrecido por el bloque de acciones no ingresará al Fondo Fiduciario para el Desarrollo establecido por la ley 20 de 1995, y podrá ser utilizado para la capitalización y/o financiamiento de la sociedad anónima creada con la finalidad de financiar el programa de desarrollo e inversiones que se

requiera para la prestación del servicio conforme se establezca en el respectivo contrato.

Se prohíbe al comprador del bloque de acciones mencionado en el párrafo anterior la venta parcial de este.

Adicionalmente, el Estado reservará el dos por ciento (2%) de las acciones de las sociedades anónimas creadas para constituir un fideicomiso en favor de los trabajadores y los jubilados de las sociedades correspondientes.

El remanente de las acciones podrá ser vendido por el Órgano Ejecutivo mediante los procedimientos de bolsa de valores o subasta pública, con un límite máximo de cinco por ciento (5%) de estas acciones por comprador.

Artículo 60. Traspaso de acciones. Luego de firmado el contrato de compraventa del bloque de acciones, la Junta Directiva de la sociedad creada por intermedio de su Presidente y Secretario procederá a emitir y entregar las acciones de la misma.

Artículo 61. Limitaciones a las acciones. Se establece un derecho preferente de venta de las acciones a favor del Estado por un término de noventa (90) días. Transcurrido este término, podrán venderse las acciones a un prestador de servicios aprobado por el Ente Regulador.

SECCION IV

LICENCIAS

Artículo 62. Licencias. El prestador del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario tendrá plena jurisdicción sobre el área geográfica otorgada en el respectivo contrato.

Un cliente o terceros podrán solicitar al Ente Regulador una licencia para desarrollar y operar los servicios para consumo propio y venta a terceros en una zona delimitada dentro del área geográfica bajo jurisdicción del prestador en los siguientes casos:

- 1) Cuando el prestador está en mora en el cumplimiento del plan de operación y expansión establecido en el contrato. El prestador se constituirá en mora cuando no cumpla con el apremio a ejecutar el plan de operación y expansión establecido en el contrato; o,
- 2) Cuando el prestador manifieste expresamente su no objeción a la solicitud de licencia presentada.

Artículo 63. Otorgamiento. Las licencias serán otorgadas mediante resolución motivada, señalando el término de las mismas. Las solicitudes de licencias deberán ser resueltas en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios, previa presentación de la siguiente documentación:

- 1) Estudio de factibilidad técnica y económica del proyecto;
- 2) Estudio de impacto ambiental del proyecto aprobado por la Autoridad Competente;
- 3) Documentación básica relativa al diseño de ingeniería y los equipos a utilizarse;
- 4) Cronograma de las actividades;
- 5) Estimación de los costos de inversión, operación y mantenimiento;
- 6) Composición de la tarifa a ser aplicada;
- 7) Infraestructura física y administrativa;

- 8) Cualquier otra información que se establezca en el reglamento, o que solicite el Ente Regulador en los diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud.

CAPITULO V

INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 64. Infracciones. Constituyen infracciones a la presente Ley:

- 1) La prestación de servicios sin la correspondiente concesión o contrato;
- 2) El ocasionar daños a las redes, conexiones y cualquier otro elemento necesario para la prestación del servicio, sin perjuicio de las penas o indemnizaciones a que tenga derecho el Estado o terceros por los daños y perjuicios ocasionados;
- 3) La importación, distribución, arrendamiento, o venta de equipos cuyo uso haya sido prohibido por el Ente Regulador;
- 4) La negativa, resistencia o falta de colaboración por parte de los prestadores, a solicitud del Ente Regulador, basados en las disposiciones aplicables;
- 5) La utilización en forma fraudulenta o ilegal de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales correspondientes;
- 6) El incumplimiento de las normas vigentes en materia de agua potable y alcantarillado sanitario.

Artículo 65. Sanciones-Prestadores. Las infracciones de los prestadores serán sancionadas administrativamente por el Ente Regulador, ya sea:

- 1) Con multas de mil balboas (B/.1,000.00) hasta un millón de balboas (B/.1,000,000.00), dependiendo de la gravedad de la falta, sin perjuicio de la obligación de reparar el daño correspondiente. El monto de la sanción se fijará tomando en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes de la infracción, el grado de perturbación y alteración de los servicios, y la cuantía del daño o perjuicio ocasionado. Estas multas se impondrán sin perjuicio de la resolución administrativa del contrato de concesión o la licencia en los casos en que esto proceda; o,
- 2) Mediante multas de cien balboas (B/.100.00) a diez mil balboas (B/.10,000.00) por día, dependiendo de la gravedad de la falta, las cuales serán reiterativas, esto es, se causarán por día hasta que se dé cumplimiento a la orden impartida por el Ente Regulador. En estos casos, la sanción conllevará una orden de hacer o no hacer para subsanar el incumplimiento de las normas vigentes en materia de agua potable y alcantarillado sanitario, o una orden de suspender lo prohibido.

