

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 35-2014

23 de junio de 2014

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 35-2014

Acta de la sesión extraordinaria número treinta y cinco-dos mil catorce, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el lunes veintitrés de junio de dos mil catorce, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien preside; Sylvia Saborío Alvarado; Edgar Gutiérrez López; Pablo Sauma Fiatt y Adriana Garrido Quesada; así como los señores (as): Grettel López Castro, Reguladora General Adjunta; Rodolfo González Blanco, Gerente General; Rodolfo González López, Subauditor Interno; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte; Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; Carol Solano Durán, Directora General de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Ricardo Matarrita Venegas, Director General de la Dirección General Estrategia y Evaluación, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 1. Lectura de la Agenda.

El señor **Dennis Meléndez Howell** da lectura a la Agenda:

1. *Presentación sobre la metodología de las encuestas salariales a cargo de la empresa Price Waterhouse Coopers.*
2. *Objeción del acuerdo 09-030-2014 y distintas solicitudes del Consejo de la SUTEL en torno al ajuste salarial a la escala global, para el I Semestre 2014. Oficio 3667-SUTEL-SCS-2014 del 10 de junio de 2014.*
- 3) *Solicitud de audiencia ante la Junta Directiva, por parte la empresa P.H. Río Volcán, S.A. Oficio del 4 de junio de 2014.*
- 4) *Propuesta de reforma parcial al Reglamento de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y otras disposiciones reglamentarias. Oficio 430-DGAJR-2014 del 12 de junio de 2014.*
- 5) *Propuesta de Metodología de Cánones. Oficio 141-DGEE-2014 del 17 de junio de 2014.*
- 6) *Procedimiento seguido contra Transportes Deldú S.A. Operador de la Ruta 505 y 505 SD, por cobro de tarifas no autorizadas. Expediente OT-341-2008. Oficios 407-DGAJR-2014 de 4 de junio de 2014 y 102-CPT-2014 DE 10 de marzo de 2014.*
- 7) *Propuesta de Reglamento Técnico denominado "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAYA-2013)". Oficio 0322-IA-2014 del 17 de junio de 2014.*
- 8) *Modificación a la regla de Aplicación General del Modelo de Ajuste Extraordinario para el Transporte Remunerado de Personas Modalidad Autobús". Oficios 004-CTMB-2014 del 20 de junio de 2014 y 002-CTMB-2014 del 11 de junio de 2014.*

Seguidamente, sugiere excluir, para ser conocido en una próxima sesión, la presentación sobre la metodología de las encuestas salariales a cargo de la empresa Price Waterhouse Coopers.

Analizado el planteamiento, lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 01-35-2014

Aprobar la agenda de esta sesión, y excluir el punto 1 relacionado con una presentación sobre la metodología de las encuestas salariales a cargo de la empresa Price Waterhouse Coopers.

ARTÍCULO 2. Objeción del acuerdo 09-030-2014 y distintas solicitudes del Consejo de la SUTEL en torno al ajuste salarial a la escala global, para el I Semestre 2014.

La Junta Directiva conoce el oficio 3667-SUTEL-SCS-2014 del 10 de junio de 2014, mediante el cual la Superintendencia de Telecomunicaciones presenta una objeción al acuerdo 09-030-2014 y distintas solicitudes del Consejo de la SUTEL en torno al ajuste salarial a la escala global, para el I Semestre 2014.

El señor *Dennis Meléndez Howell* manifiesta que, según un acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en el cual muestran su desacuerdo con el ajuste salarial para la escala global correspondiente al primer semestre 2014, acuerdan “remitir a la Junta Directiva de la ARESEP, nuestra objeción al acuerdo de la sesión 30, celebrada el 28 de mayo, mediante el cual se definió el aumento del salario”, en el punto 3 dicen, “reiterar a la Junta Directiva de ARESEP la preocupación del Consejo de SUTEL sobre el resultado que arrojan los estudios salariales y la política salarial adoptada, que nos obliga a mantener funcionarios en plazas y puestos de la misma clase y con iguales niveles de responsabilidad, pero con diferencia salariales entre ellos, violentando el principio constitucional de igualdad de salario ante igual trabajo”.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* comenta que, entre las consideraciones que se habían hecho al momento de definir la política salarial, era tratar de ir reduciendo esas brechas, hasta homologar los salarios. Además, informa que la señora Maryleana Méndez Jiménez le solicitó una reunión la semana pasada, en parte para analizar este tema y le manifestó que existen unos casos que le preocupan, por lo que ella le solicitó a la señora Méndez, que presentara los casos específicos en que estos aspectos se dan y así analizarlos.

Aclara, que le indicó a la señora Méndez Jiménez, que la Junta Directiva no discutiría generalidades de la política salarial. Agrega que, si hay problemas específicos en la SUTEL, este Cuerpo Colegiado no tiene conocimiento explícito, por lo tanto, lo que procede es que hagan llegar la información para conocerla y no con la intención de reabrir todo el tema, sino para proceder como corresponda.

El señor *Edgar Gutiérrez López* apunta que, lo que hace la SUTEL, es que, para efectos de salvar responsabilidad, por ley tienen que ejecutar el acto administrativo, señalan las razones por las cuales no están de acuerdo, pero por sí solo no resulta un recurso de revocatoria, es una manifestación, pero solicitan la información que necesitan para entender la política salarial.

La señora **Carol Solano Durán** indica que la SUTEL hace una mezcla de temas, primero dan por recibida la comunicación del acuerdo 09-30-2014 en el cual se definió el aumento salarial para la escala global. Posteriormente, remiten el acuerdo 011-031-2014 tomado por el Consejo donde

aplican el artículo 109 de la Ley General de la Administración Pública, que corresponde al deber de obediencia, como lo menciona el señor Gutiérrez López; esto para salvar su responsabilidad.

Considera que la SUTEL está haciendo una aseveración, ya que indican categóricamente, que se está violentando el principio constitucional de igualdad de salarios con el acuerdo tomado por la Junta Directiva. Luego autorizan a su Dirección General de Operaciones para que hagan los cambios y luego solicitan a la Junta Directiva una serie de documentos y fundamentos que se utilizaron para tomar ese acuerdo. Asimismo, solicitan la normativa vigente con el sustento técnico y legal, que eso es la política salarial, la definición de percentiles no fue tomada por esta Junta Directiva, sino que viene del año 2008.

Por otra parte, están solicitando que se tome en cuenta a la SUTEL en espacios de participación y finalmente consulta sobre el proceso de definición de la política salarial y aplicación de la política salarial que rige para esa Superintendencia. Además, solicita se les aclare el procedimiento que deberá seguir, según la política salarial en el acuerdo 06-030-2013; este aspecto considera que es todavía prematuro, aún no se ha tomado la decisión. Considera que lo que procede en este caso, es darle una respuesta a la Superintendencia y suministrarles la información que están solicitando.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** sugiere que el día que se convoque a la empresa Price Waterhouse Coopers para conocer los resultados de la nueva encuesta salarial, se invite a la SUTEL.

La señora **Adriana Quesada Garrido** comenta que no entiende por qué la SUTEL indica en su oficio, que la política salarial agrava la desigualdad. Considera que a los funcionarios que ya fueron contratados y tienen un salario menor, se les incrementa el salario.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señala que el problema está en que, en determinado momento, los salarios han estado más altos de acuerdo al mercado y ciertos funcionarios ingresaron con ese salario; sin embargo, si la encuesta de mercado refleja que el salario es más bajo, los nuevos funcionarios que se integren, entran con un salario menor, aunque sea la misma categoría.

La señora Sylvia Saborío Alvarado comenta que la SUTEL tiene algunas dudas de cómo es que se bajó el salario para ciertas categorías; no obstante, ella le explicó a la señora Méndez que para los casos concretos que desean discutir, tienen que ser específicos en la presentación de los datos y hacerlo de forma individualizada.

La señora **Carol Solano Durán** manifiesta que la SUTEL aplica el artículo 109 de la Ley General de la Administración Pública, que es el deber de obediencia, y dice “*deberá consignar y enviar por escrito sus objeciones al jerarca quien tendrá la obligación de acusar recibo*”, por lo tanto, sí se debe acusar el recibo de este oficio.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que, en general, la SUTEL objeta según lo indicado en los considerandos anteriores y en estos mezclan varios aspectos, no queda claro qué es lo que

objetan; sin embargo, eso no exime a la Junta Directiva en darles respuesta y recibirlos, pero, podrían ser más claros en manifestar cuáles son sus objeciones.

El señor **Edgar Gutiérrez López** manifiesta estar de acuerdo con lo mencionado por el señor Pablo Sauma Fiatt, en cuanto a los puntos que la SUTEL está objetando.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que, hay que darle respuesta a la SUTEL. Asimismo, le parece que se le debe girar instrucciones a la Gerencia General para que les suministre la misma información que se les ha dado a otros interesados en conocer cómo se hicieron esos ajustes.

Por otra parte, la SUTEL está solicitando una serie de detalles, los cuales desconoce si se cuenta con ellos, como por ejemplo, el diseño muestral; pero si se cuenta con lo requerido, se les suministra. Otro punto importante, es lo mencionado por la directora Sylvia Saborío, en el sentido de que presenten cuáles son los casos específicos y la problemática.

La señora **Adriana Quesada Garrido** sugiere que también se les podría invitar a que participen en las sesiones en donde se conozca el tema de la encuesta salarial.

La señora **Carol Solano Durán** agrega que, respecto al el último punto del oficio, en donde le solicitan a la Junta Directiva que, en virtud de que para el II semestre del 2014 se debe aplicar un nuevo ajuste salarial, aclare a la SUTEL el procedimiento que deberá seguir, según la política salarial definida en el acuerdo 06-090-2013.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que este punto se les contestará en el momento que la Junta Directiva tome la decisión.

Analizado el oficio 3667-SUTEL-SCS-2014 del 10 de junio de 2014, presentado por la Secretaría del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en torno al tema de la política salarial, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 02-35-2014

1. Dar acuse de recibo al oficio 3667-SUTEL-SCS-2014 del 10 de junio de 2014, remitido por la Secretaría del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
2. Instruir a la Gerencia General para que suministre la información solicitada al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme al oficio 3667-SUTEL-SCS-2014, relacionada con el ajuste salarial aprobado para el régimen de salario global, correspondiente al I semestre de 2014.
3. Solicitar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones que presente los casos específicos en que considere se presentan las afectaciones señaladas en el oficio 3667-SUTEL-SCS-2014, con el propósito de que la Gerencia General lleve a cabo un análisis integral de ese tipo de casos.
4. Informar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones que la Junta Directiva les cursará invitación para que participen en la sesión en la cual la empresa Price Waterhouse Coopers presentará los resultados de la nueva encuesta salarial.

ARTÍCULO 3. Solicitud de audiencia ante la Junta Directiva por parte de la empresa P.H. Río Volcán S.A.

El señor **Dennis Meléndez Howell** informa que, la solicitud de audiencia es presentada por el señor José Benavides Sancho, Presidente de la empresa P.H. Río Volcán S.A., y corresponde a un

caso de solicitud de concesión de servicio público de generación, que fue recomendado su rechazo por la Intendencia de Energía, por no haber presentado la certificación de concesión de aguas aprobada por el SETENA.

Seguidamente procede a leer parte del contenido de la carta presentada por el señor José Benavides Sancho: (...) *“si se requiere la Concesión de Fuerza Hidráulica como requisito para que podamos solicitar la de Servicio Público de Generación, será prácticamente imposible que ARESEP dé trámite a la misma antes del vencimiento, pues de (sic) debe repetir la audiencia pública y su publicación previa en los diarios. Aunque ese trámite durase solamente tres meses (el actual trámite duró cuatro), se estaría causando un paro de dos meses a nuestra planta, infraestructura que está construida y operando hace casi dos décadas y se desaprovechará la energía renovable que tanto necesita el país.*

Solicitamos esta audiencia con el fin de ver si en conjunto podemos lograr una solución a este asunto, y así evitar dicho paro” (...)

La señora **Carol Solano Durán** aclara que la recomendación que hizo la Intendencia de Energía está en la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para emitir un criterio, ingresó el 11 de junio de 2014, por lo que en este momento se encuentra en análisis, y todavía no se ha presentado para conocimiento de la Junta Directiva.

En ese sentido, indica que según el artículo 2, numeral 4) en el Reglamento de Sesiones de la Junta Directiva de la ARESEP, establece que cuando hay un procedimiento administrativo pendiente de resolver no se le dará audiencia a los administrados.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señala que al existir un procedimiento administrativo pendiente, una vez que se cuente con el criterio de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, esta Junta Directiva estará resolviendo de conformidad y se le dará el trámite a la brevedad.

Analizado el tema, somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 03-35-2014

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 numeral 4) del Reglamento de Sesiones de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y en vista de que existe un procedimiento administrativo pendiente de resolver para la empresa P.H. Río Volcán S.A., esta Junta Directiva no conferirá la audiencia solicitada por la citada empresa.

ARTÍCULO 4. Propuesta de reforma parcial al Reglamento de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y otras disposiciones reglamentarias.

A las catorce horas y cincuenta minutos ingresan la señora Melissa Gutiérrez Prendas y el señor Eric Chaves Gómez, funcionarios de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, así como la señora Paola Ayala, Asesora Legal de la Gerencia General, a exponer el tema objeto de este artículo.

La Junta Directiva conoce el oficio 430-DGAJR-2014 del 12 de junio de 2014 de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, mediante el cual se presenta propuesta de reforma parcial al Reglamento de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y otras disposiciones reglamentarias.

La señora **Melissa Gutiérrez Prendas** explica en detalle las propuestas de reforma al Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus Funcionarios; al Reglamento de cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones, y al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA).

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, conforme a su oficio 430-DGAJR-2014, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

a) En cuanto al Reglamento de cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones.

Reforma parcial al Reglamento para el cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones.

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con fundamento en las facultades conferidas en los artículos 53 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, y 6 inciso 5) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF).

Considerando:

- I.** Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), es una institución autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio y presupuesto independiente, que goza de autonomía técnica y administrativa y se rige por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), sus reglamentos, así como por las demás normas jurídicas complementarias.
- II.** Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos cuenta con el reglamento: “*Reglamento para el cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones*” que fue publicado en el diario oficial La Gaceta el 31 de mayo de 2012.
- III.** Que en la implementación del mismo se determinó que debe modificarse el artículo 32. Este actualmente indica que corresponde a la Dirección General de Estrategia y

- Evaluación presentar la liquidación presupuestaria del año anterior, siendo que el RIOF, en su artículo 23 establece que es una función de la Dirección General de Operaciones.
- IV.** Que el 14 de febrero de 2014, mediante el oficio 103-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, remitió una propuesta de “*Reforma parcial al Reglamento de contratación administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios públicos y otras disposiciones reglamentarias*” al Gerente General.
- V.** Que el 3 de marzo de 2014, mediante el oficio 153-DGO-2014, el Gerente General indicó no tener observaciones a las modificaciones realizadas al documento supra descrito.
- VI.** Que el 26 de marzo de 2014, mediante oficio 177-SJD-2014, el Secretario de la Junta Directiva trasladó la modificación descrita para su análisis a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.
- VII.** Que el 4 de abril de 2014, por medio del oficio 249-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria rindió a la Junta Directiva su criterio sobre la propuesta de reglamento.
- VIII.** Que el 10 de abril de 2014 mediante los acuerdos 02-22-2014 tomados en la sesión ordinaria 22-2014, la Junta Directiva, con base en lo señalado en el oficio 249-DGAJR-2014 de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, instruyó someter a consulta de los funcionarios de la Autoridad Reguladora y de la Sutel, por el plazo de 10 días hábiles el texto de las reformas reglamentarias.
- IX.** Que el 16 de mayo de 2014 mediante correo electrónico la Secretaría de Junta Directiva sometió a consulta de los funcionarios la propuesta descrita.
- X.** Que el 2 de junio de 2014 mediante oficio 907-DAF-2014, la Dirección Administrativa Financiera comunicó que no se recibieron observaciones a la propuesta de “*Reforma Parcial al Reglamento de aprobación de los proyectos de cánones de regulación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)*”.
- XI.** Que el 4 de junio de 2014 mediante oficio 332-SJD-2014 la Secretaría de Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria el oficio 907-DAF-2014.
- XII.** Que el 12 de junio de 2014, por medio del oficio 430-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria rindió a la Junta Directiva su criterio sobre la propuesta de reglamento.

Por tanto, resuelve:

ACUERDO 04-35-2014

1. Aprobar la siguiente reforma parcial al “Reglamento para el cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones”, publicado en el diario oficial La Gaceta 105 del 31 de mayo de 2012.

Artículo 1: Refórmese el artículo 32 del Reglamento para el cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones, para que en adelante se lea así:

“Artículo 32.- Liquidación de canon. Anualmente la Dirección General de Operaciones presentará para aprobación de la Junta Directiva, antes del 16 de febrero de cada año, la liquidación presupuestaria del año anterior, donde se incluirá el detalle del superávit o déficit del periodo por actividad de regulación”.

Artículo 2: Rige a partir de su publicación.

II. Instruir a la Secretaría de Junta Directiva que gestione la publicación por una única vez en el diario oficial La Gaceta, y se divulgue a los funcionarios.

b) En cuanto a la reforma parcial del RAS.

Reforma parcial al Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus Funcionarios

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con fundamento en las facultades conferidas en los artículos 53 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 y 6 inciso 5) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF).

Considerando:

- I.** Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), es una institución autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio y presupuesto independiente, que goza de autonomía técnica y administrativa y se rige por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), sus reglamentos, así como por las demás normas jurídicas complementarias.
- II.** Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos cuenta con un reglamento para normar las relaciones con sus funcionarios que se titula: *“Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus Funcionarios”* que fue publicado en el diario oficial La Gaceta el 26 de setiembre de 2008. Dicho reglamento ha sido reformado en distintas ocasiones.
- III.** Que la modificación que se sugiere pretende: a) Incorporar al Subauditor dentro de los funcionarios exentos de marca, b) Armonizar los artículos 29 y 60 con la estructura organizativa dispuesta en el RIOF para que indiquen Dirección General de Operaciones y no Gerencia General y, c) Mejorar la redacción del artículo 38 en cuanto a los permisos que se otorgan a los funcionarios.

- IV.** Que el 14 de febrero de 2014, mediante el oficio 103-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, remitió al Gerente General una propuesta de *“Reforma parcial al Reglamento de contratación administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios públicos y otras disposiciones reglamentarias”*
- V.** Que el 3 de marzo de 2014, mediante el oficio 153-DGO-2014, el Gerente General indicó no tener observaciones a las modificaciones realizadas al documento supra descrito.
- VI.** Que el 26 de marzo de 2014, mediante oficio 177-SJD-2014, el Secretaría de la Junta Directiva trasladó la modificación descrita para su análisis a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.
- VII.** Que el 4 de abril de 2014, por medio del oficio 249-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria rindió a la Junta Directiva su criterio sobre la propuesta de reglamento.
- VIII.** Que el 10 de abril de 2014 mediante los acuerdos 03-22-2014 tomados en la sesión ordinaria 22-2014, la Junta Directiva, con base en lo señalado en el oficio 249-DGAJR-2014 de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, instruyó someter a consulta de los funcionarios de la Autoridad Reguladora y de la Sutel, por el plazo de 10 días hábiles el texto de las reformas reglamentarias.
- IX.** Que el 16 de mayo de 2014 mediante correo electrónico la Secretaría de la Junta Directiva sometió a consulta de los funcionarios la propuesta descrita.
- X.** Que el 12 de junio de 2014 mediante nota sin número, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria dejó constancia en el expediente OT-128-2014 que no se recibieron observaciones a la propuesta de *“Reforma Parcial al Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus Funcionarios (RAS)”*.
- XI.** Que el 12 de junio de 2014, por medio del oficio 430-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria rindió a la Junta Directiva su criterio sobre la propuesta de reglamento.

Por tanto, resuelve:

ACUERDO 05-35-2014

- I.** Aprobar la siguiente reforma parcial al Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus Funcionarios, publicado en el diario oficial La Gaceta 186 del 26 de setiembre de 2008.

Artículo 1: Refórmese el Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus Funcionarios así:

a. El artículo 21, en su párrafo segundo para que indique:

“El (la) Regulador(a) General, el (la) Regulador(a) General Adjunto (a), los miembros del Consejo de la Sutel, el (la) Auditor(a) Interno (a), el(la) Subauditor (a), los (as) Intendentes, los Directores Generales, Directores, y Jefes de Departamento, los (as) funcionarios (as) con veinte o más años de servicio prestado a la Autoridad Reguladora y, aquellos (as) otros (as) funcionarios (as) que discrecionalmente el Jerarca Superior Administrativo correspondiente determine, están exentos (as) de la obligación de registrar su asistencia”.

b. El párrafo tercero del artículo 29 para que indique:

“Artículo 29. —Solicitud para llenar plazas vacantes. Cuando se requiera llenar una plaza vacante, la jefatura inmediata de la dependencia en la cual se ubicará, solicitará a

Recursos Humanos que remita la nómina respectiva, de la cual se escogerá uno (a), salvo que existan razones fundadas para objetarlos (as) a todos (as).

En caso de objeción de la nómina enviada, la jefatura inmediata solicitará una nueva nómina a Recursos Humanos, el cual, luego de analizar las objeciones y de considerarlas atendibles, enviará la nueva nómina solicitada.

Si Recursos Humanos considera, en forma razonada, que las objeciones de la jefatura inmediata no son atendibles desde el punto de vista técnico, elevará el asunto a decisión del jerarca superior administrativo.

Si para llenar una plaza vacante existen varios candidatos elegibles, con igual idoneidad, Recursos Humanos conformará la nómina, dando prioridad a los (as) funcionarios (as) de la Institución.

Los nombramientos a plazo fijo pueden ser prorrogados. Esta prórroga podrá ser hecha sin concurso de antecedentes por una única vez, para lo cual debe justificarse el interés institucional”.

c. El inciso c) del artículo 38, para que indique:

“c) A la jefatura superior del funcionario que lo solicite, para aquellos permisos por periodos entre seis días y hasta dos meses.”

d. El artículo 60, en su inciso d) para que en adelante se lea así:

“d) Los días y la fecha indicados en los incisos a) y b) de este artículo, en que se harán los pagos de los salarios y el aguinaldo, podrán variarse temporalmente por motivos de urgente necesidad, a juicio de la Dirección General de Operaciones.”

Artículo 2: Rige a partir de su publicación.

II. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva que gestione la publicación por una única vez en el diario oficial La Gaceta, y se divulgue a los funcionarios.

c) *En cuanto al reforma parcial del RICA.*

**Reforma parcial al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA).**

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con fundamento en las facultades conferidas en los artículos 53 inciso e) y ñ) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 y 6 inciso 5) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF).

Considerando:

- I. Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), es una institución autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio y presupuesto independiente, que goza de autonomía técnica y administrativa y se rige por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), sus reglamentos, así como por las demás normas jurídicas complementarias.
- II. Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos cuenta con un reglamento para normar los procedimientos de contratación administrativa que se titula: “*Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*” que fue publicado en el diario oficial La Gaceta el 03 de noviembre de 2011.
- III. Que resulta necesaria la incorporación de un capítulo al RICA que regule el uso de la Tarjeta de Débito Institucional. El propósito de esta propuesta es regular las disposiciones de control, obligaciones y prohibiciones para los usuarios de las tarjetas de débito institucionales.
- IV. Que el 14 de febrero de 2014, mediante el oficio 103-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, remitió al Gerente General una propuesta de “*Reforma parcial al Reglamento de contratación administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios públicos y otras disposiciones reglamentarias*”.
- V. Que el 3 de marzo de 2014, mediante el oficio 153-DGO-2014, el Gerente General indicó no tener observaciones a las modificaciones realizadas al documento supra descrito.
- VI. Que el 26 de marzo de 2014, mediante oficio 177-SJD-2014, la Secretaría de la Junta Directiva trasladó la modificación descrita para su análisis a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.
- VII. Que el 4 de abril de 2014, por medio del oficio 249-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria rindió a la Junta Directiva su criterio sobre la propuesta de reglamento.