El monto de las multas que se impongan a los prestadores del servicio se repartirán en beneficio de los clientes a través de las tarifas. El Ente Regulador establecerá el procedimiento para hacerlo efectivo.

Artículo 66. Sanciones - Clientes. Las infracciones de los clientes serán sancionadas por el Ente Regulador:

- 1) Con multa de cincuenta balboas (B/ 50.00) a cinco mil balboas (B/ 5,000.00), dependiendo de la gravedad de la falta, sin perjuicio de la obligación de pagar el valor del servicio consumido fraudulentamente, y los daños ocasionados.

El monto de la sanción se fijará tomando en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes de la infracción, el grado de perturbación y alteración de los servicios, y la cuantía del daño o perjuicio ocasionado.

El monto de las multas ingresará al Tesoro Nacional y se impondrán sin perjuicio de otras acciones legales a que haya lugar a favor de terceros.

Artículo 67. Procedimiento Sancionador-Prestadores. El Ente Regulador impondrá a los prestadores las sanciones previstas en el numeral 1) del artículo 65, previo cumplimiento del procedimiento que se indica a continuación:

- 1) El procedimiento administrativo se impulsará de oficio, ajustándose a los principios de economía procesal, celeridad, eficacia, simplificación de trámites, ausencia de formalismo, publicidad e imparcialidad, todo ello con pleno respeto al derecho de iniciativa y de defensa del acusado.
- 2) Recibida la denuncia correspondiente, o de oficio por conocimiento de una acción u omisión que pudiese constituir una infracción de la presente Ley o una contravención administrativa, el Ente Regulador designará un comisionado sustanciador, quien adelantará las diligencias de investigación, y ordenará cuantas pruebas y actuaciones conduzcan al esclarecimiento de los hechos y a la determinación de las responsabilidades correspondientes, pudiendo delegar estas facultades en un funcionario subalterno. Contra las decisiones del sustanciador no procede recurso alguno. Para la investigación, se señala al sustanciador un término de hasta treinta (30) días improrrogables.
- 3) Con vista en las diligencias practicadas, se formularán por escrito los cargos exponiendo los hechos imputados, y se le notificará personalmente al acusado o a su representante, concediéndole un término de quince (15) días para que conteste el mismo y para que, en el mismo escrito de contestación, proponga las pruebas y demás descargos. Si el acusado acepta los cargos formulados, se procederá sin más trámite a la imposición de la sanción administrativa correspondiente.
- 4) Los hechos relevantes para la decisión de la sanción podrán acreditarse por cualquier medio de prueba, con sujeción a las siguientes reglas:
 - a) El instructor del expediente acordará la apertura de un período probatorio que no será superior a veinte (20) ni inferior a ocho (8) días, a fin de que puedan practicarse cuantas pruebas se juzguen pertinentes.
 - b) Se comunicará al acusado, con la debida antelación, el inicio de las diligencias necesarias para la práctica de las pruebas que hubiesen sido admitidas.
 - c) En la notificación respectiva, se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicarán las pruebas.
- 5) Instruido el expediente, el acusado podrá presentar sus alegaciones por escrito dentro de los diez (10) días siguientes a aquél en que haya terminado el período probatorio correspondiente.
- 6) Recibidas por el funcionario sustanciador las alegaciones respectivas, el Ente Regulador deberá resolver el caso, haciendo una exposición sucinta de los hechos comprobados, de las pruebas relativas a la responsabilidad del acusado, de las disposiciones legales infringidas o de la exoneración de responsabilidad, de ser el caso. Esta resolución deberá ser notificada personalmente al acusado. Las resoluciones serán siempre motivadas.
- 7) El Ente Regulador podrá, en caso de urgencia o daño irreparable, hasta tanto se agote la vía gubernativa, ordenar provisionalmente la suspensión del acto que motive el procedimiento sancionatorio.