- VIII.** Que el 10 de abril de 2014 mediante los acuerdos 04-22-2014 tomados en la sesión ordinaria 22-2014, la Junta Directiva, con base en lo señalado en el oficio 249-DGAJR-2014 de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, instruyó someter a consulta de los funcionarios de la Autoridad Reguladora, por el plazo de 10 días hábiles el texto de las reformas reglamentarias.
- IX.** Que el 16 de mayo de 2014 mediante correo electrónico la Secretaría de la Junta Directiva sometió a consulta de los funcionarios la propuesta descrita.
- X.** Que el 2 de junio de 2014 mediante oficio 908-DAF-2014, la Dirección Administrativa Financiera comunicó que no se recibieron observaciones a la propuesta de “*Reforma Parcial al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA)*”.
- XI.** Que el 4 de junio de 2014 mediante oficio 333-SJD-2014 la Secretaría de la Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria el oficio 908-DAF-2014.
- XII.** Que el 12 de junio de 2014, por medio del oficio 430-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria rindió a la Junta Directiva su criterio sobre la propuesta de reglamento.

Por tanto, resuelve:

ACUERDO 06-35-2014

- I.** Aprobar la siguiente reforma parcial al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA), publicado en el diario oficial la Gaceta 211, del 03 de noviembre de 2011, Alcance 87.

Reforma parcial al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RICA).

Artículo 1: Creación: Se crea en el Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, un capítulo VI que dispone lo siguiente:

“Capítulo VI

Uso de la Tarjeta de Débito Institucional

Sección I Disposiciones generales

Artículo 23.- Objetivo.

El objetivo del presente reglamento es establecer los procedimientos y normas para el uso de la tarjeta de débito institucional de la ARESEP, para realizar compras a proveedores, de modo que se cumpla con el marco normativo institucional y la legislación vigente.

Artículo 24.- Definiciones, términos y abreviaturas.

Para los efectos del presente capítulo los términos que a continuación se consignan tienen el siguiente significado:

- a) **Encargado de la custodia:** funcionario designado por la Dirección de Finanzas, responsable de la custodia de la tarjeta en la bóveda de la Institución.*
- b) **Renovación:** Expedición de una nueva tarjeta, en sustitución de otra cuya vigencia ha expirado.*
- c) **Reemplazo por deterioro:** Sustitución de la tarjeta original por concepto de deterioro o que su banda magnética se haya descodificado.*
- d) **Reposición:** Emisión de una nueva tarjeta al ser reportada la anterior como robada o perdida por parte del tarjetahabiente o usuario.*
- e) **Tarjeta:** Plástico utilizado como medio de pago para las compras, tarjeta de débito corporativa emitida por el Banco.*
- f) **Tarjetahabiente:** Usuario autorizado por ARESEP para uso de una tarjeta.*
- g) **Comprobante de pago:** Documento que emite el proveedor del servicio acreditando el pago con la tarjeta de débito institucional.*

Sección II De la emisión y uso de la tarjeta

Artículo 25.- Apertura de la cuenta de débito y emisión de tarjetas

La Dirección de Finanzas gestionará la apertura de una cuenta corriente bancaria y solicitará las tarjetas de débito.

Artículo 26.- Mantenimiento de las tarjetas

La Dirección de Finanzas gestionará la renovación, reemplazo por deterioro o reposición de la tarjeta cuando sea necesario.

Artículo 27.- Personal autorizado para el uso de la tarjeta

Los tarjetahabientes serán: el jefe y otro funcionario del Departamento de Proveeduría que el jefe designe. La designación del funcionario será informada a la Dirección General de Operaciones y a la Dirección de Finanzas.

Artículo 28.- Uso de la tarjeta

La tarjeta de débito como medio de pago institucional, podrá ser utilizada para las erogaciones producto de las compras autorizadas por medio del procedimiento de contratación administrativa correspondiente. También podrá ser utilizada como un mecanismo de pago en compras que se efectúen por medio del fondo de caja chica de la ARESEP y que se hacen al amparo de su reglamento. La tarjeta otorgada a cada

tarjetahabiente es personal e intransferible. El uso por la compra con la tarjeta es responsabilidad absoluta de cada tarjetahabiente.

Artículo 29.- Custodia de la tarjeta

Las tarjetas estarán debidamente custodiadas en la caja fuerte de la institución y solamente se solicitarán por los tarjetahabientes para realizar los pagos cuando la compra haya sido aprobada, una vez realizada la compra el tarjetahabiente deberá entregarla en forma inmediata para su custodia.

Artículo 30.- Administración de los fondos de la cuenta bancaria

Corresponderá a la Dirección de Finanzas, controlar el saldo de la cuenta bancaria, la cual se mantendrá con el mínimo aceptado por el Banco y se girarán los fondos por transferencia electrónica a solicitud del Departamento de Proveeduría o por las personas designadas en el Reglamento de Caja Chica, cuando se haya aprobado la compra mediante el procedimiento definido por la LCA, RLCA, el presente Reglamento y el Reglamento de Caja Chica.

Artículo 31.- Extravío, robo o hurto de la tarjeta

En los casos de extravío, hurto o robo, el tarjetahabiente debe notificarlo inmediatamente al Banco emisor a los teléfonos que para este fin tiene disponibles el Banco y que mediante notificación se le entregará al tarjetahabiente, o bien realizar el reporte a la Dirección de Finanzas, para que realice el bloqueo respectivo a través del medio que el Banco designe. En caso de que la tarjeta sea usada por terceros antes de ser reportada por el responsable, la Dirección de Finanzas comunicará a la Dirección General de Operaciones, a efecto de que se determine si el funcionario ha incurrido en algún tipo de falta a su contrato de trabajo.

Artículo 32.- Uso indebido de la tarjeta

Si la Dirección de Finanzas detecta un posible uso indebido de la tarjeta por parte del tarjetahabiente, deberá reportarlo a la Dirección General de Operaciones para que se

le informe al Despacho del Regulador General sobre lo acontecido a fin de que se determine la apertura o no del procedimiento administrativo disciplinario.

Artículo 33.- Desactivar o bloquear la tarjeta

En caso de que por algún motivo el tarjetahabiente deje de laborar ya sea en forma permanente o temporal para la ARESEP, la Dirección de Recursos Humanos deberá proceder a informar inmediatamente a la Dirección de Finanzas para que esta proceda a desactivar o bloquear la tarjeta electrónica según sea el caso.

Sección III Del procedimiento para pago con tarjeta de débito

Artículo 34.- Traslado de fondos a la cuenta

El Departamento de Proveeduría o las personas designadas en el Reglamento de Caja Chica, una vez aprobada la compra por medio del procedimiento de contratación administrativa correspondiente, solicitará por medio del formulario que al efecto

confeccione la Dirección de Finanzas, el traslado de fondos para la cuenta bancaria. Adjunto al formulario entregará a la Dirección de Finanzas, el comprobante de la aprobación de la compra: sea la requisición, orden de compra, adjudicación de la licitación, contrato, vale de caja chica, según el procedimiento de contratación que se haya realizado.

Artículo 35.- Transferencia de fondos

La Dirección de Finanzas una vez recibido el formulario citado en el artículo anterior, realizará la transferencia en un plazo no mayor de dos días hábiles.

Artículo 36.- Pago

Cuando la Dirección de Finanzas comunique al Departamento de Proveeduría que la cuenta bancaria tiene contenido económico, el tarjetahabiente, solicitará al encargado de custodiar la tarjeta, realizará el pago y devolverá de inmediato al custodio la tarjeta y hará entrega del comprobante de pago.

Artículo 37.- Conciliación de la cuenta

Es responsabilidad de la Dirección de Finanzas revisar mensualmente el estado de cuenta de la tarjeta y conciliar con los comprobante de pago, así como reportar a la Dirección General de Operaciones, cualquier anomalía que se encuentre para que se le informe al Despacho del Regulador General sobre lo acontecido a fin de que se determine la apertura o no del procedimiento administrativo disciplinario.”

Artículo 2: Numeración: En virtud de lo dispuesto en el artículo anterior córrase la numeración subsiguiente.

Artículo 3: Adición: Se adiciona al Reglamento Interno de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en el artículo denominado Integración de Normas después de la frase “y su Reglamento”, lo siguiente “y el Reglamento de Caja Chica”.

Artículo 4: Vigencia: Rige a partir de su publicación.

II. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva que gestione la publicación por una única vez en el diario oficial La Gaceta, y se divulgue a los funcionarios.

Se retira la señora Melissa Gutiérrez Prendas y el señor Eric Chaves Gómez.

ARTÍCULO 5. Propuesta de Metodología de Cánones.

A las quince horas ingresa la señora Guisella Chaves Sanabria, funcionaria de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, a exponer el tema objeto de este artículo.

Conforme a lo resuelto en el inciso 2 del acuerdo 05-34-2014, del acta de la sesión 34-2014 del 19 de junio de 2014, la Junta Directiva conoce el oficio 148-DGEE-2014 del 23 de junio de 2014, mediante el cual la Dirección General de Estrategia y Evaluación remite un proyecto de acuerdo para someter a consulta pública la propuesta de “Metodología de Cánones”.

Seguidamente la señora **Guisella Chaves Sanabria** explica que, en atención al acuerdo 5-34-2014, se dio por recibida y conocida la propuesta de Metodología de Cánones elaborada por la empresa Procesos & Sistemas PROYECTICA S.A. Asimismo, en esa oportunidad quedó pendiente que la Dirección General de Estrategia y Evaluación elevara una propuesta de acuerdo sobre el particular.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** externa su preocupación en el sentido de que, en la sesión anterior, consultó si existía toda la información requerida y la respuesta fue que sí; por lo que, considera que lo correcto es que, cuando se eleven estos modelos que se diseñan teóricamente perfectos, en determinada área, se tenga una idea de qué impacto van a tener los cambios con la estimación

actual, ya no con toda la desagregación. Asimismo, conocer qué implicaciones tienen sobre los cánones que se van a cobrar; aspectos que se deberían conocer antes de someter a audiencia pública un modelo. En tal sentido, confirma que no se tiene la menor idea de cuál puede ser el cambio.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** indica que, incluso con el modelo actual no se sabe hacia adelante qué puede suceder; en este caso, ese proceso se señala previendo que eventualmente vayan a existir recomposiciones en cuanto a cánones. No se puede saber por la forma en que se instruye.

La señora **Adriana Garrido Quesada** señala que se debe tener una simulación; qué hubiera dado para este año con respecto a la proyección que se hizo y su diferencia con el modelo actual; sobre todo por el tema de procedimientos necesarios. Además, consulta, si los procesos operativos, son los mismos que identificó el estudio de la Universidad de Costa Rica para el programa de calidad; porque entonces, no serían procesos, no serían por programas, porque son transversales.

La señora **Guisella Chaves Sanabria** manifiesta que existen dos tipos de procesos; en cuanto a los operativos, ya se hizo una estructura con base en una entrevista a las Intendencias y donde se plantea cómo están organizados actualmente en cada una de las Intendencias y a eso se le suma lo que está establecido en el POI, son aquellas actividades y proyectos que se agregan anualmente.

Los procesos operativos van a responder a lo que son las funciones por responsabilidades legales y en el caso del POI, es lo que más va cambiando año con año. El propósito, es plantear la estructura de costos con base en los procesos operativos. Apunta que ya existe una encuesta que se hizo a los Intendentes y agregarle los del POI, que son los proyectos en realidad.

La señora **Adriana Garrido Quesada** añade que ha observado que en los documentos de la ARESEP, se mencionan tres tipos de procesos, cuando la Auditoría hace estudios busca, observa e indica cuáles son los procesos; pareciera que lo hacen por encuesta entre las funciones, luego los del proyecto con la Universidad de Costa Rica, y los del POI; no se puede estar con tres tipos de procesos, debe haber una convergencia.

La señora **Guisella Chaves Sanabria** indica que los procesos de la Universidad de Costa Rica son macro procesos; en cada uno de estos, a su vez, se empieza a subdividir en procesos más operativos en la parte estructural y posteriormente, vienen los servicios para estandarizar la aplicación de los costos en cada una de las inversiones, pero, efectivamente, hay un enlace con la estructura de procesos operativos y el POI para establecer esos costos.

El señor **Rodolfo González López** manifiesta su inquietud respecto a los procesos identificados por la Auditoría y por la Administración, más los de la Universidad de Costa Rica. La Auditoría Interna necesita que los procesos estén identificados, el inconveniente hasta la fecha y producto de que sus informes se retrasen en algún momento dentro de su elaboración, se debe a que hasta la fecha, la Administración no tenía identificados dichos procesos para poder realizar su trabajo. La Auditoría Interna tendría que levantar los procesos para conocer la línea que se debe seguir en la parte de sustentación, razón por la cual, se encuentran tres mapeos de procesos distintos.

En vista de que la Administración está trabajando sobre el levantamiento de procesos de la Universidad de Costa Rica, es de esperarse que la Auditoría Interna no tenga que realizar esa etapa e irían directamente sobre esos procesos identificados y con eso se trabajaría.

Otra inquietud que le surge, es con respecto al proyecto de cánones, ya que básicamente si existe una metodología de cánones que está siendo sometida a Junta Directiva para su aprobación, se supone que es una única metodología y reúne todos los elementos para su aplicación. El vínculo o la parte que se está haciendo del proceso de implementación no lo tienen claro, pues se estaría refiriendo a una metodología parcial y, por otra parte, se está hablando del proceso de implementación del sistema diseñado para la aplicación de la metodología. Su duda concreta es, a qué se refieren con implementación del sistema como tal o de la metodología; si es la metodología, se estaría hablando de una metodología que desde su inicio ya no estaría completa y totalmente definida, estaría sujeta a ajustes en tres años.

La señora **Guisella Chaves Sanabria** indica que, al inicio de la exposición señaló el por qué surge la necesidad de la metodología de cánones. Plantea la importancia de señalar que la Contraloría General de la República establece que se debe dar un fortalecimiento de la metodología y se debe implementar el sistema de costeo, el cual debe incorporarse dentro de la metodología de cánones.

Agrega que, al ser incorporado dentro de la metodología de cánones y no existir información histórica sobre costeo por actividad, surge la necesidad de cambiar la metodología, lo cual implica un proceso de transición, mientras se genera la información por primera vez en el año 1, que se explicaba anteriormente. Además, se va a utilizar la estructura, pero con la información para formular los costos.

Posteriormente, cuando se cuente con los resultados del costeo se estarían incorporando, por primera vez, en la fórmula del cálculo del canon, la comparación de lo real versus costo formulado, para determinar un superávit regulado y eso estaría afectando el cálculo del canon. Un tercer aspecto, una vez que se tenga un año referencial de la estructura de costos, se podría formular a nivel de referencia con base en el comportamiento de los costos en el año anterior.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** comenta que, sucede lo mismo cuando se cambia la presupuestación, al romper esa inercia se esperarían que la ejecución de este periodo sea mucho más cercana a la realidad. Es algo similar, pues el efecto no se puede predecir exactamente.

En cuanto a la consulta del señor Rodolfo González López, indica que había una posibilidad de tomar la misma metodología e informatizarla. Se están cambiando las dos aspectos, se modifica la metodología y también se automatiza; para lo cual se irá haciendo en un proceso; igual los costos, ya están aprobados, pero no se ha hecho el primer costeo. Cambiará el costeo, cánones y al final de tres años, se darán todos los cambios en el sistema informático.

El señor **Rodolfo González Blanco** señala que las dudas se resuelven enviando a consulta el texto completo de la metodología y como una aplicación, por primera vez, al momento de consultar. Por las limitaciones explicadas, eso va a estar plenamente aplicado a tres años, ahí se da la secuencia en que se va a aplicar.

Seguidamente los miembros de la Junta Directiva realizan distintas sugerencias a la propuesta de acuerdo, con base en lo propuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación originalmente.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, conforme a su oficio 148-DGEE-2014, así como tomando en cuenta las sugerencias planteadas a la propuesta de acuerdo, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

ACUERDO 07-35-2014

1. Solicitar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación que tramite la apertura de un expediente que contenga los documentos de la propuesta de "Metodología de Cánones", a efectos de que esté disponible para los interesados.
2. Someter a consulta pública, por el plazo de 10 días hábiles, la propuesta de "Metodología de Cánones " por medio del Diario Oficial La Gaceta, cuyo texto se copia a continuación:

METODOLOGÍA DE CÁNONES

En concordancia con la Ley N°7593 en su artículo 82 que establece que por cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará de acuerdo con el principio de servicio al costo y mediante un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada, siguiendo en la distribución del canon criterios de proporcionalidad y equidad. Así como, lo establecido en el marco legal y normativo de la ARESEP, la normativa de la Contraloría General de la República en el tema de cánones, Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su Dependencia desconcentrado, y las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República.

La Aresep inicia un proceso de implementación de un Sistema Administrativo Financiero, que junto con otros sistemas diseñados internamente, se convierten en insumos que demandan la revisión y actualización de la metodología de cánones.

La metodología de cánones propone la incorporación de los resultados a partir de la aplicación de la metodología de costos, así como de herramientas más precisas para la estimación de horas dedicadas a la regulación y a la información de los servicios el cálculo del canon lo que le permitirá contar con una estructura y con información más detallada, por Servicio, Intendencia, Subprograma y Programa.

El objetivo general de este documento es presentar la metodología del cálculo del canon a someter a consulta pública por parte de la Aresep, según lo solicitado mediante acuerdo de Junta Directiva No. 05-34-2014.

Este documento ha sido elaborado, por la empresa Procesos & Sistemas PROYECTICA S.A, basado en la propuesta metodológica remitida mediante oficio N° 141-DGEE-2014 a los miembros de Junta Directiva y al señor Dennis Meléndez como Presidente.

1. MARCO LEGAL

Considerando que la Ley N°7593 en su artículo 82 establece que por cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así:

- a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada.
- b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad.

Y que el 19 de octubre del 2012, la Contraloría General de la República mediante Informe No.DFOE-EC-IF-13-2012 del oficio 11126, CGR, solicita subsanar las debilidades identificadas en la metodología de costeo para la fijación de cánones y la metodología de fijación de cánones.

Así como lo establecido en el marco legal y normativo de la ARESEP, la normativa de la Contraloría General de la República en el tema de cánones, Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su Dependencia desconcentrado, y las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República, que se detalla a continuación:

- Ley N.º 7593 del 5 de setiembre de 1996, Ley de creación de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Aresep)
- Ley N.º 8131 del 16 de octubre de 2001 y sus reformas, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos,
- Ley N.º 8292 del 31 de julio de 2002, La Ley General de Control Interno
- Reglamento a la Ley Reguladora de los Servicios Públicos N.º 7593, publicado en el alcance 165 de la Gaceta del 29 de agosto de 2001

- Metodología para distribuir el canon por actividad entre empresas reguladas, publicada en el alcance N.º 168 de La Gaceta del 30 de agosto de 2010
- Reglamento para el cálculo, distribución cobro y liquidación de cánones, publicado en el Alcance N.º 245 del 19 de diciembre de 2013
- Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su Dependencia desconcentrado, publicado en el Alcance Digital N.º 101 del 3 de junio de 2013.
- Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE) emitidas por la Contraloría General de la República en 2012

2. INSUMOS DE LA METODOLOGÍA DE CÁNONES

Para poder implementar la metodología de cánones es necesario disponer de insumos para el cálculo y distribución del canon, a saber; estructura de costos, definición de procesos, distribución de horas y base de datos de regulados.

2.1 Estructura de costos

La existencia de una estructura de costos, implica que las proyecciones de egresos deben realizarse utilizando la misma estructura, lo que posibilita que se logre determinar un canon por Regulado que luego se acumula por Servicio.

Como parte de uno de los insumos con que se cuenta actualmente, la metodología de costos está diseñada con la estructura de los clasificadores de egresos, lo que implica que la metodología de cánones deberá utilizar la misma estructura por lo que se podrán hacer comparaciones por cuenta presupuestaria a Nivel de Regulado.

El uso de una estructura de costeo implica contar con información más detallada sobre los requerimientos de recursos, lo cual genera más precisión en la formulación del canon y facilita la liquidación del mismo y constituirá la base para la sistematización del cálculo.

Cabe señalar, que de acuerdo a las funciones de la institución, cuando se cuente con los resultados de la implementación del sistema de costeo, los mismos podrán ser considerados únicamente como referencia para la formulación y como la base de la liquidación.

2.2 Definición de Procesos a partir del POI

Con el propósito de asociar la solicitud de recursos a los procesos operativos y a las metas y objetivos establecidos en el POI, cada año, antes de iniciar la elaboración del proyecto de cánones, la Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE), deberá emitir el instructivo de cánones, donde considerando el Plan Operativo Institucional y los lineamientos de la Junta

Directiva detalle, entre otros aspectos, los Procesos operativos, los proyectos y las actividades que se espera que van a realizar durante el año para el cual se realiza la estimación de los egresos.

Los procesos se definirán por programa, en el caso del Programa 1 de Administración, cada proceso debe estar asociado obligatoriamente a una Dependencia. Para el caso del Programa 2, Regulación los Procesos deben asociarse obligatoriamente a un Servicio, sin embargo esto no implica que un Proceso, independientemente del Programa, se asocie a un nivel más detallado de ser necesario.

2.3 Sistema de control de Horas

La metodología establece la necesidad de contar con un sistema que permita la asignación de horas, para lo cual se deberán definir las actividades en las cuales participa o participará cada funcionario para facilitar la asignación del tiempo que utilizará en cada una de estas.

El asociar estas tareas a los Procesos descritos en el apartado anterior, hace que se disponga de información de la asignación de recursos a las metas y objetivos del POI, lo que genera un mayor control y aseguramiento de la asignación de recursos a las tareas que responden a la función sustantiva de la Aresep.

2.4 Base de datos de Regulados

Con el propósito de facilitar la distribución los egresos es necesario contar con una base de datos de Regulados estandarizada y sistematizada que asigne un código único e irrepetible a cada persona física y/o jurídica (por lo que se recomienda que parte de la información que contemple en este campo sea el número de cédula ya sea física o jurídica), de forma que para efectos de reportes y controles, pueda consolidarse la información por Regulado independientemente de los Servicios que presta y, si es requerido pueda desagregar la información de cada Regulado por Servicio, Proceso, Área Funcional, Dependencia, Subprograma y Programa.

2.5 Parámetros de distribución a nivel de Servicio

Si bien, está establecido por reglamento el utilizar el nivel de ingresos como factor para distribuir los cánones a nivel de regulado, ante el proceso de sistematización y los cambios propuestos se plantea la posibilidad de valorar el uso de otros parámetros asociados a la naturaleza de los servicios.

No obstante, es necesario medir el posible impacto en el cambio en los parámetros propuestos en el cobro del canon, por lo que se deberán realizar los escenarios necesarios, y el parámetro de ingresos siempre debe estar disponible en el módulo de gestión de cánones para realizar dichos escenarios.

Como medida de control para la distribución de los costos entre cada Servicio podrá utilizar sólo un parámetro para cada proyecto de cánones, lo que garantiza una distribución equitativa entre los Regulados de un Servicio. Esto no implica que en el futuro se pueda contemplar otros parámetros diferentes a los acá propuestos.

Pese a la naturaleza tan diversa de cada factor, el mecanismo para la determinación del parámetro de distribución por Regulado es el siguiente:

Se suma el dato correspondiente al parámetro de los últimos 5 años con el cual se calcula un promedio simple por Regulado, posteriormente se calcula la participación relativa de cada Regulado en el Servicio, el cociente de esta operación es el Parámetro por Servicio (PS).

En el caso de que un Regulado no cuente con información de los últimos 5 años, se calcularía con base en la información disponible. Cuando sea el caso de un nuevo Regulado, por lo que no se

cuenta con información histórica, la administración de la Intendencia correspondiente deberá estimar la cantidad de horas de regulación que requiere así como el monto del parámetro que se utilizaría para la distribución del canon e incorporar estos datos a la información de los demás Regulados antes de realizar la distribución.

2.5.1 Parámetros para la Intendencia de Aguas y Ambiente

Debido a la uniformidad del servicio público que regula esta Intendencia se plantea valorar la utilización de los metros cúbicos (m³), para la distribución del costo del Servicio entre los Regulados de cada Servicio, como un parámetro alternativo a los ingresos.

2.5.2 Parámetros para la Intendencia de Energía

Para la Intendencia de Energía los parámetros que se plantean como alternativos por

Servicio	Factor
IE Electricidad Generación (Empresas)	Kilowatt por Hora kWh
IE Electricidad Generación Privados	Kilowatt por Hora kWh
IE Electricidad Transmisión (ICE)	Megawatt por Hora MWh
IE Electricidad Distribución	Kilowatt por Hora kWh
IE Electricidad Alumbrado Público	Kilowatt por Hora kWh
IE Hidrocarburos Importadores (RECOPE)	Litros
IE Hidrocarburos Transporte Limpio	Litros
IE Hidrocarburos Transporte Negro	Litros
IE Hidrocarburos Transporte Peddler	Litros
IE Hidrocarburos Estaciones de Servicio	Litros
IE Hidrocarburos Envasadoras Gas LP	Litros
IE Hidrocarburos Distribuidores Gas LP	Litros
IE Hidrocarburos Detallistas Gas LP	Litros

Servicio son:

2.5.3 Parámetros para la Intendencia de Transportes

La Intendencia de Transportes regula Servicios que son muy diferentes entre sí y en algunos casos como el de la Inspección Vehicular y el Servicio de Correos, una sola empresa presta este Servicio a nivel nacional, por lo que se determinó que se puede seguir utilizando el parámetro de ingreso para la distribución del canon, como recomendación, si en el futuro otras empresas incursionaran en estos Servicios debería analizarse la búsqueda de un parámetro más adecuado.

Actualmente, se está analizando otros parámetros, como la cantidad de pasajeros para el Servicio de Autobuses, que con la implementación del cobro electrónico en los autobuses permitiría conocer la demanda de este Servicio con mayor facilidad y poder utilizar la misma.

Para los Aeropuertos se analizó la posibilidad de subdividirlos en Aeropuertos Nacionales y Aeropuertos Internacionales, debido a que requieren actividades de regulación diferente y en conjunto con el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), establecer parámetros particulares para cada tipo.

Los parámetros alternativos propuestos en esta metodología son:

Servicio Regulado	Factor
Autobuses	Cantidad de unidades
Taxis	Cantidad de unidades
Estudiantes	Ingreso total
Ferrocarril	Cantidad de pasajeros
Cabotaje mayor	Cantidad de pasajeros
Cabotaje menor	Cantidad de embarcaciones
Aeropuertos	Ingreso total
Puertos	Ingreso total
Estibadoras	Cantidad de toneladas movilizadas
Ferrocarril de carga	Cantidad de toneladas movilizadas
Peajes	Ingreso total
Inspección Vehicular	Ingreso total
Servicio postal	Ingreso total

3. CÁLCULO DEL CANON

La elaboración del proyecto de cánones, da inicio a partir de la definición de los Procesos, proyectos y actividades del periodo de estimación, así como la identificación de todos los Regulados. Si bien es cierto, podría ejecutarse mientras se desarrolla el proyecto, es preferible que antes de ejecutar la distribución del canon, esta información esté incluida, para asegurar la asignación del canon a todos los procesos y todos los regulados durante el periodo de estimación.

El proyecto de cánones implica una participación activa de todas las Dependencias de la Aresep, por lo que sería recomendable que cada Dependencia o Área Funcional, asigne al menos un funcionario para que participe directamente en la recopilación de información necesaria para la estimación de cánones.

Como lo establece el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Aresep, RIOF, este equipo deberá ser coordinado por el personal que designe la DGEE. Para efectos de esta metodología, dicho equipo de trabajo se denomina Equipo para Cánones (ECN).

Una vez que la Junta Directiva, ha dictado los parámetros a considerar en el POI, la DGEE debe proponer una sesión de trabajo al ECN para comunicar formalmente, dichos lineamientos para el proyecto de cánones y presentar la definición preliminar de los Procesos.

Debido a que el personal del ECN, recibirá solicitudes de recursos de diferentes Dependencias y/o Áreas Funcionales, podría suceder que dos Dependencias soliciten recursos para un mismo

Proceso, por lo cual se propone que se asigne un responsable por subpartida presupuestaria quien revisa y compila todas las solicitudes para reducir el riesgo de duplicación de las mismas.

El sistema de costos utiliza las subpartidas presupuestarias descritas en el clasificador por objeto de gasto¹, por lo tanto la metodología de cánones debe utilizar el mismo clasificador y asociar las subpartidas a los diferentes Procesos.

Una vez que la DGEE ha compilado todas las solicitudes de recursos y la estimación de otros ingresos, podrá iniciar el proceso de cálculo de canon razón de ser de esta metodología.

En primera instancia se deberá realizar una separación de los egresos por su naturaleza en directos e indirectos, posteriormente se extraen los egresos asociados a funciones que realiza la Aresep que no corresponden al cálculo del canon. Cuando los egresos han sido distribuidos por Regulado, se procede a distribuir los otros ingresos que genera la Aresep por Regulado, para que puedan ser rebajados del cálculo anterior, lo que da como resultado el canon por Regulado. A continuación se detalla el método para cada uno de los pasos mencionados previamente.

3.1 Clasificación de Egresos y/o Ingresos

El contar con una estructura de costos, permitirá asociar los procesos a una Dependencia y/o Servicio y utilizar las subpartidas presupuestarias, el módulo de gestión de cánones podrá utilizar lo estipulado en la metodología de costos para distribuir automáticamente los egresos y/o ingresos en directos o indirectos entendiéndose como:

- A) **Directos:** Aquellos egresos y/o ingresos que por su naturaleza son fácilmente identificables con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio.
- B) **Indirectos:** Son egresos y/o ingresos inherentes a la actividad de la Aresep, pero que no se pueden identificar claramente con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio generalmente tienen un carácter institucional.

En resumen, para clasificar y distribuir una subpartida debe tomarse en consideración si la misma se asoció a un Servicio o a un Regulado y de ser asociada a nivel de Dependencia debe considerarse el tratamiento que otorga la metodología de costos a esa subpartida específica.

Para la clasificación de los egresos, el sistema debería considerar lo establecido para cada subpartida según lo dispuesto en la metodología de costos y la asociación del Proceso.

3.2 Eliminación de egresos y/o ingresos no imputables a Regulados

Dentro de la metodología de costos², se establecieron los siguientes centros de costos:

¹ Herramienta de gestión financiera de las instituciones gubernamentales, realizado por el Ministerio de Hacienda y de acatamiento obligatorio al elaborar el proyecto y control del presupuesto. La publicación vigente es la emitida en Febrero de 2008.

² Punto 4.1.1 Centro de Costos con base en el RIOF, Metodología de Costos de Aresep, versión 3.0 del 17 de abril de 2014.

Programa	Subprograma	Dependencia	Descripción
1	- 05	- 00	Otros Centros de Costos
1	- 05	- 02	Superintendencia de Telecomunicaciones
1	- 05	- 03	Consejo de Transporte Público
1	- 05	- 04	Ministerio de Obras Públicas y Transportes

Estos centros de costos si bien no se encuentran descritos en el RIOF; es necesaria su existencia pues todos los ingresos y/o egresos que se realicen por los conceptos allí descritos no se pueden acumular en ningún otro centro de costos, pues afectaría la distribución de los cánones.

Debido a esto, cualquier proceso que se asocie a estos centros de costos, y por tanto los egresos proyectados en estos Procesos, no deben ser contemplados al momento de calcular el canon. Al contar con la estructura de costos, el módulo de gestión de cánones podrá identificar estos egresos y no considerarlos para los pasos siguientes, cumpliendo el principio de servicio al costo.

3.3 Distribución de los egresos por Regulado

Con el propósito de distribuir los egresos a nivel de Regulado, no puede omitirse que la distribución varía dependiendo de la naturaleza del egreso.

Mientras los Egresos Directos asociados a nivel Regulado se cargan directamente al Regulado, los Egresos Directos asociados a nivel de Servicio deberán distribuirse entre los Regulados de ese Servicio.

En el caso de los Egresos Indirectos, lo primero que debe realizarse es la asignación de éstos a cada Intendencia, luego al Servicio y por último a un Regulado.

3.3.1 Egresos Directos

Lo primero que debe realizarse es separar los egresos directos asociados a un regulado de aquellos que están asociados a un Servicio, esto se consigue mediante la asociación que se hizo al momento de ligar el Proceso a la estructura de costos y por las condiciones de cada subpartida consideradas en la metodología de costos.

Para esto se tomará la sumatoria de los egresos directos asociados al Servicio y se multiplica por el Parámetro de Servicio. El resultado es lo que se aplica como Egreso Directo para cada Regulado, expresado de la siguiente forma

$$EDA = \left(\sum ES \right) * PS$$

Dónde:

Egresos por Servicio (ES): Son los egresos directos cargados a un Servicio.

Parámetro Servicio (PS): Es la participación relativa de cada Regulado según el parámetro aplicable a su Servicio.

Egreso Directo Asignado (EDA): Es el resultado de multiplicar el ES por la PS de cada Regulado.

3.3.2 Egresos Indirectos

El objetivo de esta distribución es asignar los egresos indirectos del Programa 1, a las tres Intendencias del Programa 2, para luego tomar el egreso asignado a cada Intendencia y asociarlo a un Servicio, y así poder asociar este egreso a un Regulado por medio del PS.

En la primera etapa se deben acumular todos los egresos del Programa 1, excepto los que están vinculados a los centros de costos no imputables a Regulados, una vez acumulados estos egresos se dividen entre el total de Horas Regulado de las tres Intendencias, el cociente resultante se multiplica por las Horas Regulado de cada Servicio y así se obtiene el Egreso Indirecto por Servicio.

Lo anterior se puede expresar de la siguiente forma:

$$EIH = \frac{\sum EI}{\sum HR}$$

$$EIS = EIH * HRS$$

Dónde:

Egreso Indirecto (EI): es la sumatoria de los egresos indirectos que se están asignando a las Intendencias.

Horas por Regulado (HR): Es la sumatoria de las horas estimadas directamente por los funcionarios del Programa 2, más las horas estimadas que se han prorrateado a cada Regulado por concepto de Procesos o Servicio, sea del Programa 1 o del Programa 2, de las tres intendencias (IA, IE e IT)

Egreso Indirecto por Hora (EIH): Es el cociente de la división de los Egresos Indirectos entre Horas por Regulado de las tres Intendencias (IA, IE e IT).

Horas por Regulado por Servicio (HRS): Es la cantidad de Horas por Regulado estimadas de un Servicio.

Egreso Indirecto por Servicio (EIS): Es el resultado de multiplicar el EIH por el HRS.

Una vez identificado los Egresos Indirectos por Servicio se procede a distribuirlo a cada Regulado con base en el Parámetro de Servicio multiplicando el EIS por el PS.

$$\text{EIA} = \text{EIS} * \text{PS}$$

Dónde:

Parámetro Servicio (PS): Es la participación relativa de cada Regulado según el parámetro aplicable a su Servicio

Egreso Indirecto Asignado (EIA): Es el resultado de multiplicar el EIS por el PS de cada Regulado.

En el caso de un nuevo Regulado la administración de la Intendencia correspondiente deberá estimar las horas de regulación que requiere así como el monto del parámetro que se utilizaría para la distribución del canon e incorporar estos datos a la información de los demás Regulados antes de realizar la distribución.

3.4 Ajuste del Canon por Otros Ingresos

La Aresep genera otros ingresos diferentes al ingreso por canon de regulación, y tal como se establece en la Ley 7593, los cánones deben verse rebajados por estos ingresos.

Los ingresos pueden ser clasificados como Directos o Indirectos, por lo tanto dependiendo de la clasificación que se le asigne por medio del Proceso se distribuirán de forma diferente.

3.4.1 Otros Ingresos Directos

Lo primero que debe realizarse es separar los ingresos directos asociados a un Regulado de aquellos que están asociados a un Servicio, esto se consigue mediante la asociación que se hizo al momento de ligar el Proceso a la estructura de costos.

Para esto se tomará la sumatoria de los ingresos directos asociados al Servicio y se multiplica por el Parámetro de Servicio el resultado es lo que se aplica como Ingreso Directo para cada Regulado, expresado de la siguiente forma:

$$\text{IDA} = \left(\sum \text{IS} \right) * \text{PS}$$

Dónde:

Ingreso por Servicio (IS): Son los ingresos directos cargados a un Servicio.

Parámetro Servicio (PS): Es la participación relativa de cada Regulado según el parámetro aplicable a su Servicio.

Ingreso Directo Asignado (IDA): Es el resultado de multiplicar el IS por la PS de cada Regulado.

3.4.2 Otros Ingresos Indirectos

El objetivo de esta distribución es asignar los ingresos indirectos del Programa 1, a las tres Intendencias del Programa 2, para luego tomar el ingreso asignado a cada Intendencia y asociarlo a un Servicio, y así poder asociar este ingreso a un Regulado por medio del PS.

En la primera etapa se deben acumular todos los ingresos del Programa 1, excepto los que están vinculados a los centros de costos no imputables a Regulados, una vez acumulados estos ingresos se dividen entre el total de Horas Regulado de las tres Intendencias, el cociente resultante se multiplica por las Horas Regulado de cada Servicio y así se obtiene el Ingreso Indirecto por Servicio.

Lo anterior se puede expresar de la siguiente forma:

$$IIIH = \frac{\sum II}{\sum HR}$$

$$IIS = IIIH * HRS$$

Dónde:

Ingreso Indirecto (II): es la sumatoria de los Ingresos indirectos que se están asignando a las Intendencias.

Horas por Regulado (HR): Es la sumatoria de las horas estimadas directamente por los funcionarios del Programa 2, más las horas estimadas que se han prorrateado a cada Regulado por concepto de Procesos o Servicios, sea del Programa 1 o del Programa 2, de las tres intendencias (IA, IE e IT)

Ingreso Indirecto por Hora (IIIH): Es el cociente de la división de los Ingresos Indirectos entre Horas por Regulado de las tres Intendencias (IA, IE e IT).

Horas por Regulado por Servicio (HRS): Es la cantidad de Horas por Regulado estimadas de un Servicio.

Ingreso Indirecto por Servicio (IIS): Es el resultado de multiplicar el IIIH por el HRS.

Una vez identificado los Ingresos Indirectos por Servicio se procede a distribuirlo a cada Regulado con base en el Parámetro de Servicio multiplicando el IIS por el PS expresado de la siguiente forma:

$$IIA = IIS * PS$$

Dónde:

Parámetro Servicio (PS): Es la participación relativa de cada Regulado según el parámetro aplicable a su Servicio

Ingreso Indirecto Asignado (IIA): Es el resultado de multiplicar el IIS por el PS de cada Regulado.

Cabe recalcar que la subpartida de Superávit Específico siempre debe estar asociada a nivel de Regulado, por lo que no debe realizarse esta distribución.

3.5 Canon por Regulado

Una vez que se han distribuido todos los ingresos y/o egresos del proyecto de cánones es factible calcular el canon por Regulado.

Cabe mencionar que si un Regulado presta diferentes Servicios, el cálculo se realizaría para cada Servicio por separado y la sumatoria de estos se convertiría en el canon del Regulado.

Ahora se toman los costos directos asignados al regulado, se le adicionan los costos directos asignados por servicio, sumando los costos indirectos asignados, se le restan los otros ingresos directos y se restan los otros ingresos indirectos, esto da como resultado el canon por Regulado y se puede expresar de la siguiente forma:

$$CR = ED + EDA + EIA - IDA - IIA$$

Dónde:

Egreso Directo (ED): Es aquel egreso asignado directamente a un Regulado.

Egreso Directo Asignado (EDA): Es el resultado de tomar el egreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.

Egreso Indirecto Asignado (EIA): Es el resultado tomar el egreso indirecto por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.

Ingreso Directo Asignado (IDA): Es el resultado tomar el ingreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.

Ingreso Indirecto Asignado (IIA): Es el resultado de tomar el ingreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.

Canon por Regulado (CR): Es el resultado la suma de ED más EDA +EIA menos los IDA y menos los IIA.

No debe perderse de vista que bajo esta metodología el canon se calcula por Regulado y no por Actividad, principal aporte de la misma a la elaboración del proyecto de cánones, además de que podrá disponer de información del Regulado a nivel de subpartida presupuestaria de ser necesario.

El resultado de éste canon es lo que se traslada para gestión de cobros.

En el caso de que un Regulado inicie actividades luego de aprobado el proyecto de cánones, se recomienda que para efectos de cobro se utilice el canon cobrado a otra empresa similar, si fuese un Servicio totalmente nuevo o se cuenta con una entidad similar, el módulo de gestión de cánones deberá tener la facilidad para estimar los egresos directos necesarios para la regulación de este Servicio y en el proyecto de cánones del año siguiente se realizarían los ajustes correspondientes a egresos indirectos y/o otros ingresos directos o indirectos.

3.6 Liquidación del canon por Regulado

Como se expuso anteriormente, una vez que se implemente esta metodología, el proceso de liquidación del canon es totalmente transparente y expedito, pues al tener lo realmente recaudado por concepto del canon por Regulado y el Costo Real por Regulado, se puede determinar el superávit o déficit por Regulado sin necesidad de contemplar distribuciones o factores.

No debe perderse de vista que para efectos de la liquidación se debe considerar lo realmente recaudado por concepto de ese canon, información que debe proveer el módulo de gestión de cobros y ser comparada contra la información provista por el módulo de costos.

Esto se puede expresar de la siguiente forma:

$$\text{SoD} = \text{CRr} - \text{COR}$$

Dónde:

Canon por Regulado recaudado (CRr): Con base en el módulo de gestión de cobro es lo realmente recaudado por Regulado.

Costo por Regulado Real (COR): Con base en el módulo de costos es el costo real de un Regulado.

Superávit o Déficit por Regulado (SoD): Es el resultado de restar el CRr menos el COR, cuando el resultado de esta operación es positivo se considera un Superávit, caso contrario es un déficit.

El contar con la información por Regulado, y con base en la estructura de costos, podría brindarse información del superávit o déficit, por Servicio, Dependencia y/o Programa.

4. VENTAJAS DE LA METODOLOGÍA DE CÁNONES PROPUESTA

La metodología de cánones propuesta permite, según la disponibilidad de información y los lineamientos para la elaboración del canon definidos, hacer una asignación más precisa de los egresos estimados para el proyecto de cánones debido a que:

- Utiliza una estructura de costos que permite brindar información por subpartida presupuestaria asociada a cada Dependencia, a nivel de Regulado.
- Permite asociar las metas y objetivos del Plan Operativo Institucional a los Procesos.
- Utiliza un sistema de horas estimadas de regulación por Regulado o Servicio con base en un sistema automatizado de administración de horas.

- Incorpora la posibilidad de contar con parámetros de distribución acordes a cada Servicio, para una distribución más equitativa del canon, y flexibiliza -por la forma en que se diseñó la metodología-, si en el futuro se decide cambiar los parámetros solo deben modificarse los mismos, sin necesidad de replantearse toda la metodología.
- En el mediano plazo se podrá realizar una comparación del canon por Regulado con los costos reales de regulación, facilitando el proceso de liquidación por Regulado.
- Permite la sistematización y estandarización del cálculo.
- Permitirá a la Aresep realizar un análisis de costo-beneficio del proceso de regulación, para determinar el impacto del canon en el costo del Servicio y así ajustar, de ser necesario, las actividades de regulación.

5. PROCESO DE TRANSICIÓN

La implementación de la metodología requiere de un proceso de transición que posibilite, entre otras cosas, validar que se cuenta con toda la información requerida, hacer estimaciones de impacto en las tarifas, determinar y ajustar de ser necesario los parámetros.

Año 2015:

Se formula el proyecto de cánones 2016 utilizando la estructura de costos que establece la metodología de costos para facilitar la formulación, además de iniciar la sensibilización de las Dependencias en el uso de la misma.

Para la distribución de los egresos y/o ingresos se utilizaría la metodología actual.

De acuerdo con la disponibilidad de información para las horas reales de regulación, datos de los parámetros de servicios, realizar los escenarios paralelos al cálculo del canon con la metodología actual para determinar las posibles brechas existentes y proponer los ajustes requeridos.

Año 2016:

Formular el proyecto de cánones 2017 con base en la nueva metodología. Hacer escenarios de distribución de egresos con los diferentes parámetros.

Comparar los resultados obtenidos con los datos del sistema de costos y administración de horas, para determinar las brechas y proceder a analizar los costos reales por Regulado y Proceso para ajustar las proyecciones de ser necesario.

En los casos que amerite, valorar cual sería el ajuste tarifario necesario para cubrir el canon y determinar si es procedente, caso contrario, se debe optimizar el servicio de regulación, o bien, brindar una regulación diferenciada.

Año 2017:

Para el proyecto de cánones 2018, utilizar la metodología propuesta con los parámetros establecidos en el año anterior.

Con un proceso continuo de revisión y ajuste, determinar las brechas entre lo real y lo estimado y ajustar las proyecciones.