Artículo 68. Procedimiento Sancionador - Prestadores. El Ente Regulador impondrá, de oficio o recibida la denuncia correspondiente, las sanciones previstas en el numeral 2) del artículo 65, previa audiencia del infractor, mediante procedimiento sumario que no excederá de cinco (5) días.

Impuesta la sanción, pagada la multa y cumplida la orden impartida por el Ente Regulador, se deberá suspender cualquier otra medida impuesta con motivo de esa infracción.

Parágrafo: Para interponer el recurso contencioso-administrativo contra las decisiones adoptadas por el Ente Regulador basados en los Artículos 64 y 65, el interesado deberá acompañar, si fuese el caso, prueba de haber cumplido con la suspensión prevista en el numeral 7) del Artículo 67 o de haber consignado la multa y cumplido la orden a que hace referencia este artículo.

Artículo 69. Procedimiento Sancionador - Clientes. El Ente Regulador impondrá a los clientes las sanciones previstas en el artículo 66, previo cumplimiento del procedimiento señalado a continuación:

- 1) Recibida la denuncia correspondiente, el Ente Regulador designará un comisionado sustanciador, quien adelantará las diligencias de investigación, y ordenará las pruebas que conduzcan al esclarecimiento de los hechos.
- 2) El comisionado sustanciador dará traslado de la denuncia al cliente con indicación de la fecha de celebración de la audiencia. Esta no podrá celebrarse sin que hubiesen transcurrido cinco días hábiles contados a partir de la notificación al cliente. En la audiencia, se escucharán a ambas partes y se decidirá lo que proceda.
- 3) En el caso de que una de las partes no concurra, la audiencia se llevará a cabo con la parte que asista y se decidirá conforme a las evidencias con que se cuente.

Artículo 70. Recursos. Contra las decisiones adoptadas en los procesos sancionatorios solamente cabrá el recurso de reconsideración, y una vez resuelto éste, queda agotada la vía gubernativa, dando acceso a la vía contencioso-administrativa.

CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES

SECCION I CONSERVACION DEL AMBIENTE

Artículo 71. Obligación de mitigar impactos ambientales. Los prestadores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que en el ejercicio de sus actividades alteren el medio ambiente, tendrán la obligación de mitigar los efectos negativos sobre el mismo. Para tal efecto, será obligatoria la presentación de estudios y propuestas ambientales previo el desarrollo de nuevos proyectos.

Artículo 72. Planes y programas de contingencia. Los prestadores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario deberán establecer planes y programas de contingencia para prevenir y controlar los impactos ambientales negativos que resulten de la prestación de los servicios.

Artículo 73. Autoridad del Ente Regulador. Mientras no exista autoridad responsable de la protección del medio ambiente, el Ente Regulador, en coordinación con el Ministerio de Salud, será el responsable de vigilar que todos los prestadores del servicio cumplan con los requisitos y normas para la protección del medio ambiente que le sean aplicables, imponiendo sanciones y exigiendo la reparación de los daños causados.

Artículo 74. Normas transitorias. Mientras no se desarrollen normas ambientales específicas para el subsector de agua potable y alcantarillado sanitario, se aplicarán las normas sanitarias vigentes.

SECCION II MODIFICACIONES, DEROGATORIA Y ENTRADA EN VIGENCIA

Artículo 75. Fideicomiso de acciones. De adoptarse la participación del sector privado a través de la creación de una sociedad anónima y la venta pública de la totalidad o parte de sus acciones, el Ministerio de Hacienda y Tesoro constituirá un fideicomiso irrevocable a favor de los trabajadores y los jubilados de la sociedad anónima correspondiente. El Estado aportará a dicho fideicomiso las acciones que representen el dos por ciento (2%) del capital social de las sociedades anónimas creadas.

El fideicomiso se constituirá de conformidad con la Ley 1 de 1984, y los dividendos se distribuirán entre los beneficiarios del fideicomiso de conformidad con la fórmula que se establezca en el instrumento de otorgamiento.

Artículo 76. Derechos de los trabajadores en la modalidad de creación de sociedad anónima y venta de acciones. En el supuesto de que la modalidad de participación del sector privado consista en la creación de una sociedad anónima y la venta de sus acciones, al momento de hacer el traspaso de bienes y activos a dicha sociedad en la forma prevista en el artículo 51 de esta Ley, la nueva empresa asumirá a los trabajadores que le asigne el IDAAN, con su correspondiente pasivo laboral.