6. ANEXOS

6.1 Terminología

Área Funcional	Son cada una de las áreas en las que se han organizado las diferentes dependencias u Dependencias para llevar a cabo sus funciones, generalmente tienen un coordinador (a) que realiza las funciones de administrar los recursos a su cargo.
Canon por Regulado (CR)	Es el resultado la suma de ED más EDA +EIA menos los IDA y menos los IIA.
Canon por Regulado recaudado (CRr)	Con base en el módulo de gestión de cobro es lo realmente recaudado por Regulado.
Clasificador de Ingresos	Herramienta de gestión financiera de las instituciones gubernamentales, realizado por el Ministerio de Hacienda y de acatamiento obligatorio al elaborar el proyecto y control del presupuesto. La publicación vigente es la emitida en Noviembre de 2003.
Clasificador por Objeto del Gasto	Herramienta de gestión financiera de las instituciones gubernamentales, realizado por el Ministerio de Hacienda y de acatamiento obligatorio al elaborar el proyecto y control del presupuesto. La publicación vigente es la emitida en Febrero de 2008.
Costo por Regulado Real (COR)	Con base en el módulo de costos es el costo real de un Regulado.
Dependencia	Cada una de las dependencias de la Aresep, determinadas mediante el artículo No. 2 del RIOF.
Directos	Aquellos egresos y/o ingresos que por su naturaleza son fácilmente identificables con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio
Egreso Directo (ED)	Es aquel egreso asignado directamente a un Regulado.
Egreso Directo Asignado (EDA)	Es el resultado de tomar el egreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.
Egreso Indirecto (EI)	Es la sumatoria de los egresos indirectos que se están asignando a las Intendencias.
Egreso Indirecto Asignado (EIA)	Es el resultado tomar el egreso indirecto por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.
Egreso Indirecto por Hora (EIH)	Es el cociente de la división de los Egresos Indirectos entre Horas por Regulado de las tres Intendencias (IA, IE e IT).
Egreso Indirecto por Servicio (EIS)	Es el resultado de multiplicar el EIH por el HRS.
Egresos por Servicio (ES)	Son los egresos directos cargados a un Servicio.
Equipo para Cánones	Equipo conformado por las personas designadas por cada Dependencia y/o Área Funcional, liderado por el personal de la DGEE, encargado de recopilar la información necesaria para el proyecto de cánones y su ingreso en el módulo de cánones del SAF
Horas por Regulado (HR)	Es la sumatoria de las horas estimadas directamente por los funcionarios del Programa 2, más las horas estimadas que se han prorrateado a cada Regulado por concepto de Procesos o Servicio, sea del Programa 1 o del Programa 2, de las tres intendencias (IA, IE e IT)

Horas por Regulado por Servicio (HRS)	Es la cantidad de Horas por Regulado estimadas de un Servicio.
Indirectos	Son egresos y/o ingresos inherentes a la actividad de la Aresep, pero que no se pueden identificar claramente con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio generalmente tienen un carácter institucional. Son egresos y/o ingresos inherentes a la actividad de la Aresep, pero que no se pueden identificar claramente con un Servicio, Regulado o Punto de Servicio generalmente tienen un carácter institucional.
Ingreso Directo Asignado (IDA)	Es el resultado tomar el ingreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.
Ingreso Indirecto (II)	Es la sumatoria de los Ingresos indirectos que se están asignando a las Intendencias.
Ingreso Indirecto Asignado (IIA)	Es el resultado de tomar el ingreso directo por servicio y multiplicarlo por el Parámetro de Servicio de cada Regulado.
Ingreso Indirecto por Hora (IIH)	Es el cociente de la división de los Ingresos Indirectos entre Horas por Regulado de las tres Intendencias (IA, IE e IT).
Ingreso Indirecto por Servicio (IIS)	Es el resultado de multiplicar el IIH por el HRS.
Ingreso por Servicio (IS)	Son los ingresos directos cargados a un Servicio.
Optimus	Sistema informático desarrollado por Aresep, en etapa de implementación para la captación de las horas laboradas por Dependencia, desglosadas por Proceso, Servicio, Área Funcional y Punto de Servicio.
Parámetro por Servicio	El resultado de sumar el parámetro de los últimos 5 años por Regulado con lo cual se calcula un promedio simple, posteriormente se calcula la participación relativa de Regulado en el Servicio
Periodo Presupuestario	Se refiere al principio de anualidad descrito en el artículo No 5 de Ley No. 8131 de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, publicada mediante la Gaceta No. 198 del 16 de octubre de 2001 que dice: <i>“trayecto que recorren, entre dos puntos llamados terminales, los vehículos de transporte público de personas que han sido autorizados por el Consejo de Transporte Público, únicamente en las modalidades de buseta y autobús”</i> .
Plan Operativo Institucional	Instrumento formulado de acuerdo con los planes de mediano y largo plazo donde se establece la política de la entidad, se determinan objetivos generales y específicos, metas, costo de metas y, acciones que se deberán ejecutar durante el año respectivo.
Proceso	Cada una de los objetivos determinados mediante el POI. Sin embargo para efectos de control cada Estudio Tarifario y Otro Trámite, se considera un proceso.
Programa	División funcional de Aresep, que responde a dos Programas, el Programa 1 que comprende todos los Dependencias de apoyo a la gestión, y el Programa 2 que abarca las Intendencias de Regulación de Servicios Públicos
Punto de Servicio	Este nivel contiene la información correspondiente a las Rutas para el Servicio de Autobuses y otra información necesaria para el caso de las Estibadoras, Taxis y Estaciones de Servicio.
Regulado	Persona física o jurídica, pública o privada que brinda un servicio público por concesión, permiso o ley. Cabe resaltar que una misma empresa o persona física pueden brindar uno o más servicios.

Rutas	Según lo establecido en el Art No2 de la Ley No. 9078, “Ley de tránsito por las vías públicas terrestres y Seguridad Vial”, publicada en la gaceta No 207 del 26 de octubre de 2012 que indica: <i>“trayecto que recorren, entre dos puntos llamados terminales, los vehículos de transporte público de personas que han sido autorizados por el Consejo de Transporte Público, únicamente en las modalidades de buseta y autobús”</i> .
Servicio	Se considera servicio a cada servicio público regulado por la Aresep.
Servicio al Costo	Principio que determina la forma de fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos, de manera que se contemplen únicamente los costos necesarios para prestar el servicio, que permitan una retribución competitiva y garanticen el adecuado desarrollo de la actividad, de acuerdo con lo que establece el artículo 31 de la Ley N.º 7593.
Solicitud de Recursos	Para la metodología de cánones, es una solicitud económica relacionada a una subpartida presupuestaria.
Solicitud Preliminar	Es una solicitud que puede contener aspectos económicos, pero en su mayoría son de aspectos cualitativos, para que el personal que tiene a cargo la administración de la partida, pueda estimar el importe económico y realizar una solicitud de recursos.
Subpartida	Es el nivel de mayor especificidad de una erogación, en el clasificador por objeto del gasto
Subprograma	Agrupaciones de diferentes Dependencias, según sus funciones. A la fecha de esta metodología solo existen 4 subprogramas en el Programa 1, Junta Directiva, Despacho del Regulador, Direcciones Generales de Regulación y Dirección General de Operaciones.
Superávit o Déficit por Regulado (SoD)	Es el resultado de restar el CRr menos el COR, cuando el resultado de esta operación es positivo se considera un Superávit, caso contrario es un déficit.
Usuario	Cualquier persona física o jurídica que utilice alguno de los servicios regulados por la Aresep.

6.2 Abreviaturas y Acrónimos

Aresep	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
CGR	Contraloría General de la República
DAF	Dirección de Finanzas
DECI	Departamento de Comunicación Institucional
DESG	Departamento Servicios Generales
DGAJR	Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
DGEE	Dirección General de Estrategia y Evaluación
DRH	Dirección de Recursos Humanos
ECN	Equipo para Cánones
DTI	Dirección de Tecnologías de Información
POI	Plan Operativo Institucional
RIOF	Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su Dependencia desconcentrado
SAF	Sistema de Administración Financiera
SIR	Sistema de Información Regulatoria

CETAC	Consejo Técnico de Aviación Civil
CR	Canon por Regulado
CRr	Canon por Regulado recaudado
COR	Costo por Regulado Real
ED	Egreso Directo
EDA	Egreso Directo Asignado
EI	Egreso Indirecto
EIA	Egreso Indirecto Asignado
EIH	Egreso Indirecto por Hora
EIS	Egreso Indirecto por Servicio
ES	Egresos por Servicio
HRS	Horas por Regulado por Servicio
IDA	Ingreso Directo Asignado
II	Ingreso Indirecto
IIA	Ingreso Indirecto Asignado
IIH	Ingreso Indirecto por Hora
IIS	Ingreso Indirecto por Servicio
IS	Ingreso por Servicio
SoD	Superávit o Déficit por Regulado

3. Que las observaciones que deseen formularse sobre dicha propuesta, deben remitirse, dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la publicación en el diario oficial La Gaceta, ya sea en forma física en las oficinas de Aresep, en el horario de 8:00 am a 4:00 pm, o al correo electrónico metodologiacanones@aresep.go.cr.
4. Instruir a la Dirección General de Estrategia y Evaluación para que, una vez finalizado el periodo de consulta pública, proceda a analizar y dar respuesta a todas las observaciones presentadas y posteriormente presentar a la Junta Directiva la propuesta final de la “Metodología de Cánones”.

ACUERDO FIRME.

A las quince horas y cuarenta y cinco minutos se retiran la señora Guisella Chaves Sanabria y el señor Juan Manuel Quesada Espinoza.

ARTÍCULO 6. Procedimiento contra la empresa Transportes Deldú S.A. Operador de la Ruta 505 y 505 SD. Expediente OT-341-2008.

A las quince horas y cincuenta minutos ingresa el señor Robert Thomas Harvey, Coordinador de la Comisión de Procedimientos Administrativos en Trámite, a exponer el tema objeto de este artículo. Asimismo, reingresa el señor Eric Chaves Gómez.

La Junta Directiva conoce los oficios 102-CPAT-2014, de 10 de marzo de 2014 y 407-DGAJR-2014 de 4 de junio de 2014, mediante los cuales la Comisión de Procedimientos Administrativos en Trámite y Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, se refieren al procedimiento seguido contra Transportes Deldú, S. A., operador de la ruta 505 y 505 SD, por cobro de tarifas no autorizadas. Expediente OT-341-2008.

El señor **Robert Thomas Harvey** explica los antecedentes, argumentos del recurrente, así como las recomendaciones del caso.

Seguidamente la Junta Directiva continúa sesionando en privado para analizar el tema.

El señor **Dennis Meléndez Howell** comenta que luego de analizado el asunto, con base en lo expuesto por el señor Robert Thomas Harvey, conforme al oficio 102-CPTA-2014, así como en lo sugerido en esta oportunidad, somete a votación el tema.

La Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 08-35-2014

1. Revocar la concesión otorgada a Transportes Deldú S.A., por la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, mediante artículo 6.8 de la Sesión Ordinaria 71-2007 en la Ruta 505 descrita como San José-Peñas Blancas y Viceversa, por haber realizado en forma reiterada el cobro de tarifas no autorizadas en los trayectos Peñas Blancas-Liberia y La Cruz-Liberia.
2. Establecer que esta revocatoria será efectiva tres meses después de la notificación de la presente resolución, con el fin que el Consejo de Transporte Público proceda como corresponda.
3. Comunicar al Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, la resolución respectiva, para lo que le corresponda.
4. Díctese la siguiente resolución:

RESULTANDO

- I.** Que el 28 de abril de 2008, el señor Erick Cordero Salazar, cédula de identidad 5-315-579, interpuso denuncia ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), contra Transportes Deldú S.A., cédula jurídica 3-101-118213 (folios 11 y 12).
- II.** Que mediante oficio 2695-DPU-2008, de 20 de octubre de 2008, el funcionario Carlos Mata Coto de la entonces Dirección de Protección al Usuario de la Aresep, remite un informe a la Directora de dicha área relativo a una investigación realizada sobre lo denunciado por el señor Cordero Salazar (folios 2 a 10 y 83).
- III.** Que el Regulador General por la RRG-10132-2009 de las 15:00 horas del 24 de setiembre de 2009 dio inicio al procedimiento y nombró Órgano director (folios 117 al 121).

- IV.** Que el 1º de octubre de 2009, Transportes Deldú S.A., interpuso contra la RRG-10132-2009, recurso de revocatoria con apelación en subsidio, nulidad absoluta concomitante, excepciones de caducidad de la potestad sancionatoria y del procedimiento administrativo (folios 101 al 116).
- V.** Que el Órgano director mediante resolución ROD-164-2009 de las 9:40 horas del 30 de setiembre de 2009, realizó la intimación de los cargos, los apercibimientos de ley y citó a comparecencia oral y privada, la cual se realizó el 26 de octubre de 2009 (folios 140 al 149 y 152 al 154).
- VI.** Que el 5 de octubre de 2009, Transportes Deldú S.A., presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio, nulidad absoluta concomitante, excepción de caducidad de la potestad sancionatoria y caducidad del procedimiento administrativo, contra la ROD-164-2009, de las 9:40 horas del 30 de setiembre de 2009 (folios 122 al 139).
- VII.** Que el Regulador General mediante la RRG-030-2010 de las 13:30 horas del 14 de enero de 2010, anuló lo actuado en autos y ordenó retrotraer las actuaciones hasta el inicio del procedimiento (folios 347 al 356).
- VIII.** Que el Regulador General mediante la RRG-033-2010 de las 15:45 horas del 14 de enero de 2010, se dio inicio al procedimiento y nombramiento de Órgano director (folios 361 al 365).
- IX.** Que el Órgano director mediante la ROD-12-2010 de las 14:45 horas del 25 de enero de 2010, realizó la intimación de cargos y convocó a comparecencia oral y privada (folios 366 al 373).
- X.** Que el 23 de febrero de 2010 se realizó la comparecencia de ley a la que asistieron el señor Eladio Janiiff Ramírez Sandí, representante legal de la investigada, su abogado Lic. William Rovira Figueroa y como testigos los entonces funcionarios de la Aresep, Carlos Alberto Mata Coto y Carlos Eduardo Solano Carranza (folios 380 al 386).
- XI.** Que el Departamento de Administración de Concesiones y Permisos (DACP) del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) conforme el documento DACP-CB-10-257 del 2 de setiembre de 2008, hizo constar que mediante Artículo N° 6.8 de la Sesión Ordinaria 71-2007 celebrada el 25 de setiembre de 2007 la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público había acordado renovar el derecho de concesión a Transportes Deldú S.A., cédula jurídica 3-101-118213, para la explotación de la Ruta 505, descrita como: San José-Peñas Blancas y viceversa. Ese derecho vence el 30 de setiembre de 2014 (folios 75 al 76).
- XII.** Que el 21 de diciembre de 2007, fue suscrito el contrato de renovación de la concesión de la ruta 505, entre el Consejo de Transporte Público (C.T.P.) del MOPT y Transportes Deldú S.A., estableciéndose en ese contrato, como causal de caducidad, el cobro de tarifas no autorizadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (folios 297 al 315).

- XIII.** Que el Regulador General mediante la RRG-8229-2008 de las 14:50 horas del 18 de abril de 2008, refrendó el Contrato de renovación de la concesión de la Ruta 505 (folios 324 al 325).
- XIV.** Que Transportes Deldú S.A., ha sido sancionada en dos ocasiones anteriores según consta en la RRG-2526-2002 y en la RRG-4709-2005, por haber cobrado tarifas distintas a las fijadas por la Aresep, causal establecida en el artículo 38, inciso a) de la Ley 7593. Esas resoluciones finales se encuentran firmes y se dictaron en los expedientes OT-249-2000 y OT-001-2003 (folios 251 al 294).
- XV.** Que el 21 de enero de 2011, mediante oficio ROD-10-2011, el Órgano director remitió a la entonces Dirección de Servicios de Transportes, el informe de instrucción, así como el expediente OT-341-2008 para su análisis final (folios 389 a 390).
- XVI.** Que el 10 de marzo de 2014, por medio del oficio 102-CPAT-2014, la Comisión de Procedimientos Administrativos en Trámite remitió a la Junta Directiva, valoración final del presente procedimiento administrativo. (Folios 391 al 399)
- XVII.** Que el 04 de junio de 2014, mediante el oficio 407-DGAJR-2014, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, realizó revisión de la valoración final realizada por la
- XVIII.** Comisión de Procedimientos Administrativos en Trámite sobre el procedimiento seguido contra Transportes Deldú. (Correrá agregado a los autos)
- XIX.** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 55 inciso b) de la Ley 7593 y sus reformas, corresponde a la Junta Directiva otorgar las concesiones y a la luz de lo establecido en dictamen C-217-2011 de la Procuraduría General de la República, le corresponde revocar tales actos administrativos.
- XX.** Que en lo actuado no se encuentran vicios que puedan causar nulidad absoluta del procedimiento.

CONSIDERANDO

- I.** Que del oficio 102-CPAT-2014 del 10 de marzo de 2014, que sirve de base para la presente resolución, conviene extraer lo siguiente:

“ (...)”

II. Análisis jurídico de la prueba recabada y del fondo del asunto:

HECHOS PROBADOS:

Para efectos de resolver el presente asunto, se tienen por demostrados los hechos siguientes:

- 1) *Transportes Deldú S.A., es concesionaria de la ruta de transporte público número 505, descrita como San José-Peñas Blancas y viceversa, conforme al artículo N° 6.8, de la Sesión Ordinaria 71-2007 celebrada el 25 de setiembre de 2007 por la Junta Directiva del C.T.P., mediante el cual se le renovó el derecho de concesión hasta el 30 de setiembre de 2014 (folios 75 al 78 y 297 al 316).*
- 2) *Transportes Deldú S.A., cobró una tarifa no autorizada en el trayecto Liberia-Peñas Blancas y viceversa (de la ruta 505) al señor Erick Cordero Salazar, el 25 de abril de 2008. Lo anterior quedó constatado por la aceptación de la investigada según nota emitida el 11 de junio de 2008 (Folios 11 al 12 y 43 al 44).*
- 3) *La tarifa aprobada para la Ruta 505: San José-Peñas Blancas y viceversa, operada por la investigada, era de ¢3.380,00, para el 25 de abril de 2008, tanto para el servicio directo como para el regular, conforme a la RRG-8148-2008, publicada en el Alcance 18 a La Gaceta 76 del 21 de abril de 2008. De igual forma la tarifa autorizada para esa misma ruta, el 2 de setiembre de 2008 era de ¢3.815,00 de conformidad con la RRG-8684-2008, publicada en La Gaceta 157 del 14 de agosto de 2008.*
- 4) *Transportes Deldú S.A., cobró una tarifa no autorizada en el trayecto La Cruz-Liberia (de la Ruta 505). Lo anterior quedó constatado el 2 de setiembre de 2008 cuando el señor Carlos Mata Coto, funcionario en ese momento de la Autoridad Reguladora, al realizar una inspección de rutina abordó un autobús de la investigada para trasladarse de La Cruz a Liberia y le cobraron la suma de ¢800,00; dado que la investigada no cuenta con tarifa aprobada para dicho trayecto (Folio 83 y testimonial del señor Mata Coto).*
- 5) *Transportes Deldú S.A., ha cobrado tarifas no autorizadas por la Autoridad Reguladora en virtud de que mediante la RRG-2526-2002 y la RRG-4709-2005, ha sido sancionada por dicha causal de conformidad con lo establecido en el artículo 38 inciso a) en relación con el 41 inciso a), ambos de la Ley 7593 y sus reformas (folios 251 al 294).*

HECHOS NO PROBADOS:

De importancia para la resolución de este asunto se tiene por demostrado que para el 25 de abril de 2008 y para el 2 de setiembre de 2008, Transportes Deldú S.A., tuviera autorizado el fraccionamiento de las tarifas por parte de la Autoridad Reguladora.

ANÁLISIS POR EL FONDO:

De conformidad con lo establecido en los artículos 5º, 9º y 11 de la Ley 7593 y sus reformas y 1º, 2º y 3º de la Ley Reguladora Transporte Remunerado Personas Vehículos Automotores, N° 3503, el servicio de transporte público remunerado de personas,

modalidad autobús, es un servicio público. Por ello para prestarlo es necesario contar con un título habilitante (permiso o concesión) otorgado por el MOPT y cumplir con las obligaciones establecidas en la ley, el título habilitante y el contrato firmado.

Por su parte, el artículo 38 de la Ley 7593 y sus reformas en el inciso a) establece como sanción la imposición de una multa a quien incurra en las faltas señaladas, entre ellas la de cobrar tarifas no autorizadas. De igual forma el artículo 41 inciso a) de esa ley establece — como sanción— la revocatoria de la concesión o el permiso, en caso de reiteración de las conductas sancionadas.

El objeto de este procedimiento administrativo —de conformidad con la formulación de cargos— fue determinar si Transportes Deldú S.A., había realizado un cobro de tarifas distintas a las fijadas por la Autoridad Reguladora, conforme al artículo 38 inciso a) y si hubo reiteración de esa conducta, a la luz del artículo 41 inciso a), ambos de la Ley 7593 y sus reformas, por haberse dictado, en este último caso, la RRG-2526-2002 y la RRG-4709-2005.

De la prueba documental que consta en el expediente, es posible concluir, que el 25 de abril de 2008, Transportes Deldú S. A., había realizado un cobro de tarifa no autorizada al señor Erick Cordero Salazar, en los trayectos Liberia-Peñas Blancas y Peñas Blancas-Liberia de la Ruta 505, por cuanto en la denuncia el usuario había indicado (folio 11), que:

[...] Las empresas encargadas de brindar este servicio son Pulmitan de Liberia que está cobrando alrededor de ¢800 y la otra es Transportes DELDU; esta última cobrando tarifas muchísimo más elevadas, por ejemplo el viernes pasado 25/04/2008, tomé un bus de ellos en la intersección de las bombas en Liberia y me cobraron ¢900 hasta Peñas Blancas y al regreso tomé de nuevo un bus de esta línea en la Frontera y me cobraron ¢1.000, a lo que le pregunté a la joven encargada de cobros que porqué me habían cobrado ¢900 en Liberia y ¢1000 de Peñas Blancas a Liberia, si se supone que debían cobrar lo mismo (le expliqué mi situación de funcionario público

y que no me pagan más por viáticos) a lo que muy pedantemente me respondió:-: “La tarifa es de mil colones, sino los paga no viaja”:-.

La respuesta de la investigada —cuando se le puso en conocimiento de la denuncia, por medio del oficio 1381-DPU-2008, del 3 de junio de 2008, visible a folio 23— fue que:

[...] en relación con la denuncia presentada en contra de mí representada por el Sr. Erick Cordero Salazar, le informo que de acuerdo con lo establecido en la RRG-8148-2008 del 31 de marzo de 2008 publicada en el Alcance N° 18, de la Gaceta N°76 del 21 de abril de 2008, la tarifa establecida para esta ruta es de ¢3380, San José-Peñas Blancas y viceversa, la cual cabe indicar que estas tarifas son reguladas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por el cual le recalcamos, que con el fin de beneficiar a nuestros usuarios se le cobra una tarifa básica de ¢1000, según la cantidad de kilómetros recorridos, y es la que se aplica para el

tramo Liberita-Peñas Blancas y viceversa. Con respecto al supuesto maltrato por parte de la señorita que labora para mí representada, se investigó el caso procediendo a citarla, la cual indica que le explicó la

situación al señor denunciante, es decir que la tarifa autorizada es de ¢3380 y que para dicho tramo se cobra ¢1000 [...]

De lo transcrito se deduce con meridiana claridad, que la misma investigada acepta haberle cobrado una tarifa distinta a la autorizada en un tramo de la Ruta 505 que, para la fecha en que ocurrieron los hechos, no contaba ni con fraccionamiento ni con tarifa autorizada. Por tal motivo resulta irrelevante analizar lo argumentado por el Lic. William Rovira, abogado de la investigada, en la comparecencia, en cuanto a que no debía tomarse en cuenta la denuncia del señor Cordero Salazar, porque no había aportado prueba que la sustentara y porque no se había presentado a la comparecencia, toda vez que tal y como se demuestra, las hechos denunciados fueron aceptados por la investigada, elemento de prueba suficiente para tenerlos por ciertos e incontrovertibles (folio 17 al 18, 43 y del 366 al 371 y audio a folio 386).

También ha quedado demostrado que Transportes Deldú S. A., actuando al margen de lo dispuesto en el artículo 38 inciso a) de la Ley 7593 y sus reformas, el 2 de setiembre de 2008 había cobrado a un funcionario de la Aresep, tarifa no autorizada de ¢800,00 en el trayecto La Cruz-Liberia de la Ruta 505; como se desprende del Acta de inspección (folio 83) levantada por el entonces funcionario de la Aresep, Carlos Mata Coto y de su testimonio rendido en la comparecencia, según el cual, en esa fecha, estando en la terminal de buses de la operador en La Cruz, Guanacaste, abordó la unidad placa SJB-11111, que forma parte de la flota autorizada a la investigada para prestar el servicio (ver folio 76), para trasladarse de La Cruz hacia Liberia.

Lo anterior es así por cuanto la tarifa autorizada para esa fecha, según la RRG-8782-2008 del 28 de agosto de 2008, publicada en La Gaceta 184 del 24 de setiembre de 2008, era de

¢4.590,00 y porque, además, al momento en que se dieron los hechos, tampoco estaba autorizado fraccionamiento tarifario en la Ruta 505. Por lo que cabe afirmar que la única forma en que no habría incurrido en la falta de los artículos 38 y 41 de la Ley 7593, era que se le hubiera cobrado al señor Mata Coto la tarifa única que tenían autorizada.

Esta última afirmación se confirma también con el testimonio rendido por el Lic. Carlos Solano Carranza, en ese momento Director de Servicios de Transportes de la Autoridad Reguladora, al señalar que: “[...] las empresas concesionarias o permisionarias de una ruta pueden cobrar tarifas en sus puntos intermedios, siempre y cuando estén autorizadas en el pliego tarifario fijado por la Autoridad Reguladora [...]”; agregando en cuanto a recoger pasajeros en puntos intermedios que “[...] también responde a autorizaciones del Consejo de Transporte Público de poder recoger pasajeros y cobrar las tarifas autorizadas en los fraccionamientos debidamente autorizados”. También manifestó el testigo, que además de que las empresas concesionarias que brindan servicio de transporte desde un punto de origen hasta otro final, no les es permitido recoger pasajeros en puntos intermedios, salvo si tuvieran autorizados fraccionamientos, sobre todo, si en esos trayectos hay otras empresas que están prestando el servicio, lo que implicaría una competencia desleal.

Ese cobro de tarifa no autorizada por parte de Transportes Deldú S. A., tal como ya se indicó supra, fue confirmado por su representante legal Eladio Janiff Ramírez Sandí, al indicar que esa empresa cobraba tarifas básicas, según la cantidad de kilómetros recorridos en el tramo Liberia-Peñas Blancas y viceversa, con el fin de beneficiar a los usuarios (folios 43, 46, 76, 83 y testimonial de los funcionarios Mata Coto y Solano Carranza a folio 386).

Por la RRG-2526-2002, dictada en el OT-249-2000 y la RRG-4709-2005, dictada en el OT-001-2003; la investigada había sido sancionada por cobrar tarifas distintas a las autorizadas conforme al artículo 38 inciso a) de la Ley 7593 y sus reformas, por lo cual puede afirmarse que la conducta investigada ahora es reiterativa, resultándole aplicable el artículo 41 inciso a) de esa misma ley en esta ocasión.

Sin embargo, como argumento de defensa en la comparecencia el Lic. Rovira Figueroa había manifestado que las resoluciones antes mencionadas, no podían utilizarse para fundamentar una reiteración de la conducta, porque correspondían a un período en el que se encontraba vigente un contrato de concesión ya vencido.

Sobre tal argumento cabe indicar, que los hechos investigados en este procedimiento ocurrieron estando vigente la concesión renovada en setiembre de 2007 (folio 75) y que el artículo 41 inciso a) de la Ley 7593 es una norma jurídica que no hace referencia a la vigencia del título habilitante, pues simplemente señala que “[...] serán causales de revocatoria de la concesión o el permiso, declarable mediante el proceso administrativo por la Autoridad Reguladora, las siguientes: || a) La reiteración de las conductas sancionadas en el artículo 38 de esta ley.” Por lo cual la reiteración de la conducta ocurrirá siempre y cuando el operador tenga un título habilitante vigente y no el mismo título habilitante.

Ese tipo de sanción administrativa no exige como condición para su aplicación, que las sanciones anteriores que fundamentan la reiteración, concurren estando vigente la misma concesión, pues el elemento requerido y que agrava la sanción, es que la conducta haya sido reiterativa, como sucede en este caso, pues como ha quedado demostrado, a la investigada en dos ocasiones anteriores se le sancionó por el cobro de tarifas no autorizadas, que es lo que en este procedimiento se investiga.

Por lo explicado, cabe señalar que al tipo sancionatorio del inciso a) del artículo 41 de la Ley 7593 no se le puede atribuir una condición que aquél no exige, pues hacerlo violentaría el principio de legalidad, regulado en el artículo 11 constitucional, que prohíbe a los funcionarios públicos arrogarse facultades que la ley no les concede. De igual forma refiere el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública (L. G. A. P.) que la Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.

Sobre la base de lo establecido en la normativa vigente y lo señalado en la RRG-2526-2002 y en la RRG-4709-2005; se tiene por demostrada la conducta reiterativa de la investigada en torno a cobrar tarifas distintas a las fijadas por tercera ocasión, lo que la hace acreedora de la sanción a que se refiere el inciso a) del artículo 41 de la Ley 7593, es decir, a la revocatoria de la concesión de la ruta 505 descrita como San José-Peñas Blancas.

En sus conclusiones, el Lic. Rovira Figueroa, manifestó que, en su criterio: (1) la norma aplicable al caso correspondía a la del artículo 38 de la Ley 7593, en vigor antes de la reforma efectuada por la Ley 8660, según la cual solo era posible cobrar las tarifas autorizadas por la Autoridad Reguladora, por ende, los cobros que su representada hacía en los segmentos de la ruta, no estaban regulados por ese artículo, es decir, en su opinión, la conducta investigada resultaba atípica en relación con lo establecido por dicho artículo y por tanto no era sancionable; y (2) la norma dejaba abierta la posibilidad de que aún y cuando no se tuviera autorización para brindar el servicio de transporte en segmentos de la ruta, podían hacerse cobros de tarifas en ellos, siempre y cuando no fueran mayores a las tarifas establecidas por la Autoridad Reguladora, en razón de que la Ley 8660 que había reformado el artículo 38 fue publicada en el Alcance 31 a La Gaceta 156 del 13 de agosto de 2008 y su artículo 93 indicaba que regía 30 días después de su publicación, por lo que a la fecha de los hechos, sea 25 de abril y 2 de setiembre de 2008, no había entrado en vigencia (audio de la comparecencia a folio 386).

Respecto de tales argumentos, cabe indicar que el Lic. Rovira Figueroa lleva razón parcialmente, pues la aplicación del artículo 38 inciso a) de la Ley 7593 antes de la reforma, cabría únicamente respecto de los hechos ocurridos el 25 de abril de 2008, es decir, respecto de la denuncia del señor Cordero Salazar.

*En lo que interesa, rezaba dicho artículo: **“La Autoridad Reguladora sancionará, cumpliendo con el procedimiento administrativo previsto en la Ley General de la Administración Pública, con multa de cinco a diez veces el valor del daño causado que ella determine, a quien suministre un servicio público que incurra en cualquiera de las circunstancias siguientes: a) Cobro de precios, tarifas, tasas o contribuciones distintos de los señalados por la Autoridad Reguladora [...]”** (El original no está subrayado).*

Nótese que el texto anterior de esa norma se refería al cobro de tarifas distintas de las señaladas por la Autoridad Reguladora, lo que implicaba que si se cobraba una tarifa que no había sido previamente fijada por esa autoridad, la conducta resultaba atípica, sea, no sancionable. Para el 25 de abril de 2008, la Autoridad Reguladora no había fijado tarifas en segmentos de la Ruta 505 San José-Peñas Blancas, operados por Transportes Deldú S. A., pues, como se dijo anteriormente, esa ruta no contaba con fraccionamientos autorizados en ese momento.

Consecuentemente, si la Ruta 505 tenía una única tarifa fijada para todo su recorrido, el cobrar ¢ 800,00 al señor Cordero Salazar en el trayecto Peñas Blancas-Liberia resultaba ser una conducta típica sancionable, a la luz del entonces vigente artículo 38 inciso a) de la Ley 7593. Cabe aclarar que la tarifa fijada para dicha ruta fue de ¢3.380,00 conforme a la RRG-8148-2008 del 31 de marzo de 2008, publicada en el Alcance 18 a La Gaceta 76 del 21 de abril de 2008 (folios 326 al 336 y audio de comparecencia a folio 386).

Por lo explicado cabe concluir que no lleva razón el Lic. Rovira Figueroa cuando dice que la norma dejaba abierta la posibilidad de que aún y cuando no se tuviera autorización para brindar el servicio público en segmentos de la ruta, podían hacerse cobros de tarifas en

ellos, siempre y cuando no fueran mayores a las tarifas establecidas por la Autoridad Reguladora.

En cuanto a los hechos ocurridos el 2 de setiembre de 2008, no es cierto que los mismos deban ser tratados conforme al artículo 38 inciso a) vigente antes de la reforma de Ley 8660, por las razones que de seguido se explican.

*La eficacia y aplicación de la Ley 8660 está referida a su publicación y a la fecha definida en ella para su vigencia. Véase que el artículo 129 de la Constitución Política dispone que **“Las leyes son obligatorias y surten efectos desde el día que ellas designen; a falta de este requisito, diez días después de su publicación en el Diario Oficial”**. Ese precepto constitucional responde al Principio de la eficacia de las normas, por el cual debe entenderse que las mismas son obligatorias a partir de su fecha de entrada en vigor.*

*Así, se tiene que la Ley 7593, en vigor antes de la reforma que le introdujo la Ley 8660, en el artículo 72 indicaba que aquella ley regía **“[...] treinta días naturales después de su publicación en el diario oficial”**. Pero una vez reformada la Ley 7593, se le adicionaron artículos, por lo que su cantidad aumentó y la numeración se corrió, resultando que el artículo 72 pasó a ser el 93. Aunado a lo anterior, se tiene que la Ley 8660 in fine, dispuso que esa norma jurídica regía a partir de su publicación, hecho que ocurrió el 13 de agosto de 2008, consecuentemente las reformas a la Ley 7593 también se hicieron efectivas a partir de esa fecha. Por ello, los hechos ocurridos el 2 de setiembre de 2008 pueden ser sancionados con fundamento en la Ley 7593 actualmente en vigor.*

No obstante, cabe aclarar que dado el carácter de los hechos investigados resulta irrelevante aplicar dicho artículo con o sin la reforma, en virtud de que ambos comparten — como elemento sustancial común— el cobrar tarifas no autorizadas, que es la conducta que se le ha atribuido a la investigada (audio de la comparecencia visible a folio 386).

En otro orden de ideas, el Lic. Rovira Figueroa argumentó en la comparecencia, que el Acta de inspección a folio 83, no podía ser utilizada como prueba pues la misma se encontraba viciada de nulidad por no guardar las formalidades de ley y por no haber sido confeccionada ante testigos presenciales. Al respecto debe hacerse referencia al artículo 270 de la L.G.A.P., que señala los requisitos formales de las actas, así:

Artículo 270

- 1. Las declaraciones de las partes, testigos y peritos, y las inspecciones oculares, deberán ser consignadas en un acta. El acta deberá indicar el lugar y la fecha, el nombre y calidades del declarante, la declaración rendida o diligencia realizada, y cualquier otra circunstancia relevante.**
- 2. El acta deberá confeccionarse, leerse y firmarse inmediatamente después del acto o actuación documentados.**
- 3. El acta, previa lectura, deberá ir firmada por los declarantes, por las personas encargadas de recoger las declaraciones y por las partes si quisieren hacer constar alguna manifestación. Si alguno de los declarantes no quiere firmar o no puede se dejará constancia de ello y del motivo.**

4. *Cuando las declaraciones y diligencias a que se refiere el párrafo anterior fueren grabadas, el acta podrá ser levantada posteriormente con arreglo a lo dispuesto en el artículo 313.*
5. *Se agregará al acta, para que formen un solo expediente, todos los documentos conexos presentados por la Administración, o las partes en la diligencia.*
6. *El órgano director deberá conservar los objetos presentados susceptibles de desaparición, dejando constancia de ello en el acta.*

Se desprende del artículo 270 recién transcrito, que cualquier funcionario público tiene competencia para confeccionar el acta de una inspección ocular y que entre sus requisitos de validez no se encuentra el que deba ser levantada en presencia de testigos, por lo cual su valor probatorio se traduce en que se confeccione conforme al ordenamiento jurídico. Véase que el Código Procesal Civil en sus artículos 369 y 370, que sobre el valor probatorio de los documentos públicos, disponen:

Artículo 369

Documentos e instrumentos públicos: Son documentos públicos todos aquellos que hayan sido redactados o extendidos por funcionarios públicos, según las formas requeridas y dentro del límite de sus atribuciones [...].

Artículo 370

Valor probatorio. Los documentos o instrumentos públicos mientras no sean argüidos de falsos, hacen plena prueba de la existencia material de los hechos que el oficial público afirme en ellos haber realizado él mismo, o haber pasado en su presencia en ejercicio de sus funciones.

Con fundamento en lo anterior, se concluye que el Acta de inspección levantada por el Lic. Carlos Mata Coto, en ese entonces funcionario de la Autoridad Reguladora, es un documento público que hace plena prueba, por haber sido elaborado con apego a la normativa en vigor y, no haber sido declarado falso por sentencia firme (folio 83 y audio de la comparecencia a folio 386).

III. Sanción:

De conformidad con el mérito de los autos y tomando en cuenta que las conductas investigadas han quedado plenamente acreditadas, lo procedente es sancionar a Transportes Deldú S. A., concesionaria de la Ruta 505, con la revocación de la concesión de esa ruta, conforme a lo previsto en el artículo 41, inciso a) en relación con el 38 inciso a), ambos de la Ley 7593 y sus reformas; por haber incurrido en forma reiterada en el cobro de tarifas no fijadas por la Aresep, en los trayectos de Peñas Blancas-Liberia y de La Cruz-Liberia.

(...)"

- II.** Que conforme los artículos 5 inciso f) y 22 de la Ley 7593, existe un interés público en velar por la continuidad del servicio público regulado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en este caso concreto del servicio de transporte público modalidad autobús. Dichos numerales establecen que de revocarse la concesión o el permiso, el ente que la otorgó asumirá la prestación del servicio público, únicamente mientras se otorga de nuevo. En este particular, corresponde al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, concretamente al Consejo de Transporte Público, razón por la cual debe comunicársele la resolución que se tome.
- III.** Que la Junta Directiva conoció de este asunto en la sesión extraordinaria 35-2014, celebrada el 23 de junio de 2014, ratificada el 26 del mismo mes y año, en la que resolvió revocar la concesión, tal como se dispone.

POR TANTO

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley 7593 y sus reformas, en lo establecido en la Ley General de la Administración Pública y lo señalado en el dictamen C-217-2011 de la Procuraduría General de la República;

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

ACUERDA:

- I.** Revocar la concesión otorgada a Transportes Deldú S. A., por la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, mediante artículo 6.8 de la Sesión Ordinaria 71-2007 en la Ruta 505 descrita como San José-Peñas Blancas y Viceversa, por haber realizado en forma reiterada el cobro de tarifas no autorizadas en los trayectos Peñas Blancas-Liberia y La Cruz-Liberia.
- II.** Establecer que esta revocatoria será efectiva tres meses después de la notificación de la presente resolución, con el fin que el Consejo de Transporte Público proceda como corresponda.
- III.** Comunicar al Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, la resolución respectiva, para lo que le corresponda.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 245 y 345 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227), se informa que contra esta resolución puede interponerse el recurso ordinario de reposición y el recurso extraordinario de revisión ante la Junta Directiva.

De conformidad con el artículo 346 de la Ley 6227, el recurso de reposición deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente al de la notificación de este acto y el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de esa misma ley.

NOTIFÍQUESE.

Se retiran los señores Robert Thomas Harvey y Eric Chaves Gómez.

ARTÍCULO 7. Propuesta de Reglamento Técnico denominado "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAYA-2013)".

Ingresa el señor Luis Fernando Chavarría Alfaro, Director de la Intendencia de Agua, ingresa para exponer el tema objeto de este artículo.

La Junta Directiva conoce el oficio 322-IA-2014 del 17 de junio de 2014, mediante el cual la Intendencia de Agua, remite en complemento del oficio 235-IA-2014, la propuesta de

Reglamento Técnico: "Prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, AR-PSAYA-2013".

El señor **Luis Fernando Chavarría Alfaro** explica los pormenores del acuerdo, a efecto de someter al proceso de audiencia pública, la propuesta del reglamento técnico en comentario.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Intendencia de Agua, conforme al oficio 322-IA-2014, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 09-35-2014

1. Someter al proceso de audiencia pública la propuesta de reglamento técnico denominado: "Prestación de los Servicios de acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-20123", cuyo texto se copia a continuación:

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

**Reglamento Técnico:
"Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado
Sanitario e Hidrantes
(AR-PSAyA-2013)"**

**CAPÍTULO I
OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE**

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 1.- Objetivo

Reglamentar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes y las relaciones entre los prestadores regulados por la ARESEP y los abonados de estos servicios, para lo cual específicamente se establecen:

- a. Las condiciones de prestación;

- b. La gestión de servicios;
- c. Las responsabilidades de los prestadores;
- d. Los derechos y deberes de los abonados; y
- e. Los procedimientos generales para los trámites relacionados con la prestación de los servicios.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Este reglamento es aplicable a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes en cuanto a: operación, mantenimiento, desarrollo y administración de estos servicios, en sus diferentes etapas:

- a. Acueducto: producción, distribución y comercialización;
- b. Alcantarillado sanitario: recolección, tratamiento, disposición y comercialización; e
- c. Hidrantes: al ser un servicio asociado y unido al servicio de acueducto, incluye todas las etapas de este servicio.

Artículo 3.- Alcance

Este reglamento es de aplicación a nivel nacional, para los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes regulados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Quedan excluidas de su aplicación las municipalidades.

CAPÍTULO II SIGLAS Y DEFINICIONES

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 4.- Siglas

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

ARESEP	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o Autoridad Reguladora.
ASADA	Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes.
AyA	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
CFIA	Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.
CNE	Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.
CR-2010	Especificaciones Generales para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes.
CONAVI	Consejo Nacional de Vialidad.
DE-2010	Manual de Diseños Estándares para la Construcción de Carreteras, Caminos y Puentes.
ECA	Ente Costarricense de Acreditación.
ESPH, S.A.	Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.
MINAE	Ministerio del Ambiente y Energía.

MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
PMYES	Programa de Mejora y Expansión Continua del Servicio.
SIG	Sistema de Información Geográfica.

Artículo 5.- Definiciones

Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

Abonado o cliente: Persona física o jurídica a cuyo nombre aparece registrado el servicio que le brinda el prestador.

Acceso universal: Derecho efectivo de acceso a un servicio público brindado por un prestador dentro de su jurisdicción territorial en condiciones de prestación óptima.

Acueducto o alcantarillado comunal: Sistema de acueducto o alcantarillado sanitario cuya titularidad corresponde al AyA, pero su administración es delegada a entes locales, conforme con la Ley Constitutiva del AyA N°2726.

Acueducto o sistema de acueducto: Sistema cuyo objetivo es captar, potabilizar, almacenar y distribuir agua potable con la finalidad de proporcionarla a un núcleo de población determinado. Incluye la fuente de recurso hídrico y las obras de infraestructura física. Consta de las siguientes etapas:

- a. Producción (gestión ambiental, captación y conducción y potabilización);
- b. Distribución (almacenamiento, redes de distribución, conexiones domiciliarias, hidrómetros); y
- c. Comercialización (medición de consumos, lectura de hidrómetros, facturación, cobro y actividades relacionadas con la atención del usuario).

Agua potable: Agua que al ser consumida por la población no causa daño a la salud y cumple con los estándares estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos y microbiológicos, establecidos en la reglamentación vigente.

Agua pluvial: Agua de lluvia que, en vez de ser infiltrada, fluye a través de la superficie de la tierra llegando finalmente a un cuerpo de agua.

Agua residual: Agua que ha recibido un uso y cuya calidad ha sido modificada por la incorporación de agentes contaminantes.

Agua residual de tipo ordinario: Agua residual generada por las actividades domésticas del hombre (uso de inodoros, duchas, lavatorios, fregaderos, lavado de ropa, etc.).

Agua residual de tipo especial: Agua residual de tipo diferente al ordinario.

Alcantarillado pluvial: Sistema formado por tuberías y estructuras cuyo objetivo es recolectar y conducir aguas pluviales.

Alcantarillado sanitario o sistema de alcantarillado sanitario: Sistema cuyo objetivo es recolectar, conducir y tratar aguas residuales; así como la disposición sanitaria de las aguas y lodos resultantes. Incluye el cuerpo receptor y las obras de infraestructura física. Consta de las siguientes etapas:

- a. Recolección;
- b. Tratamiento (Gestión ambiental, y disposición final de aguas y lodos residuales); y
- c. Comercialización (Medición de consumos, facturación, cobro y actividades relacionadas con la atención al abonado).

Alto consumo: Es aquel que supere en un 100% el consumo promedio normal de los últimos doce meses.

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales, ASADA: Organización legalmente constituida, para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes; y que cuenta con convenio de delegación por parte del AyA.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Autoridad Reguladora o ARESEP: Institución autónoma creada por la Ley N° 7593, encargada de fijar tarifas, emitir y velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de los servicios públicos.

Calidad: Conjunto de atributos que ostentan los servicios públicos que permite brindarlos de forma continua, oportuna, regular, celeridad, eficaz y eficiente; lo que les confiere aptitud para satisfacer necesidades humanas.

Calidad del agua: Conjunto de atributos físicos, químicos biológicos y organolépticos que se le asignan al agua en función de su uso y que son requeridas para la protección de la salud humana, tanto en el consumo humano como en usos recreativos y productivos.

Calidad del servicio: Efecto global de la prestación de un servicio que determina el grado de satisfacción de las necesidades del abonado o del usuario.

Calle Pública: Camino que forma parte del dominio público y es establecida su condición y características por el ente competente.

Caso fortuito: Lo que acontece casualmente sin premeditación ni previsión; o que aun previéndose no pudo ser evitado.

Caudal: Cociente entre el volumen de un líquido o fluido que pasa por una sección de un conducto y el tiempo transcurrido. Puede expresarse en metros cúbicos por segundo o en litros por segundo.

Ciclo de lectura: Periodo de tiempo que oscila entre 28 y 33 días, definido entre dos lecturas consecutivas de un hidrómetro.

Cobertura: Disponibilidad de los servicios dentro de la jurisdicción territorial del prestador.

Colector: Tubería principal destinada a recolectar y conducir aguas residuales como parte de una red de alcantarillado. No cuenta con conexiones directas de los abonados.

Comercialización: Etapa final del abastecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario e hidrantes que comprende la medición de los consumos, lectura de hidrómetros, facturación, cobro y las actividades relacionadas con la atención al usuario.

Conexión. Unión del sistema público de abastecimiento de agua o de alcantarillado sanitario (recolección de aguas servidas), con el sistema privado.

Conexión ilícita de acueducto. Una conexión de acueducto se considera ilícita, cuando:

- a. Esté conectada a la red pública, sin autorización del prestador;
- b. El servicio sea suspendido y se reconecte sin autorización del prestador;
- c. El servicio haya sido autorizado por el prestador y:
 - i. la conexión se realice antes del hidrómetro;
 - ii. la conexión opere indebidamente por alteración del funcionamiento del hidrómetro,
- d. El servicio provenga de otra conexión.

Conexión ilícita de alcantarillado sanitario. Una conexión de alcantarillado sanitario se considera ilícita, cuando:

- a. Esté conectada a la red pública en uso, sin autorización del prestador;
- b. Esté conectado a una red pública que no esté en uso;
- c. Se interconecte con un sistema de alcantarillado de aguas pluviales; y
- d. Se interconecte el sistema pluvial al sistema sanitario.

Consumo estimado: Consumo supuesto, el cual es equivalente al consumo promedio normal.

Consumo normal: Consumo mensual del abonado libre de distorsiones.

Consumo promedio normal: Es el promedio de los consumos normales de un abonado registrados en los últimos doce meses. Si no existen registros para calcularlo, se supondrá igual al consumo promedio de la categoría respectiva del año anterior.

Continuidad del servicio: Atributo de la calidad de servicio que implica que el mismo se mantiene en forma continua sin interrupción las 24 horas del día los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor o por períodos programados de mantenimiento del sistema.

Contrato de servicios: Acuerdo formal suscrito entre un prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes y un abonado, en donde se establecen las condiciones y requisitos técnicos y comerciales que permiten brindar los servicios; así como las obligaciones, derechos y deberes a que se comprometen las partes, dentro del marco regulatorio y la legislación vigente.

Cuerpos de agua receptores: son las acequias, canales, arroyos, quebradas y ríos de dominio público y régimen de flujo permanente, así como las lagunas, lagos y mares, hacia los cuales descargan las aguas residuales tratadas.

Denuncia: Gestión presentada por cualquier persona, referente a una situación respecto a un servicio público que le afecta o afecta a un grupo de personas y sobre lo cual solicita una investigación y actuación general de la autoridad correspondiente.