A partir de la declaratoria de venta del bloque de acciones que se menciona en el artículo 59 de esta Ley y hasta la firma del contrato de compraventa respectivo, los trabajadores permanentes de la nueva empresa que provengan del IDAAN tendrán las siguientes opciones:

- 1) Mantenerse en su puesto de trabajo y continuar acumulando sus prestaciones laborales con todos sus derechos y con la garantía de la misma relación; o
- 2) Solicitar la liquidación de sus prestaciones laborales, incluyendo una prima de antigüedad e indemnización calculadas según las tarifas fijadas en los artículos 224 y 225 del Código de Trabajo. A los trabajadores que escojan esta opción se les ofrecerá una nueva relación de trabajo por tiempo indefinido con las mismas condiciones salariales que tenían a esa fecha. Además, no será aplicable a estos trabajadores lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 212 del Código de Trabajo.

Parágrafo transitorio. Durante el período de veinticuatro (24) meses contados a partir de la fecha de la firma del contrato de venta del primer bloque de acciones en una determinada empresa, regirá con carácter temporal para estos trabajadores provenientes del IDAAN, un régimen especial de terminación de las relaciones laborales, consistente en que de producirse una terminación sin causa justificada o una terminación fundada

en causas económicas, el trabajador tendrá derecho a recibir la prima de antigüedad que señale el Código de Trabajo y una indemnización conforme a la escala especial siguiente:

1. Por el tiempo de servicios hasta diez (10) años, el salario de 6.8 semanas por cada año de trabajo;
2. Por el tiempo de servicios de diez (10) años hasta veinte (20) años, el salario de dos (2) semanas por cada año de trabajo;
3. Por el tiempo de servicios de veinte (20) años hasta veintiséis (26) años, el salario de dos y media (2.5) semanas por cada año de trabajo; y
4. Por el tiempo de servicios de más de veintiséis (26) años, el salario de tres y media (3.5) semanas por cada año de trabajo.

Esta escala se aplicará en forma combinada, distribuyendo el tiempo de servicios prestados en cada uno de los numerales anteriores, según corresponda. Esta escala especial no llevará recargos de ninguna clase.

En caso de que el trabajadores a quien se le haya comunicado la terminación entablare demanda ante los tribunales competentes por razón del despido y el empleador no probare la causa justificada, la sentencia ordenará en todo caso el pago de la indemnización especial y el pago de los salarios caídos hasta por un máximo de dos meses y medio a partir de la fecha del despido.

Artículo 77. Derechos de los trabajadores en otras modalidades. En el supuesto de que el IDAAN se vea precisado a prescindir de los servicios de determinados trabajadores como consecuencia directa de la implementación de alguna de las modalidades de participación del sector privado previstas en los numerales 3, 4, 6 y 8 del artículo 46 de la presente Ley, el IDAAN reconocerá a dichos trabajadores, al momento de la terminación de la relación, las siguientes prestaciones:

A. Una indemnización a la escala siguiente:

1. Por el tiempo de servicios hasta diez (10) años, el salario de 6.8 semanas por cada año de trabajo;
2. Por el tiempo de servicios de diez (10) años hasta veinte (20) años, el salario de dos (2) semanas por cada año de trabajo;
3. Por el tiempo de servicios de veinte (20) años hasta veintiséis (26) años, el salario de dos y media (2.5) semanas por cada año de trabajo; y
4. Por el tiempo de servicios de más de veintiséis (26) años, el salario de tres y media (3.5) semanas por cada año de trabajo.

Esta escala se aplicará en forma combinada, distribuyendo el tiempo de servicios prestados en cada uno de los numerales anteriores, según corresponda.

B. Una prima de antigüedad, a razón de una semana de salario por cada año laborado, desde el inicio de la relación de servicios. Para la determinación del importe de esta prima de antigüedad se entenderá como salario por cada año de servicios prestados por el trabajador el promedio de la remuneración percibida por éste durante los últimos cinco años servidos.

Las prestaciones establecidas en este artículo sólo se pagarán cuando la pérdida de la posición del trabajador como consecuencia directa de la participación privada haya sido prevista al momento de celebrarse el respectivo contrato de participación en las modalidades anteriormente mencionadas.

Artículo 78. Cancelación de prestaciones. En cada ocasión en que el IDAAN deba terminar su relación con un grupo de sus trabajadores como consecuencia directa de la implementación de una determinada modalidad de participación del sector privado, dicha institución estatal hará efectivo a favor de dicho grupo de trabajadores los pagos que les adeude por razón de decimotercer mes devengados hasta el año 1990, si al momento de producirse la terminación el IDAAN aún tuviese alguna deuda en ese concepto.