Derrame o desborde del alcantarillado sanitario: vertido de efluentes del sistema de alcantarillado sanitario que se manifiesta en la vía pública.

Desarrollador, fraccionador, urbanizador: Persona física o jurídica, interesada en habilitar por cuenta propia, un terreno para fines urbanos, lo cual incluye las instalaciones para la provisión de servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, incluido el tratamiento y disposición de las aguas y lodos residuales, en caso de no existir sistema público.

Dictamen de disponibilidad de servicios: Estudio técnico mediante el cual un prestador de servicio define la capacidad de sus sistemas (acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes) para abastecer a nuevos abonados.

Error de lectura: Diferencia entre el valor medido o calculado y el real.

Estudio de disponibilidad de servicios: Análisis técnico que debe realizar y mantener actualizado el prestador del servicio sobre la capacidad hídrica e hidráulica de los sistemas que opera.

Extensiones de los sistemas: Infraestructura requerida para la interconexión de redes de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes de proyectos de consumo masivo con la red pública de un prestador de servicio. Esta infraestructura es adicional a la propia de cada proyecto, la cual debe ser financiada por el interesado.

Factura: Documento o archivo mercantil emitido periódicamente por el prestador, que muestra el detalle de los conceptos y los montos por cobrar por los servicios prestados.

Facturación: Proceso mediante el cual se determina los conceptos y montos que debe cancelar el abonado.

Facturación errónea: proceso que contiene valores diferentes a los reales.

Fuente pública de ornato: Estructura ornamental que utiliza agua y está ubicada en sitios públicos.

Fuerza mayor: Acontecimiento que no puede preverse o que, previsto, no puede evitarse, por ejemplo, los fenómenos atmosféricos y naturales como terremotos, tempestades, inundaciones, crecidas, lluvias, rayos, incendios y otros.

Fuga interna: Escape de agua o derrame de aguas residuales en las instalaciones internas del abonado.

Fuga interna no visible: Escape de agua o derrame de aguas residuales en las instalaciones internas ocultas del abonado.

Gestión Ambiental: Estrategia que debe utilizar el prestador para lograr la sostenibilidad del servicio, así como la protección, conservación, recuperación y preservación del recurso hídrico y su entorno.

Hidrómetro: Dispositivo o instrumento para la medición del volumen de agua que lo atraviesa.

Instalaciones internas o red interna: Conjunto de tuberías, accesorios y piezas sanitarias que se ubican a partir del límite físico de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario; destinados al abastecimiento y distribución del agua potable o a la evacuación de aguas residuales, dentro de un inmueble.

Instalaciones temporales: Instalaciones construidas para realizar circos, ferias, turnos, conciertos, actividades religiosas, entre otros; que no requieren un servicio permanente.

Interrupción temporal del servicio: Suspensión programada o no programada del servicio de agua potable, que involucra un periodo de tiempo en el que prestador atiende obras de mantenimiento; imprevistos por daños en sus sistemas o acciones de contingencia.

Jurisdicción: Es el área geográfica autorizada por ley, concesión, permiso o contrato de delegación, administración o alianza para la operación de un prestador.

KPa, Kilopascal: Unidad de medida de la presión atmosférica, equivalente a mil Pascales (1000 Pascales).

Ley N° 7593 o Ley de la Autoridad Reguladora: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 y sus reformas.

m. c. a: Unidad de presión equivalente a la presión ejercida por una columna de agua de un metro de altura. 1mca equivale a 9,80 KPa. (1 mca = 9,80KPa)

Modelo de fijación de precios y tarifas: Abstracción y simulación de la realidad económica-financiera en la que se desenvuelve una industria de servicio público, incluyendo formulaciones matemáticas, indicadores y criterios que permitan establecer un precio o tarifa sostenible por sectores que reciben el servicio.

Metodología tarifaria: Secuencia ordenada de los procedimientos que se utilizan para determinar las tarifas de los servicios públicos; comprende la definición del modelo de fijación de precios y tarifas.

Niple: Sección de tubería de tamaño variable con rosca macho en al menos uno de sus extremos, y que sirve para unir cañerías.

Nivel de servicio: Condiciones en que se brindan los servicios, considerando aspectos de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad y oportunidad.

Norma Técnica de Hidrómetros: Se refiere a la Norma Técnica de Hidrómetros para el Servicio de Acueducto AR-HSA-2008 publicada en La Gaceta N°198 del 14 de octubre de 2008 o la vigente a la fecha.

Obras para nuevos desarrollos: Obras necesarias para la ampliación, mejoras y modificaciones de los servicios, de tal manera que la incorporación del nuevo desarrollo no afecte la gestión del servicio programada por el prestador.

Programa de Mejora y Expansión Continua del Servicio (PMYES): Programa integral que establece las necesidades de desarrollo para un sistema de acueducto, alcantarillado sanitario o hidrantes en el corto, mediano y largo plazo.

Poseedor: Persona física o jurídica que realice actos de posesión estables y efectivos como dueño en forma pacífica, pública e ininterrumpida, por más de un año, en inmuebles no inscritos en el Registro Público o bien, estando inscritos cuenten con el aval o autorización del propietario registral.

Prestación óptima: Servicio que cumple las condiciones establecidas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad, acceso universal, eficiencia, sostenibilidad e igualdad.

P. s. i: Siglas en inglés de libra – fuerza por pulgada cuadrada. Unidad de presión del sistema anglosajón. 1psi equivale a 6,69 KPa o 0,703 mca (1psi=6,89 KPa).

Prestador de servicio público, prestador u operador: Sujeto público o privado que presta servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora por ley, concesión o permiso (Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593); contrato de delegación (Ley Constitutiva del AyA, N°2726); o alianza (Ley de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, SA, N°7789).

Prevista: Tubería y accesorios, conectados a la red de abastecimiento de agua o a la red de recolección de aguas servidas, que no ha sido conectada a las instalaciones de los abonados. Para el servicio de acueducto incluye el sistema de medición, una válvula de retención y una válvula de paso. Para el servicio de alcantarillado sanitario incluye el niple de salida de la caja de registro.

Propietario: Persona física o jurídica que demuestre mediante certificación notarial o registral que ostenta la titularidad del inmueble.

Proyecto de consumo masivo: Son los desarrollos urbanísticos, comerciales, industriales, turísticos o de otra índole, que demanden una porción significativa de la capacidad instalada de un sistema de servicio público.

Queja: Gestión presentada por un abonado o un usuario debidamente autorizado por el abonado, por situaciones o problemas derivados de la actividad de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario o hidrantes.

Red pública: Red del sistema público de distribución de agua o de recolección de aguas residuales, propiedad del prestador.

Refacturación: Emisión de una nueva factura en sustitución de una anterior para efectos de corregir errores identificados por parte del abonado o del prestador.

Reglamento para la Calidad: Se refiere al Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto Ejecutivo 32327-S o el vigente a la fecha.

Reglamento de Vertido: Se refiere al Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales, Decreto Ejecutivo 33601-MINAET-S publicado en La Gaceta N°55 del lunes 19 de marzo del

2007 o el vigente a la fecha, el cual regula los parámetros y sus valores máximos permisibles permitidos para la descarga de agua residuales aun receptor.

Servicios: Para efectos de la presente normativa, entiéndase referido a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, así como los servicios especiales y conexos asociados a ellos.

Servicios conexos: Son los complementarios a los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.

Servicio de acueducto: Aquel que utiliza un sistema de acueducto para abastecer de agua potable a un núcleo de población.

Servicio de alcantarillado sanitario: Aquel que utiliza un sistema de alcantarillado sanitario para evacuar y tratar aguas y los lodos residuales de un núcleo de población.

Servicio de desconexión por solicitud del abonado: Consiste en la suspensión del servicio de acueducto por petición expresa del abonado.

Servicio de hidrantes: Es el referido a la instalación, desarrollo, operación y mantenimiento de los hidrantes, para las labores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Servicio de instalación de fuentes públicas domiciliarias: Consiste en instalar un dispositivo en una prevista existente cuando se corte o suspenda un servicio domiciliario.

Servicios especiales: Son los prestados en condiciones atípicas, ya sea por su condición de abastecimiento, titularidad del inmueble o temporalidad del servicio.

Servicio público: El que por su importancia para el desarrollo sostenible del país sea calificado como tal por la Asamblea Legislativa, con el fin de sujetarlo a las regulaciones de la Ley N° 7593. Para efectos del presente reglamento, entiéndase esta definición referida a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.

Servicio de revisión del sistema de medición: Consiste en realizar la prueba volumétrica, ya sea en laboratorio o en sitio, para determinar la exactitud del consumo registrado por un hidrómetro.

Servicio de traslado de prevista: Consiste en el traslado de la prevista, para brindar el servicio en un punto de entrega diferente para una misma propiedad y por petición expresa del abonado.

Servicio de tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individualizados: Consiste en el tratamiento de aguas y lodos provenientes de tanques sépticos, plantas de tratamiento privadas o sistemas de otros prestador.

Servidumbre de paso y acueducto/alcantarillado: Derecho a transitar por propiedad ajena para tener salida desde esa propiedad a vía pública, y para conectar infraestructura de acueducto y alcantarillado sanitario, a fin de proveer agua potable o descargar aguas residuales del predio que carezca de salida a vía pública.

Suspensiones programadas: Suspensión del servicio con el fin de dar mantenimiento a la infraestructura del servicio, programada y comunicada a los usuarios con al menos 48 horas de antelación.

Tarifa: Lista o catálogo de precios que deben pagarse por la prestación de un servicio.

Técnicamente factible de ser brindado: Se considera que un servicio es técnicamente factible de ser brindado cuando cumple las siguientes condiciones:

- a. Las redes de distribución y de recolección pasan frente a linderos del inmueble o tenga acceso directo por vía pública o servidumbre de paso del inmueble para el cual se solicita un servicio,
- b. Los sistemas cuenten con capacidad hídrica, hidráulica, de potabilización y de tratamiento, suficientes para aceptar nuevos abonados,
- c. El sistema cumple con los atributos de calidad establecidos,
- d. Es legal y ambientalmente posible y
- e. Los solicitantes cumplen con los requisitos administrativos establecidos.

Unidad de consumo: Cada una de las unidades de vivienda, comercio, industria u otras, incluidos condominios, que cuenta con instalaciones propias de agua potable y alcantarillado sanitario, y que reciben los servicios brindados por el prestador del servicio. Todas las unidades de consumo con que cuente un condominio, podrán tener servicios independizados hasta la calle pública.

Usuario: Persona física o jurídica que recibe el servicio brindado por un prestador.

Venta de agua potable en bloque: Abastecimiento de agua en grandes cantidades de un prestador de servicio a otro, o a empresa privada para su posterior comercialización a terceros. Excepto que sea un prestador de servicio autorizado, no se permite el abastecimiento en forma individual.

La tarifa para este servicio será la fijada por ARESEP.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN PRIMERA. GENERALIDADES

Artículo 6.- Obligatoriedad de acatamiento.

Los prestadores de los servicios están obligados a cumplir con lo establecido en este Reglamento y en toda la normativa técnica vigente que regula esta materia.

Artículo 7.- Límite físico de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

El límite físico entre estos servicios y las instalaciones internas, está dado por el límite entre la propiedad privada y la propiedad pública.

Artículo 8.- Punto de entrega.

Los servicios serán suministrados hasta el límite físico del servicio establecido en este Reglamento.

Artículo 9.- Dictamen de disponibilidad de servicios.

El prestador deberá emitir dictamen de la disponibilidad de los servicios contra toda solicitud de un interesado de obtener un nuevo servicio de acueducto y alcantarillado. El dictamen debe estar basado en un estudio de disponibilidad del servicio y deberá indicar las obras que, para proveer tales servicios e interconectarlos a los sistemas, debe el interesado financiar y construir.

En ningún caso se autorizarán expansiones que comprometan el recurso hídrico existente o la capacidad del sistema de alcantarillado y su tratamiento, en perjuicio de la comunidad servida o de los habitantes de los eventuales nuevos desarrollos.

Artículo 10.- Vigencia del dictamen de disponibilidad.

El dictamen de disponibilidad tendrá un plazo mínimo de 12 meses a partir de la fecha de su emisión, el cual podrá ser prorrogado, bajo justificación técnica por una única vez, por un plazo máximo igual al inicial.

Artículo 11.- Plazo para emitir dictamen de disponibilidad.

El prestador tendrá un plazo de cinco días para emitir el dictamen de disponibilidad, posterior al recibido a satisfacción de los requisitos establecidos.

Artículo 12.- Balance entre los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.

En las áreas urbanas, es obligación de los prestadores lograr el balance en la cobertura entre los servicios de acueducto y de alcantarillado sanitario, de tal manera que conforme se amplíe el primero, se provea paralelamente el segundo.

Artículo 13.- Participación de los operadores de servicio.

Un operador puede participar en la prestación de los servicios de acueducto o alcantarillado sanitario, en todas o alguna de las etapas de dichos servicios definidas en el artículo 5 de este reglamento.

Artículo 14.- Consulta a las comunidades indígenas.

Los prestadores están obligados a consultar a las comunidades indígenas sobre cualquier proyecto relacionado con los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes por realizarse en las zonas indígenas. Los resultados de la consulta serán de obligatorio cumplimiento.

Artículo 15.- Proyectos en zonas de protección indígena.

Para realizar proyectos relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes en zonas de protección indígena, los prestadores en cooperación con los representantes de las comunidades indígenas, con el fin de evaluar y considerar en el proyecto el impacto social, cultural y ambiental, están obligados a realizar todos los estudios técnicos y jurídicos requeridos. Los resultados de estos estudios deberán ser considerados como criterios vinculantes en la toma de decisión, ejecución y operación de dichos proyectos.

SECCIÓN SEGUNDA. DE LA INFORMACIÓN**Artículo 16.- Información para la Autoridad Reguladora.**

Los prestadores deberán proveer a la Autoridad Reguladora información completa, fidedigna, actualizada, precisa, suficiente y clara sobre los servicios a que se refiere este Reglamento.

La información se utilizará para:

- a. Establecer si los servicios se operan y mantienen de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento y otras normas técnicas vigentes,
- b. Comprobar que la gestión es realizada en forma eficiente,
- c. El trámite de quejas y denuncias,
- d. La resolución de gestiones tarifarias y
- e. Cualquier otra función que la Ley establezca.

Artículo 17.- Sistemas de información.

Con el fin de aportar la información requerida por la ARESEP, cada prestador deberá mantener sistemas de información que contengan como mínimo:

- a. Registros actualizados de los niveles de servicio,
- b. Copias de los análisis de laboratorio sobre calidad del agua brindada,
- c. Mapas que muestren los elementos principales de los sistemas que operan,
- d. Registros de los sistemas que operan con detalle de costos y fecha de instalación,
- e. Catastro actualizado de las conexiones, geográfico y en base de datos en la que consten, entre otros, todos los datos necesarios para ubicar la propiedad beneficiada con las previstas de servicios, identificar el abonado, caracterizar el tipo de servicio y realizar las labores de facturación y cobro,
- f. Censo actualizado de las poblaciones ocupantes de terrenos en precario y de la condición en que se encuentran con respecto al uso de los servicios,
- g. Plan de gestión ambiental para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico,

- h. Programas anuales de mantenimiento de sus sistemas,
- i. Registros de las quejas y denuncias que reciba, así como la información respectiva sobre el trámite, investigación, acciones tomadas al respecto y sus resultados,
- j. Resultados de encuestas sobre la percepción de la calidad de los servicios,
- k. Registro detallado de todas las fuentes del recurso hídrico que se utilizan para brindar el servicio de acueducto,
- l. Los planes y programas especificados en el presente reglamento: plan de mantenimiento de la infraestructura, plan de mantenimiento de hidrómetros, plan de control de hidrantes, plan de gestión ambiental, plan de control de la calidad del agua,
- m. Plan de mantenimiento de la infraestructura,
- n. Plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo de los hidrómetros de acuerdo con la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008 o la vigente a la fecha, y
- o. Catastro actualizado de los hidrómetros, tal y como lo especifica la Norma Técnica de Hidrómetros AR-HSA-2008 vigente a la fecha.

Artículo 18.- Formato de la información aportada.

La información de los prestadores deberá ser almacenada en bases de datos con formato electrónico y la geográfica será preferiblemente instalada en un sistema de información geográfico electrónico.

SECCIÓN TERCERA. INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPOS DE MEDICIÓN**Artículo 19.- Diseño y construcción de instalaciones.**

Toda infraestructura debe ser diseñada y construida de acuerdo con los requerimientos vigentes de diseño y construcción establecidos por el CFIA, el AyA y la legislación vigente aplicable.

Artículo 20.- Mantenimiento de la infraestructura.

Los prestadores deben dar mantenimiento a la infraestructura, para asegurarse que la prestación de los servicios sea acorde con las exigencias de este Reglamento y la legislación vigente aplicable. El mantenimiento se dará hasta el límite físico del servicio público.

Artículo 21.- Reparación de vías públicas.

Los prestadores, independientemente del estado en que se hallen las vías públicas en las que se requiera realizar obras de mejoramiento, reposición o construcción, relacionadas con la infraestructura de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, deberán devolver la superficie rodante de la vía pública y las aceras al menos a su estado anterior, en un plazo máximo de quince días hábiles.

Para realizar estas labores deben utilizar:

- a. Las mejores tecnologías disponibles,
- b. Procedimientos los menos invasivos posibles y que aseguren la menor afectación a las vías, de conformidad con la tecnología disponible.
- c. Materiales de alta tecnología que permitan brindar una calidad igual o superior de la original, y

- d. Cumplir con lo establecido en las Especificaciones Generales y Diseños Estándares del MOPT para vías públicas (Manuales CR-2010 y DE-2010), adicional a lo establecido en cuanto a la operación del tránsito, mantenimiento de la vía y control de la erosión del suelo; así como con el control de calidad de los procesos constructivos.

Se considera la obra concluida, cuando se han terminado los trabajos programados y reparado la vía pública, debiendo el operador dejar constancia de recibido y finiquito de la misma.

Los prestadores deben garantizar la calidad del trabajo realizado, si éste presenta problemas de operación están obligados hasta por un plazo de dos años, a rehacerlos especialmente cuando muestren fallas como: desprendimientos, abultamientos, grietas o hundimientos. También debe asegurarse que el nivel de la superficie de rodamiento y la altura de las tapas de los pozos sean coincidentes, asimismo debe reponerse de inmediato las tapas que se dañen o sean hurtadas.

Debe el prestador realizar una programación de renovación de su infraestructura según su antigüedad y vida útil. En el caso que la renovación de esa infraestructura afecte el libre tránsito por las vías, debe coordinar con el CONAVI, el MOPT o la municipalidad respectiva, con la finalidad de garantizar la menor afectación a los usuarios de esas vías. Los prestadores deben coordinar la ejecución de planes instalación, modificación o cambio de infraestructura con esas entidades afecto de hacerlo coincidir sus programas de mantenimiento de vías, evitando la afectación posterior de las vías públicas por la realización de esas actividades.

Artículo 22.- Instalación de equipos de medición.

Para la instalación de hidrómetros y su mantenimiento se aplicarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros.

Artículo 23.- Verificación de los sistemas de medición o conteo.

Los laboratorios de verificación de los sistemas de medición o conteo deberán estar debidamente acreditados ante el ECA o la autoridad correspondiente; personas responsables, ensayos y pruebas deberán estar debidamente certificados y los instrumentos, sistemas de medición o conteo utilizados para llevar a cabo pruebas para evaluar la calidad del servicio, deberán estar calibrados y poseer un plan de verificación, calibración y mantenimiento de acuerdo con las especificaciones establecidas por el fabricante y de conformidad con la normativa vigente.

Artículo 24.- Seguridad.

Los prestadores asegurarán en sus funciones la protección de sus trabajadores, equipo, instalaciones, infraestructura y público en general.

CAPÍTULO IV CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

SECCIÓN PRIMERA. DE LA PRESTACIÓN

Artículo 25.- Condiciones de prestación.

Los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes serán brindados considerando la eficiencia y la eficacia en la gestión y el uso de los recursos, la universalidad, continuidad y regularidad del servicio; el uso de tecnologías limpias y eficientes; así como la protección a la salud humana y de los recursos hídricos

Artículo 26.- Obligatoriedad de la prestación de los servicios.

Siempre que sea técnicamente factible, los prestadores dentro de su jurisdicción deben brindar en condiciones de prestación óptima, los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.

Artículo 27.- Prestación de los servicios de forma continua.

Los prestadores deberán garantizar la continuidad del servicio. Se exceptúan aquellas situaciones de suspensión de servicio por incumplimiento del abonado.

Artículo 28.- Instalación de fuente pública domiciliaria.

Cuando se corte o suspenda un servicio domiciliario exclusivamente por morosidad en el pago, con la finalidad de que los usuarios recolecten agua para su subsistencia, los prestadores deberán colocar una fuente pública y notificar su ubicación al abonado.

Artículo 29.- Requisitos para la Instalación de fuente pública domiciliaria.

La fuente pública domiciliaria no tiene costo de instalación para el abonado y debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Instalarse inmediatamente se suspenda el servicio;
- b. Ubicarse a una distancia máxima de 200 metros e incluso cruzando la calle, excepto cuando la fuente abastezca un usuario discapacitado o adulto mayor, en cuyo caso debe instalarse al frente del inmueble;
- c. De una misma fuente se pueden abastecer varios abonados;
- d. La instalación debe realizarse de tal manera que evite la conexión de mangueras u otra conexión ilícita;
- e. Cuando exista una conexión ilegal desde la fuente pública, la fuente se debe desconectar y se puede trasladar su ubicación.

Una vez que se cancelen los montos pendientes de pago, así como los costos por desconexión y reconexión y se reactive el servicio, la fuente pública deberá ser eliminada sin previo aviso.

SECCIÓN SEGUNDA. DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO**Artículo 30.- Calidad del agua suministrada.**

La calidad del agua suministrada a los abonados deberá cumplir con las condiciones establecidas en el Reglamento para la Calidad o disposiciones que establezca el Ministerio de Salud.

Cuando el control de calidad demuestre que uno o varios parámetros sean disconformes con los valores establecidos en este Reglamento, el prestador deberá tomar las medidas correctivas necesarias para ajustar el servicio conforme con los valores admisibles de ese Reglamento.

Artículo 31.- responsabilidad sobre el control de la calidad del agua.

La calidad del agua suministrada y su respectivo control son responsabilidad del prestador, quien deberá cumplir con los lineamientos establecidos en el Reglamento para la Calidad o disposiciones que establezca el Ministerio de Salud. La Autoridad Reguladora podrá requerir que el prestador suministre análisis adicionales a los solicitados en la reglamentación vigente.

Los laboratorios que realicen pruebas de control de calidad del agua deberán cumplir con los lineamientos establecidos por el ECA.

Artículo 32.- Presiones de servicio.

Los prestadores deben mantener una presión mínima dinámica de servicio en el punto de entrega de 98,1 kPa (10 m.c.a., 14,2psi). A la vez, debe restringir la presión estática máxima hasta 490,5 kPa (50 m.c.a., 71 psi), en el punto más bajo de la red y en áreas de servicio muy quebradas hasta 686,4 kPa (70 m.c.a., 99,6 psi).

Artículo 33.- Interrupción temporal del servicio de agua potable.

En caso de interrupción de la continuidad del servicio, los prestadores deberán comunicar a los abonados y usuarios a través de los medios de comunicación colectiva, al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y a la Autoridad Reguladora, lo siguiente:

- a. Área y población afectadas;
- b. Tipo de afectación al abonado;
- c. Duración estimada de la suspensión;
- d. Precauciones especiales que deberán adoptar los usuarios;
- e. Razones de la suspensión del servicio; y
- f. Medidas de contingencia en caso de ser necesarias.

La comunicación deberá realizarse:

- a. Para suspensiones programadas, con al menos cuarenta y ocho horas de antelación;
- b. Para suspensiones no programadas, dentro de las cuatro horas después de producido el reporte de la avería; y
- c. Para suspensiones por fuerza mayor o caso fortuito, dentro de las cuatro horas después de localizada la afectación.

En todos los casos, si la suspensión del servicio se prolonga por más de ocho horas, el prestador está obligado a brindar un servicio alternativo de suministro de agua potable a los abonados, que cubra las necesidades de hospitales, clínicas y centros de salud; y necesidades básicas de los

abonados domiciliarios y comunicar mediante medios de comunicación colectiva, la ubicación y condiciones del servicio alternativo de agua potable.

Para un mismo usuario, se podrán realizar como máximo cinco suspensiones programadas en un año, siendo que de ellas, no podrán producirse más de dos en un mes.

SECCIÓN TERCERA. DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO**Artículo 34.- Tratamiento de aguas residuales.**

Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán verificar que todas las aguas residuales evacuadas por sus sistemas reciban tratamiento y cumplan con lo establecido en el Reglamento de Vertidos.

Artículo 35.- Catastro de descargas de aguas residuales especiales.

Los prestadores del servicio de alcantarillado sanitario, deberán mantener un catastro actualizado de las descargas de aguas residuales de tipo especial a su sistema, según la normativa vigente.

Artículo 36.- Control de contaminación.

Los prestadores deben efectuar las acciones de control necesarias, para prevenir los riesgos de contaminación que provengan de la provisión de servicios que brinda, salvo aquellos que no sean de su exclusiva competencia.

Artículo 37.- Prohibición de recepción de aguas pluviales.

Los sistemas de alcantarillado sanitario solo recibirán aguas residuales, siendo terminantemente prohibida la descarga de aguas pluviales.

Los prestadores deberán gestionar y coordinar de manera periódica con los operadores de sistemas pluviales, medidas correctivas para el control y vigilancia de sus sistemas de alcantarillado sanitario, con la finalidad de que las aguas pluviales estén separadas de dicho sistema.

Artículo 38.- Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individualizados.

Los prestadores podrán brindar el servicio de tratamiento de lodos y aguas residuales a efluentes provenientes de sistemas individualizados, como tanques sépticos o plantas de tratamiento privadas o de otros prestadores, y aplicarán la tarifa fijada por la Autoridad Reguladora. Asimismo, establecerán las condiciones de prestación de este servicio.

Artículo 39.- Derrames del alcantarillado sanitario.

Los prestadores deben evitar la ocurrencia de derrames del sistema de alcantarillado sanitario. Para estos efectos debe:

- a. Dimensionar y adecuar las redes y otros elementos del alcantarillado de acuerdo con las exigencias crecientes sobre el servicio;
- b. Dar mantenimiento para rehabilitar redes en mal estado y eliminar obstrucciones; y
- c. Eliminar ingresos ilícitos de aguas pluviales.

Artículo 40.- Acciones para la prevención de derrames del alcantarillado sanitario.

En relación con el control de los derrames, el prestador debe:

- a. Mensualmente cuantificar, clasificar y proyectar los caudales de:
 - i. Aguas residuales de tipo ordinario y
 - ii. Aguas de tipo especial.
- b. Investigar y registrar cualquier ingreso ilícito de agua al sistema y su afectación al sistema,
- c. Identificar puntos o sectores críticos de la red, donde ocurran derrames o exista mayor probabilidad de generación de derrames,
- d. Identificar y clasificar mensualmente, los derrames detectados en la red de alcantarillado, según su origen, por:
 - i. Obstrucciones debido a taponamientos o uso indebido del sistema,
 - ii. Falta de capacidad hidráulica del sistema, por defectos de diseño, obsolescencia de la red o descarga de aguas pluviales,
 - iii. Falla energética y
 - iv. Otros.

- e. En relación con la descarga de aguas pluviales a la red de alcantarillado sanitario, gestionar con las entidades responsables, las soluciones y medidas correctivas.

Artículo 41.- Descarga de aguas especiales.

Los prestadores velarán porque las aguas residuales de tipo especial para ser vertidas en el sistema público de alcantarillado sanitario, reciban tratamiento previo por parte del ente generador y cumplan con lo dispuesto en el Reglamento de Vertidos.

SECCIÓN CUARTA. DEL SERVICIO DE HIDRANTES**Artículo 42.- Condiciones del servicio de hidrantes.**

La instalación, operación y ubicación de hidrantes y de previstas para este servicio, se registrarán por lo establecido en la Ley Declaratoria del Servicio de Hidrantes como Servicio Público y Reforma de Leyes Conexas N° 8641 y su Reglamento o legislación vigente.

Artículo 43.- Responsabilidad sobre la red de hidrantes.

La red de hidrantes para el combate de incendios forma parte integral del servicio de acueducto, por tanto debe ser operada, mantenida, ampliada e instalada por el respectivo prestador, quien deberá cumplir con las condiciones técnicas necesarias para su instalación y operación, con base en la normativa vigente.

SECCIÓN QUINTA. DE LOS SERVICIOS ESPECIALES**Artículo 44.- Prestación de servicios especiales.**

Los operadores podrán prestar servicios especiales en los sistemas operados, siempre y cuando no afecten la calidad, continuidad y prestación óptima del servicio brindado a sus abonados. La prestación de estos servicios debe ajustarse a lo establecido en este reglamento.

Artículo 45.- Tipos de servicios especiales de acueducto o alcantarillado.

Se consideran servicios especiales de acueducto y alcantarillado:

- a. La venta de agua potable en bloque,
- b. Los otorgados a poseedores y ocupantes de terrenos en precario y campamentos de damnificados y
- c. Los autorizados para las actividades e instalaciones temporales.

Artículo 46.- Servicios en terrenos declarados precarios y campamentos de damnificados.

Los prestadores están en la obligación de suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes siempre que sea técnicamente factible a terrenos en precario declarados como tales, y a campamentos de damnificados.

Artículo 47.- Servicios para actividades e instalaciones temporales.

Los prestadores siempre que sea técnicamente factible, están obligados a suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado e hidrantes para actividades e instalaciones temporales, siempre y cuando no afecten la calidad, continuidad y prestación óptima de los servicios brindados a sus abonados. Estos servicios deben ajustarse a lo establecido en este reglamento.

Artículo 48.- Venta de agua potable en bloque.

Los prestadores, siempre y cuando no afecten la calidad, continuidad y prestación óptima de los servicios brindados a sus abonados, podrán vender agua potable en bloque a:

- a. Otro prestador,
- b. Empresas navieras que operen legalmente en Costa Rica, y
- c. Vendedores de agua a terceros a través de camiones cisternas, que operen legalmente.

En todos los casos, la tarifa por cobrar será la aprobada por la Autoridad Reguladora.

SECCIÓN SEXTA. DE LOS SERVICIOS CONEXOS**Artículo 49.- Prestación de servicios conexos.**

Los operadores prestarán servicios conexos en los sistemas operados. Estos servicios se deben ajustar a lo establecido en este reglamento.

Artículo 50.- Tipos de servicios conexos.

Se consideran servicios conexos, entre otros:

- a. Conexión de los servicios;
- b. Reconexión de los servicios;
- c. Desconexión del servicio por solicitud del abonado;
- d. Instalación de fuentes públicas domiciliarias;
- e. Revisión del sistema de medición;
- f. Traslado de prevista; y
- g. Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individuales.

Las inspecciones de las instalaciones internas no son parte del servicio público, por tanto, no es un servicio regulado por la Autoridad Reguladora.

Artículo 51.- Servicio de conexión.

Este servicio permite la interconexión del sistema interno de un interesado a la red pública, puede ser:

- a. **Servicio de conexión con prevista.** Cuando está instalada la tubería y demás accesorios desde la tubería principal hasta el límite físico de los servicios; y
- b. **Servicio de conexión sin prevista.** Cuando no existe ningún tipo de instalación que permita la interconexión del servicio.

Artículo 52.- Servicio de reconexión.

Es el servicio que permite restituir el abastecimiento de agua potable cuando ha sido suspendido y el abonado se ha puesto a derecho con las obligaciones establecidas por el prestador. En los casos en los que el servicio haya sido suspendido a solicitud del abonado, solo este puede tramitar la reconexión.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los abonados, tales como:

- a. Suspensión del servicio por error del prestador;
- b. Conexión fraudulenta ilícita realizada por un tercero sin conocimiento del abonado

Artículo 53.- Plazos para la atención de los servicios especiales.

Para los servicios especiales definidos en este reglamento se establecen los siguientes plazos para su ejecución:

- a. Conexión de los servicios: ocho días hábiles;
- b. Desconexión del servicio por solicitud del abonado: cinco días hábiles;
- c. Instalación de fuentes públicas domiciliarias: en el momento que se retira el hidrómetro;
- d. Revisión del sistema de medición: ocho días hábiles;
- e. Traslado de prevista: 10 días hábiles; y
- f. Tratamiento de aguas y lodos residuales provenientes de sistemas individuales: en el momento en que se recibe el residuo, previa fecha de recibo establecida por el operador del sistema.

Se inicia el cómputo de los plazos a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.

CAPÍTULO V GESTIÓN DE SERVICIOS

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 54.- Gestión de los servicios.

Para cumplir con las condiciones de prestación de los servicios de este reglamento, los prestadores deberán establecer compromisos anuales de gestión, que serán incorporados en el Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios (PMYES).

Artículo 55.- Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios.

Los prestadores deberán elaborar quinquenalmente y mantener actualizado cada año, un programa en materia de expansión, mantenimiento y mejora de los servicios, que deberá ser presentado ante la Autoridad Reguladora para la revisión conjunta, aprobación y posterior control. A excepción del primer programa, la remisión a la ARESEP es en esos mismos plazos.

El programa deberá elaborarse con base en proyecciones razonables de las necesidades del servicio; incluir metas cualitativas y cuantitativas, en aspectos relevantes para la calidad, eficiencia y expansión de los servicios que se prestan; y contener como mínimo:

- a. Condiciones de funcionamiento de la infraestructura actual y futura;
- b. Áreas servidas y sus planes de expansión;
- c. Demandas futuras;

- d. Futuras fuentes de abastecimiento;
- e. Niveles de servicio, actuales y futuros,
- f. Niveles de eficiencia actuales y la mejora propuesta en productividad, incluyendo el control y reducción de pérdidas de agua;
- g. Gestión ambiental;
- h. Ampliaciones y mejoras de la infraestructura y el respectivo plan de financiamiento; y,
- i. Nivel de servicio al abonado.

CAPÍTULO VI
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CONDICIONES INFERIORES A LA PRESTACIÓN
ÓPTIMA

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 56.- Prestación del servicio en condiciones inferiores a la prestación óptima.

Solo en situaciones excepcionales: caso fortuito, fuerza mayor o suspensiones programadas, se permitirá brindar los servicios en condiciones inferiores a la prestación óptima.

Artículo 57.- Escasez del suministro de agua.

En condiciones de escasez de agua, el prestador podrá restringir su uso, para ello deberá notificar a sus abonados mediante los medios de comunicación colectiva y dar aviso por escrito a la Autoridad Reguladora y al Benemérito Cuerpo de Bomberos, al menos veinticuatro horas antes de que tal restricción se haga efectiva. Las notificaciones especificarán:

- a. Justificación, naturaleza y magnitud de la restricción;
- b. Fecha de inicio y fecha probable de finalización;
- c. Zonas afectadas;
- d. Horarios especiales de suministro; y
- e. Medios alternativos de suministro.

Durante el periodo de escasez, el prestador deberá racionar con criterios de equidad el suministro del agua disponible, con la debida atención hacia la salud. Para asegurar la equidad en el suministro podrá establecer restricciones de uso.

Artículo 58.- Medios alternativos de suministro de agua potable.

Los medios alternativos de provisión del servicio de acueducto podrán ser camiones cisternas, tuberías temporales u otro medio, siempre que éstos garanticen que el agua distribuida reúna la característica de calidad potable y asegure una dotación mínima de subsistencia a la población afectada por la interrupción.

Artículo 59.- Preparación para la atención de emergencias y desastres.

Todo sistema de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, debe contar con un plan para la atención de emergencias y desastres aprobado por la CNE que deberá remitirse a la Autoridad Reguladora, así como sus posteriores modificaciones en el momento que se realicen.

Artículo 60.- Emergencia sanitaria.

En caso que se detecte algún problema en la calidad del agua que pueda afectar la salud pública, los prestadores deberán:

- a. Aplicar el protocolo definido en el plan para la atención de emergencias y desastres;
- b. Informar a la población afectada y autoridades competentes a través de los medios de comunicación colectiva, en un plazo máximo de cuatro horas después de producido el reporte del evento ocurrido y las medidas que deba adoptar;
- c. Adoptar las medidas correctivas correspondientes para habilitar el sistema; y
- d. En todos los casos en que la suspensión del servicio se prolongue más de ocho horas, el prestador deberá brindar un servicio alternativo de suministro.

Artículo 61.- Prioridad del abastecimiento en caso de escasez.

En caso de que el servicio de acueducto deba ser restringido, éste se brindará de acuerdo con el siguiente orden de prioridades:

- a. Hospitales, centros penitenciarios y para personas en riesgo social;
- b. Clínicas, centros educativos y de salud, albergues para niños y para adultos mayores;
- c. Viviendas, para atender las necesidades básicas de las familias y de los campamentos de damnificados;
- d. Instalaciones comerciales, industriales y agroindustriales;
- e. Instalaciones municipales, gubernamentales, religiosas, organizaciones internacionales, diplomáticas y no gubernamentales, y similares; y
- f. Actividades e instalaciones temporales.

CAPÍTULO VII RELACIÓN DEL PRESTADOR CON EL ABONADO

SECCIÓN PRIMERA. TRÁMITES E INFORMACIÓN AL ABONADO

Artículo 62.- Trámites, procedimientos e información sobre los servicios.

Los prestadores deben establecer los trámites necesarios para las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios y adoptar los reglamentos, contratos de suscripción, procedimientos y regulaciones adicionales que establezcan las relaciones con sus abonados, en armonía con la normativa vigente.

Artículo 63.- Publicidad de la información.

Los prestadores deben publicar en el diario oficial La Gaceta y en los medios que consideren oportunos, todo procedimiento o requisito referido a la prestación de los servicios y sus trámites cuando estos modifiquen o crean obligaciones o derechos, junto con los instructivos, reglamentos, manuales, formularios, protocolos y demás documentos complementarios. Estos documentos deben estar ubicados en los lugares de atención al público, así como en su sitio web, si contara con uno.

Artículo 64.- Información sobre los servicios.

Los prestadores brindarán a sus abonados e interesados la información necesaria que les permita conocer las características de los servicios que reciben, las tarifas fijadas por la Autoridad Reguladora; los niveles de servicio exigidos y las acciones que implementará para alcanzarlos.

Artículo 65.- Información sobre lugares y medios para cancelación de facturas.

Es obligación del prestador informar oportunamente a los abonados los lugares y medios habilitados para la cancelación de las facturas.

SECCIÓN SEGUNDA. DE LOS CONTRATOS POR SERVICIOS

Artículo 66.- Del contrato de prestación de servicios.

Para el acceso a los servicios, las partes deberán suscribir un contrato. Dicho contrato establecerá las reglas que regirán la prestación de los servicios.

Artículo 67.- Contenido de los contratos.

Además de la información establecida en la legislación vigente, los contratos por servicio contendrán como mínimo la siguiente información:

- a. Objeto y alcance;
- b. Identificación de la propiedad donde se brinda el servicio;
- c. Definición de los bienes propiedad del prestador para la prestación del servicio;
- d. Condiciones técnicas, financieras y jurídicas de suministro del servicio;
- e. Condiciones comerciales de prestación del servicio, así como de los servicios conexos;
- f. Obligaciones y responsabilidades del prestador;
- g. Obligaciones, responsabilidades y derechos del abonado;
- h. Vigencia del contrato; y
- i. Causales de modificación y cancelación.

El contrato debe propiciar el equilibrio entre los intereses del prestador y del abonado, elaborarse con letra clara y de un tamaño adecuado que facilite su lectura y comprensión y no contener cláusulas:

- a. Abusivas o que limiten el cumplimiento de los atributos de calidad establecidos o afecten económicamente al abonado;
- b. Que no estén relacionadas directamente con la prestación del servicio; y
- c. Que contengan expresiones técnicas, signos, abreviaturas o siglas incomprensibles para los usuarios.

SECCIÓN TERCERA. SOLICITUD DE CONEXIÓN, DESCONEXIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS**Artículo 68.- Solicitud de servicios.**

Los prestadores deben admitir solicitudes de servicio, sin discriminación de acceso, a quien cumpla con los requisitos y obligaciones respectivas.

Artículo 69.- Competencia para solicitar servicios.

Los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario sólo podrán ser solicitados por el propietario o por quien ostente mediante las figuras de representación establecidas por el ordenamiento jurídico, la manifestación de voluntad del propietario.

Artículo 70.- Plazo para la instalación de un nuevo servicio.

Una vez cumplidos los requisitos y cancelada la tarifa respectiva, los prestadores contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para realizar la conexión de cada servicio aprobado. Para la instalación de hidrómetros, se observarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros.

Artículo 71.- Ubicación de la prevista o conexión.

La prevista o conexión para los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, se ubicarán en la acera, zona pública o estructura construida expresamente para ello, según corresponda.

Artículo 72.- Independización de servicios.

En todo inmueble en que haya más de una unidad de consumo, éstas deben tener, tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado sanitario, conexión independiente, y el servicio de acueducto debe tener su respectiva medición. Sólo se permitirá una conexión de cada

servicio con varias unidades de consumo en los casos donde no sea técnicamente factible instalar conexiones independientes.

Artículo 73.- Varias conexiones en una misma propiedad.

Se podrá solicitar para una misma propiedad varias conexiones y los prestadores las aprobarán si es técnicamente factible.

Artículo 74.- Solicitud de desconexión del servicio por parte del abonado.

Los prestadores están obligados a atender toda solicitud de desconexión del servicio, siempre y cuando no haya pendientes de pago ni afectación a terceros de manera directa. Esta solicitud debe atenderse en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir del recibido a satisfacción de todos los requisitos establecidos por el prestador.

Artículo 75.- Causales de rechazo de las solicitudes de los servicios.

Los prestadores podrán negar un servicio cuando se presente cualquiera de las siguientes causales:

- a. Incumplimiento a las leyes o regulaciones del servicio;
- b. Problemas en la red interna que pongan en peligro de contaminación el sistema público de acueducto;
- c. Peligro o emergencia debidamente identificada, que afecte a personas o propiedades privadas o públicas;
- d. Incapacidad o negativa para corregir cualquier deficiencia o defecto en el sistema interno que haya sido reportado por el prestador;
- e. La solicitud corresponda a un área declarada como zona de protección;
- f. El inmueble por servir se encuentre fuera del área de cobertura del prestador; y
- g. Que no sea técnicamente factible.

El prestador en un plazo de diez días hábiles, debe emitir en forma escrita la decisión y justificar las razones del rechazo.

Artículo 76.- Causales de suspensión del servicio de acueducto.

Los prestadores podrán suspender el servicio de acueducto cuando se presente alguna de las siguientes causales:

- a. Incumplimiento a las leyes o regulaciones del servicio;
- b. Problemas en la red interna que pongan en peligro de contaminación el sistema público de acueducto;
- c. En caso de peligro o emergencia debidamente identificados, que afecten a personas o propiedades privadas o públicas;
- d. Incapacidad o negativa para corregir cualquier deficiencia o defecto en el sistema interno que haya sido reportado por el prestador;
- e. Falta de pago del servicio previa notificación y otorgamiento del plazo de cancelación, siempre y cuando en la facturación entregada se indique la fecha de vencimiento;
- f. Ceder el agua a un tercero;
- g. Utilizar el agua para usos no autorizados en el contrato de servicios;
- h. Manipulación indebida comprobada de los accesorios de la conexión (hidrómetro, válvulas, tubería);
- i. Por conexiones ilícitas; y

- j. Incumplimiento de las restricciones de uso establecidas en condiciones de escasez.

Cuando se incurra en alguna de estas causales de suspensión del servicio y así se haya determinado siguiendo el debido proceso; el prestador deberá realizar recordatorio al abonado sobre la fecha de suspensión, en el medio señalado y con 48 horas de anticipación.

Artículo 77.- Improcedencia de la suspensión del servicio de acueducto.

El servicio de acueducto no podrá ser suspendido por la falta de pago de servicios de otra naturaleza diferente a un servicio público regulado por la Autoridad Reguladora que brinde el prestador.

Artículo 78.- Condiciones para no suspender el servicio de acueducto por falta de pago.

La suspensión del servicio no procede cuando:

- a. El abonado esté al día con la última facturación;
- b. El abonado tenga facturaciones anteriores pendientes de pago;
- c. El abonado demuestre a la cuadrilla de corta que ha cancelado la factura, aún en fecha posterior al vencimiento; y
- d. Sea viernes, sábado, domingo o día anterior a un feriado, si ese día corresponde al prestador cerrar la recepción de los respectivos pagos. En este caso la suspensión se ejecutará al día hábil siguiente.

El prestador debe notificar al abonado su condición de moroso a través de resolución; asimismo, pondrá a disposición de sus abonados medios electrónicos para consultar su estado de cuenta.

Artículo 79.- Plazo para reconexión del servicio de acueducto.

El prestador del servicio restaurará la conexión del servicio en un plazo no mayor a las 24 horas naturales, cuando la causa por la suspensión se haya corregido y comunicado satisfactoriamente.

Artículo 80.- Improcedencia de suspensión del servicio de alcantarillado sanitario.

El servicio de alcantarillado sanitario no puede ser suspendido por facturación no cancelada.

SECCIÓN CUARTA. ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 81.- Tramitación de quejas y denuncias.

El prestador deberá tramitar, investigar y resolver las quejas y denuncias presentadas por la prestación del servicio, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos en la Ley General de la Administración Pública N°6227.

En el caso de quejas referidas a la calidad del agua, el prestador está obligado a tramitarla en menos de 24 horas, especialmente si la situación pueda crear riesgo sanitario, y ésta atente contra la salud pública o el ambiente.

Artículo 82.- Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo.

Ante la interposición de una queja por alto consumo:

- a. El prestador deberá retirar el hidrómetro en uso, realizársele las pruebas técnicas necesarias para conocer la precisión de su medición y colocar en la prevista uno nuevo;
- b. El cobro del monto en disputa, se realizará cuando se emita la resolución final del proceso;

- c. El cobro del monto del mes siguiente se realizará con base en el consumo real indicado por el nuevo hidrómetro;
- d. Tratándose de quejas presentadas ante la Autoridad Reguladora sin haber sido interpuestas previamente ante el operador, posterior a la notificación de la ARESEP del inicio del trámite de la queja, el prestador aplicará el procedimiento antes indicado.

Los prestadores cuando detecten un alto consumo deberán notificarlo al abonado en un máximo de 8 días hábiles posteriores.

Artículo 83- Cobro de facturaciones pendientes de pago.

Para el cobro de facturaciones pendientes de pago, el prestador podrá formalizar arreglos de pago o realizar el procedimiento correspondiente, ya sea en la vía administrativa o judicial.

Artículo 84.- Denuncias sobre la prestación de los servicios.

Las denuncias no estarán sujetas a formalidades, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación que el operador habilite para este fin, siendo suficiente que el denunciante especifique la irregularidad y su ubicación.

El prestador deberá tramitarlas de forma expedita, realizando los análisis técnicos y legales requeridos, especialmente si la situación puede crear riesgo sanitario, atentar contra a la salud pública o el ambiente. Los resultados de la misma deben comunicarse al interesado, en caso de haber indicado medio para atender notificaciones.

Artículo 85.- Servicio permanente de atención al usuario.