Artículo 79. Comisión de incorporación de la participación del sector privado. Se crea una Comisión Especial que dirigirá el proceso de incorporación de la participación del sector privado en la provisión de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario. Esta Comisión estará integrada por:

- 1) Un (1) miembro de libre remoción nombrado por el Organismo Ejecutivo, quien la presidirá;
- 2) El Ministro de Planificación y Política Económica o quien él designe; y,
- 3) El Ministro de Hacienda y Tesoro o quien él designe.

El miembro de libre remoción por el Organismo Ejecutivo será nombrado a tiempo completo, y ejercerá las funciones ejecutivas de la Comisión.

La Comisión podrá contratar expertos, incluyendo asesores técnicos, legales y financieros, para asistir en este proceso. El Estado tomará las provisiones presupuestarias necesarias para asegurar el funcionamiento de esta Comisión, y el cumplimiento de las responsabilidades que le establezca esta Ley.

Artículo 80. Gestión. Los prestadores de servicios públicos y mixtos, podrán manejar los fondos propios generados de su gestión y los provenientes de su financiamiento para desarrollar los programas anuales de expansión, funcionamiento y mantenimiento previamente aprobados por la Junta Directiva y consignados en el Presupuesto General del Estado.

Artículo 81. Modificación. El primer párrafo del artículo 2 de la ley 98 de 1961 quedará así:

"El Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales tendrá las funciones de operación y explotación de los servicios de acueductos y alcantarillados que estén operando a la entrada en vigencia de esta Ley a través de la propia entidad, o mediante la creación de órganos descentralizados con autonomía técnica, financiera y de decisión, incluyendo sistemas de contabilidad propios. No obstante, el Estado podrá otorgar la prestación de los servicios a través de las modalidades de participación del sector privado y los procedimientos señalados en la Ley por la cual se dicta el marco regulatorio e institucional para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario."

Artículo 82. Concesión de Laguna Alta. Salvo lo dispuesto en el artículo 45, se exceptúa de la aplicación de las disposiciones contenidas en el Capítulo IV de esta Ley, a la concesión que otorgará el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) para la construcción, financiamiento, operación y administración del sistema de agua potable de Laguna Alta, que abastecerá el área de La Chorrera, Arraiján y Capira. Esta concesión será otorgada mediante las disposiciones de la Ley 5 de 1988.

Al prestador de servicios que se le otorge esta concesión, le serán aplicadas por el Ente Regulador el resto de las disposiciones de esta Ley y las obligaciones que se deriven del contrato de concesión respectivo.

Artículo 83. Derogatoria. Quedan derogadas las siguientes disposiciones: el Decreto Ley 35 de 1966 en las disposiciones que contravengan la presente; la Ley 98 de 1961 en sus artículos 2, 3, 4, 5, 16 en su literal l), 22 en su literal h), 25 en su parágrafo, 28, 29, 30, 32, 35 y 36; y cualquier otra disposición legal que contravenga la presente Ley.

Artículo 84. Entrada en vigor. Este Decreto Ley comenzará a regir en dos (2) meses contados a partir de su promulgación.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE,

Dado en la ciudad de Panamá, a los 7 días del mes de enero de 1997.

ERNESTO PEREZ BALLADARES
Presidente de la República
RAÚL MONTENEGRO DIVIAZO
Ministro de Gobierno y Justicia
RICARDO ALBERTO ARIAS
Ministro de Relaciones Exteriores
MIGUEL HERAS CASTRO
Ministro de Hacienda y Tesoro
PABLO ANTONIO THALASSINOS
Ministro de Educación
LUIS E. BLANCO
Ministro de Obras Públicas

AIDA LIBIA M. DE RIVERA
Ministra de Salud
MITCHELL DOENS
Ministro de Trabajo y Bienestar Social
RAUL ARANGO GASTEAZORO
Ministro de Comercio e Industrias
FRANCISCO SANCHEZ CARDENAS
Ministro de Vivienda
CARLOS A. SOUSA-LENNOX M.
Ministro de Desarrollo Agropecuario
GUILLERMO O. CHAPMAN JR.
Ministro de Planificación
y Política Económica

OLMEDO DAVID MIRANDA JR.
Ministro de la Presidencia y
Secretario General del Consejo
de Gabinete