Los prestadores están obligados a indicar los lugares o medios necesarios para recibir quejas y denuncias las veinticuatro horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco días del año. Estos serán indicados en las facturas de cobro del servicio o en los medios que consideren necesarios.

Artículo 86.- Quejas por facturación errónea.

Pueden presentarse quejas por facturación errónea en los siguientes casos:

- a. **Factura cancelada:** Si se identificara un error en una factura cancelada, tanto el prestador como el abonado, podrán gestionar la recuperación de la respectiva diferencia a su favor. La diferencia se debe recuperar o reintegrar de forma inmediata o en la siguiente facturación.
- b. **Factura no cancelada:** De presentarse una queja por una factura emitida pero no cancelada, el prestador deberá suspender la obligación de pago de esa factura, hasta tanto se emita la resolución final.

Si la queja se resuelve a favor del abonado, con base en la resolución final, el prestador ajustará el monto a pagar y le comunicará al abonado formalmente por medio de oficio.

Si la gestión es rechazada, con base en la resolución final, el prestador, comunicará al abonado formalmente por medio de un oficio, el nuevo plazo de vencimiento y el monto pendiente de pago. No cobrará recargos por mora desde el vencimiento hasta la fecha de notificación de la resolución final.

En todos los casos el nuevo plazo de vencimiento no será inferior a cinco días hábiles a partir de la fecha de notificación. En caso de morosidad se seguirá con el proceso de cobro establecido.

Artículo 87.- Interposición de quejas.

Si el abonado o usuario debidamente autorizado, interpone una queja ante el prestador, éste deberá responderle en forma escrita, dentro de los diez días hábiles siguientes al recibo de la gestión.

Si el prestador rechaza dicha gestión, deberá fundamentar por escrito su decisión.

SECCIÓN QUINTA. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN**Artículo 88.- Universalidad de la medición de los consumos**

Todos los consumos del servicio de acueducto, incluyendo los de los servicios especiales, deben ser medidos, tal y como lo establece la Norma Técnica de Hidrómetros.

Artículo 89.- Periodicidad de las lecturas de los hidrómetros.

El sistema de lectura de los hidrómetros debe ser permanente, mensual o bimestral, de tal forma que los ciclos de lectura mantengan uniformidad en el período de consumo.

Artículo 90.- Plazo para la reparación o reemplazo de hidrómetros.

El prestador está obligado a reparar, corregir o reemplazar los hidrómetros dentro del plazo máximo de ocho días naturales después de detectada una anomalía.

La facturación del mes en el cual se presentó la anomalía se realizará con base en el consumo promedio normal.

Artículo 91.- Factura única.

El prestador emitirá y pondrá al cobro una única factura la cual será mensual e incluirá todos los servicios prestados a los que se refiere este reglamento.

Artículo 92.- Condiciones de la factura.

La factura puede ser física o electrónica. Si un abonado no tiene o no puede acceder los medios digitales, debe indicarlo al prestador, quien deberá realizar el cobro mediante factura física, la cual será remitida al lugar donde el abonado haya indicado.

Artículo 93.- Base para la facturación.

La facturación por los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes estará basada en los volúmenes de agua consumidos por el servicio de acueducto:

- a. Para el servicio de acueducto: en el valor reportado por la medición directa con hidrómetro;
- b. Para los servicios de alcantarillado sanitario e hidrantes: en el consumo del servicio de acueducto o en el consumo del abastecimiento de agua propio cuando se dé esta situación. En ambos casos, el operador deberá instalar un hidrómetro para medir el consumo de agua; y
- c. Cuando no sea técnicamente factible instalar el hidrómetro, en un consumo presunto establecido por la ARESEP en la estructura tarifaria.

Artículo 94.- Facturación con consumo estimado.

En caso de lectura bimestral o cuando no sea posible efectuar la lectura del hidrómetro, la facturación de los meses sin lectura, se hará con base en un consumo estimado, no se deberán realizar dos facturaciones estimadas consecutivas.

Artículo 95.- Ajuste del monto de la facturación de los servicios en caso de discontinuidad.

Los abonados que reciban un servicio discontinuo cuya causa no sea caso fortuito, fuerza mayor o suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento no se les cobrará el cargo fijo del servicio de acueducto. En el caso de que no exista cargo fijo, se aplicará una disminución del 50% del monto de la factura por esos servicios.

La eliminación del cobro será aplicable cuando la discontinuidad implique:

- a. Prestación del servicio menor a 16 horas diarias durante al menos 20 días al mes y
- b. Suspensión del servicio durante 24 horas por más de tres días consecutivos o más de 7 días no consecutivos, ambos en el mismo mes.

La provisión de agua mediante camiones cisterna no eximirá al prestador de aplicar la excepción al pago del cargo fijo.

Las consideraciones de caso fortuito y fuerza mayor deben ser determinadas mediante evaluación del área técnica del prestador.

La Autoridad Reguladora elaborará la metodología para la aplicación de este artículo.

Artículo 96.- Obligación de pagar el cargo fijo de acueducto.

Al abonado que se le suspenda el servicio de acueducto por causas no atribuibles al prestador, deberá cancelar el cargo fijo durante todo el periodo de suspensión.

El prestador debe comunicar al abonado esta situación.

Artículo 97.- Ajuste del monto de la facturación de los servicios por incumplimiento de la calidad del agua.

Los abonados que reciban agua que incumple las normas y principios de calidad establecidas, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea atribuible a, caso fortuito o fuerza mayor o suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento pagarán únicamente el monto correspondiente al cargo fijo, en el caso de que no exista cargo fijo, pagarán el 50% de la factura por esos servicios de acueducto.

La Autoridad Reguladora elaborará la metodología para la aplicación de este artículo.

Artículo 98.- Prestación de servicios compartidos por dos prestadores.

Cuando por razones técnicas un prestador debe brindar el servicio de acueducto y otro prestador el de alcantarillado sanitario, deberán firmar un convenio y comunicarlo en forma escrita a los abonados en esta condición. El prestador de acueducto deberá remitir mensualmente al de alcantarillado sanitario, la medición del consumo de agua potable para el cobro del servicio.

Artículo 99.- Registro del consumo de agua en hidrantes.

El agua que sea utilizada para el combate de incendios, prácticas, simulacros, emergencias y otras actividades similares, no será facturada por los prestadores, pero el consumo debe ser contabilizado mensualmente. Será obligación de cada prestador coordinar con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica el reporte de esta información.

Artículo 100.- Comprobación del funcionamiento del hidrómetro.

Cuando se presenten quejas por altas facturaciones o altos consumos, y existan dudas con respecto al consumo registrado por el hidrómetro, el prestador estará en la obligación de comprobar el buen funcionamiento de este dispositivo.

El abonado o su representante podrán estar presentes cuando se realice la comprobación y el prestador comunicará el resultado en el plazo de 3 días hábiles.

El costo de la revisión correrá por cuenta del solicitante, excepto que se compruebe el mal funcionamiento del hidrómetro.

Artículo 101.- Traslado del hidrómetro.

Para la desinstalación y el traslado de hidrómetros en operación, el prestador debe establecer procedimientos que aseguren que estas acciones no alteren sus características operativas.

Artículo 102.- Información contenida en la factura.

La factura, impresa o digital, debe contener como mínimo:

- a. Nombre y logotipo del prestador;
- b. Cédula jurídica, dirección física, electrónica o sitio web, números de teléfonos y fax del prestador;
- c. Nombre del abonado;
- d. Localización;
- e. Número de contrato;
- f. Número de medidor;
- g. Periodo al cobro;
- h. Fecha de vencimiento;
- i. Fecha y lectura anterior;
- j. Fecha y lectura actual;
- k. Número de días del periodo de cobro;
- l. Número de factura;
- m. Consumo mensual,
- n. Tipo de tarifa;
- o. Historial de consumo de los últimos seis meses;
- p. Desglose del monto por tipo de servicio y tarifa;
- q. Monto por pagar por arreglos de pago, de existir;
- r. Monto total;
- s. Monto del cargo por mora;
- t. Espacio para avisos, por ejemplo:
 - i. Cantidad de facturas y montos pendientes de pago,
 - ii. Notificación del corte de servicio por no pago,
 - iii. Notificación de cambios generales o individuales de tarifas,
 - iv. Notificación de un alto consumo,
- u. Indicar si el consumo es estimado;

- v. Número de teléfono y correo electrónico para reportar averías; y
- w. El número 8000 ARESEP (8000-273737) y el correo: usuario aresep@go.cr.

Artículo 103.- Entrega de la factura.

El prestador deberá entregar la factura correspondiente al consumo de sus servicios, con un mínimo de 10 días naturales antes del vencimiento, en el lugar o por el medio señalado por el abonado.

Artículo 104.- Ciclo incompleto de servicio.

Cuando un servicio ha sido prestado por un tiempo menor al ciclo de facturación, para su cobro, se procederá de la siguiente manera:

- a. El cargo fijo: Se cobrará proporcionalmente a la cantidad de días durante el cual se prestó efectivamente el servicio;
- b. El consumo:
 - i. Si se trata de un servicio medido, se facturará según el registro de medición indicado por el hidrómetro.
 - ii. Si se trata de servicio fijo, se cobrará proporcionalmente la cantidad de días durante la cual se prestó efectivamente el servicio.

Artículo 105.- Monto por pagar en una conexión que abastece a varias unidades de consumo.

Para una conexión que abastece a varias unidades de consumo, el prestador emitirá una sola factura, en la cual incluirá el cobro por los servicios de acueducto, hidrantes, alcantarillado

sanitario y gestión ambiental (tarifa hídrica) y el monto a pagar se establecerá de la siguiente manera:

- I. Para tarifas de la categoría domiciliaria
 - i. Si la conexión es medida:
 - a. Para acueducto o alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario más el producto de la tarifa respectiva por el consumo individual. Este valor se multiplica por el número de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [\text{Cargo fijo (ac o alc)} + (\text{tarifa (ac o alc)} \times \text{consumo individual})] \times \# \text{ unidades consumo}$$

- b. Para hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica): se multiplica la tarifa respectiva por el consumo individual y este producto multiplicado por el número de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [(\text{tarifa (hidrantes o gestión amb.)} \times \text{consumo individual}) \times \# \text{ unidades consumo}]$$

El consumo individual se obtiene de dividir el consumo total registrado por el hidrómetro entre la cantidad de unidades de consumo.

$$\text{consumo individual} = \frac{\text{consumo total (m}^3\text{)}}{\# \text{ unidades consumo}}$$

El monto total de la factura es la suma de los montos individuales de cada servicio: acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica).

El número de unidades de consumo debe establecerse mediante prueba de abastecimiento realizada de oficio por el prestador.

ii. Si la conexión es sin medición (servicio fijo)

- a. Para acueducto o alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario más la tarifa respectiva, este valor se multiplica por la cantidad de unidades de consumo.

$$\begin{aligned} \text{Monto} &= [\text{cargo fijo (ac o alc)} + \text{tarifa fija (ac o alc)}] \\ &\times \# \text{ unidades consumo} \end{aligned}$$

- b. Para hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica): la tarifa fija de hidrantes o gestión ambiental se multiplica por la cantidad de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [\text{tarifa fija (hidrantes o gestión amb.)} \times \# \text{ unidades consumo}]$$

El monto total de la factura es la suma de los montos individuales de cada servicio: acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica).

II. Para las otras categorías tarifarias

i. Si la conexión es medida:

- a. Para acueducto y alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario se suma al producto de la tarifa de acueducto o alcantarillado sanitario por el consumo total registrado por el hidrómetro.

$$\text{Monto} = [\text{cargo fijo (ac, alc.)} \times \# \text{unidades de consumo} \\ + (\text{tarifa (ac o alc)} \times \text{consumo total registrado})]$$

- b. Para hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica): la tarifa de hidrantes o gestión ambiental se multiplica por el consumo total registrado por el hidrómetro.

$$\text{Monto} = [\text{tarifa (hidrantes o gestión amb.)} \times \text{consumo total registrado}]$$

- ii. Si la conexión es sin medición (servicio fijo):
- a. Para acueducto y alcantarillado sanitario: el cargo fijo de acueducto o alcantarillado sanitario más la tarifa fija respectiva, este valor multiplicado por el número de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [\text{cargo fijo (ac o alc.)} + \text{tarifa (ac o alc.)}] \times \# \text{unidades consumo}$$

- b. Para hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica): la tarifa de hidrante o gestión ambiental multiplicada por el número de unidades de consumo.

$$\text{Monto} = [\text{tarifa (hidrantes o gestión amb.)} \times \# \text{unidades consumo}]$$

El monto total de la factura es la suma de los montos individuales de cada servicio: acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes y gestión ambiental (tarifa hídrica).

Para todos los casos, si los servicios de alcantarillado sanitario y gestión ambiental no se brindan; no aplica el cobro, excepto para el servicio de alcantarillado sanitario cuando este sea técnicamente factible de ser brindado y el interesado no realice los trámites y obras necesarias para la autorización del servicio.

Para las ASADAS, según su estructura tarifaria, el concepto de cargo fijo se sustituye por tarifa base.

Artículo 106.- Facturación para unidades de consumo con diferente uso.

Cuando en una misma conexión existan unidades de consumo con diferente uso del agua, el prestador facturará los servicios con base en la tarifa que representa el 60% o más del uso. Sí se comprueba que el uso adicional es comercial o industrial, el prestador deberá notificar al abonado para que, en el plazo de 60 días independice los servicios. Si cumplido el plazo, el abonado no realiza lo solicitado, el prestador reclasificará el servicio con la tarifa aplicable.

Artículo 107.- Facturación por conexiones ilícitas.

Cuando se identifique una conexión ilícita:

- a. Si el servicio ha sido suspendido y el abonado se reconectó al sistema el prestador lo suspenderá nuevamente, para reconectarlo cobrará la tarifa por reconexión del servicio y facturará el consumo desde la fecha de suspensión hasta la última desconexión el monto

- equivalente al consumo estimado si el servicio es medido, o la tarifa fija si el servicio es sin medición;
- b. Si el servicio es conectado ilícitamente en más de dos ocasiones, el prestador procederá a eliminar la prevista y cobrar el consumo estimado si el servicio es medido, o la tarifa fija si el servicio es sin medición;
 - c. Para volver a instalar el servicio, el prestador debe asegurarse que el interesado esté al día con sus compromisos y cobrar el monto correspondiente a un servicio nuevo sin prevista, además de los otros cargos que apliquen;
 - d. En los casos de conexiones ilícitas realizadas para abastecer viviendas unifamiliares, previa verificación del cumplimiento de requisitos y el pago de la respectiva tarifa por conexión de un nuevo servicio, el operador deberá formalizarlos como abonados regulares y realizar el cobro de los consumos evadidos por un periodo de hasta seis meses; y
 - e. En los demás casos de conexiones ilícitas, el prestador está obligado a suspender el servicio y recuperar los costos en que incurrió durante el período de uso ilícito del servicio, así como los ingresos no recibidos por los consumos evadidos, por un periodo de hasta seis meses. Lo anterior con fundamento en las pruebas a las que el operador tenga acceso.

En todos los casos el prestador debe seguir el debido proceso y emprenderá las acciones judiciales que sean legalmente pertinentes, así como aplicar el procedimiento para refacturar.

Artículo 108.- Refacturaciones.

Una factura puesta al cobro se deberá anular y refacturar o emitir una nota de crédito o débito según corresponda, cuando se determine que existen:

- a. Errores en la facturación;
- b. Errores en la lectura del hidrómetro;
- c. Afectación de la medición del consumo por fugas en la parte pública del sistema;
- d. Afectación de la medición por presiones superiores a las permitidas según la normativa vigente; y
- e. Otras causas determinadas por el prestador o la Autoridad Reguladora, cumpliendo con el debido proceso.

Artículo 109.- Ajuste de facturas por alto consumo.

Los prestadores a solicitud del abonado, deberán efectuar ajustes a las facturas por altos consumos derivados de fugas no visibles en las instalaciones internas.

El prestador ajustará hasta dos facturas emitidas consecutivamente cada doce facturaciones, cuando:

- a. Para cualquier categoría tarifaria, el consumo facturado supere en un 100% el consumo promedio normal, y
- b. Se compruebe que el incremento en el consumo se originó por fugas no visibles y no por actividades ocasionales, consumos estacionales o cambios en el patrón del consumo del abonado,

Para la aplicación de nuevos ajustes, el abonado deberá demostrar que realizó las reparaciones pertinentes.

Si el alto consumo se genera por problemas en la red del prestador, como altas presiones, el prestador deberá realizar todos los ajustes que sean necesarios no pudiendo cobrar los altos consumos registrados.

Artículo 110.- Modificaciones en la facturación por cambios de tarifa.

Se presentarán modificaciones en la facturación por:

- a. Cambio individual del tipo de tarifa. La modificación del tipo de tarifa se justifica en un cambio de uso del agua, se aplicará a partir de la fecha de la orden de servicio, documento en el cual se determinará el cambio; y
- b. Cambio general de las tarifas. Regirán a partir de su publicación en el diario oficial *La Gaceta* o a partir del momento en que lo indique la resolución emitida por la Autoridad Reguladora.

Artículo 111.- Gestión de cobro.

Los prestadores están obligados a:

- a. Cobrar por todos los servicios que tengan tarifa autorizada;
- b. Implementar una gestión eficiente de cobro y de recuperación de montos pendientes de pago;
- c. Poner a disposición de los abonados las facturas al cobro por los servicios prestados, en forma física o digital; y
- d. Entregar al abonado, si lo solicita, factura física por los servicios brindados; y
- e. Entregar al abonado, si lo solicita, el resultado de la lectura efectuada.

Artículo 112.- Facturación por consumo en fuentes públicas de ornato.

El servicio para fuentes públicas de ornato se facturará con base en el consumo registrado y conforme la metodología y régimen tarifario aprobado por la Autoridad Reguladora. En el caso de

las fuentes públicas de ornato operadas por los prestadores, se registrará el consumo mensual, el cual se integrará al sistema comercial.

CAPÍTULO VIII

PROYECTOS DE CONSUMO MASIVO Y EXTENSIONES DE LOS SISTEMAS

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 113.- Construcción de las redes de los servicios.

Los prestadores deben asegurarse que en los nuevos proyectos de consumo masivo se construya la totalidad de las redes de los servicios y las mismas sean conectadas a los sistemas existentes siguiendo las normas de diseño y construcción vigentes.

Artículo 114.- Financiamiento de las extensiones de los sistemas.

Los prestadores no están en la obligación de financiar las extensiones de los sistemas, cuando no estén contemplados dentro del PMYES. Estas obras podrán financiarse:

- a. Por terceros interesados. El financiamiento debe ser para la infraestructura propia del proyecto, las extensiones de red y las obras de ampliación; y

- b. Conjuntamente entre el prestador y un tercero interesado, exclusivamente para proyectos urbanísticos siempre que el interés público lo justifique, según lo determinen los estudios técnicos correspondientes que respalden la viabilidad y necesidad de la extensión de red, sin que ello comprometa el recurso hídrico existente en perjuicio de la comunidad presente o de los habitantes de los eventuales nuevos desarrollos.

Artículo 115.- Ejecución de las obras de extensión de los sistemas.

Las extensiones de los sistemas pueden ser ejecutadas por el prestador o por un tercero bajo la supervisión del titular del servicio. Toda la infraestructura debe ser traspasada al prestador para su operación, mantenimiento y reposición futura.

Artículo 116.- Dimensionamiento de la extensión de los sistemas.

El prestador podrá exigir un dimensionamiento de las extensiones de los sistemas mayor que el determinado técnicamente por el desarrollador del proyecto, para hacerlo compatible con su PMYES, debiendo considerarse la instalación de tuberías con un diámetro suficiente para abastecer el servicio de hidrantes.

Artículo 117.- Financiamiento de obras para nuevos desarrollos.

Para financiar las inversiones futuras y que un proyecto de consumo masivo no afecte la gestión del servicio programada, los prestadores de servicio podrán recurrir a la figura de financiamiento denominada “Aporte para Nuevos Desarrollos”.

CAPÍTULO IX DEL ABONADO

SECCIÓN ÚNICA

Artículo 118.- Derechos de los abonados.

Los principales derechos de los abonados son los siguientes:

- a. Recibir los servicios en condiciones de prestación óptima;
- b. Ser atendido oportunamente y recibir respuestas de sus gestiones en los plazos establecidos por Ley;
- c. Recibir en forma gratuita, toda información específica y razonable que le permita:
 - i. Ejercer sus derechos,
 - ii. Hacer uso y disposición apropiada de los servicios,
 - iii. Conocer las condiciones de prestación, el PMYES, los precios y tarifas de los servicios,
 - iv. Conocer las propuestas y estudios de modificación de precios y tarifas, y
 - v. Prevenir riesgos.
- d. Reclamar ante el prestador o ante la Autoridad Reguladora cuando:
 - i. Se compruebe que los servicios no cumplen con las metas cualitativas y cuantitativas fijadas,
 - ii. Se produzcan alteraciones en la facturación por altos consumos o porque las tarifas no coincidan con las fijadas por la Autoridad Reguladora y
 - iii. El prestador incumpla con las obligaciones establecidas en la Ley de la Autoridad Reguladora N°7593.

- e. Disponer de la información de su factura con la debida antelación a su vencimiento, en el tiempo establecido y por el medio o lugar señalado,
- f. Solicitar modificaciones y consultas sobre los servicios, como:
 - i. Independización del servicio por segregación de la propiedad,
 - ii. Cambio de diámetro de la conexión,
 - iii. Traslados del punto de conexión,
 - iv. Desconexión de los servicios,
 - v. Lugar o medio para el envío de facturas,
 - vi. Nombre de la cuenta o contrato,
 - vii. Cambio de tarifa por modificación del uso del servicio,
 - viii. Emisión de duplicado de factura,
 - ix. Estados de cuentas e historiales de pago,
 - x. Certificaciones y constancias sobre los servicios: disponibilidad, situación de pago, historial de consumo, etc.,
 - xi. Otros trámites relacionados con los servicios,
- g. Recibir comunicación oportuna sobre suspensiones de servicio y en caso necesario, sobre abastecimiento alternativo de agua potable, y
- h. Ser notificado cuando se presente un alto consumo.

Para realizar estos trámites y ejercer sus derechos, el abonado deberá presentar los requisitos establecidos por el prestador del servicio. Tratándose del usuario deberá además ostentar representación jurídica que manifieste la voluntad del abonado.

Artículo 119.- Deberes de los abonados.

Los principales deberes de los abonados son los siguientes:

- a. Mantener en buen estado de funcionamiento sus instalaciones interiores;
- b. Hacer uso de las instalaciones de acuerdo con este reglamento;
- c. Dar a los servicios el uso exclusivo para el que fueron contratados;
- d. Los abonados que depositan aguas no ordinarias, darle el tratamiento previo que exige el reglamento de vertidos;
- e. Mantener separados los sistemas internos de aguas pluviales y aguas residuales;
- f. Mantener libre de todo tipo de obstrucciones la caja de registro del alcantarillado sanitario y la caja de protección del hidrómetro;
- g. Pagar oportunamente y en el plazo fijado sus compromisos con el prestador de servicio;
- h. Cumplir oportunamente con sus obligaciones establecidas en el contrato por servicios o las que le indique el prestador para mejorar el servicio; e
- i. Permitir al personal autorizado y debidamente identificado del prestador, acceso a su domicilio para realizar acciones propias de su labor.

CAPÍTULO X TARIFAS Y APORTES

SECCIÓN PRIMERA. DE LAS TARIFAS**Artículo 120.- Tarifas por los servicios.**

Los prestadores cobrarán las tarifas y precios fijados por la Autoridad Reguladora por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes, especiales y conexos, así como para la gestión ambiental.

Artículo 121.- Modelo, metodología y estructura tarifaria.

La Autoridad Reguladora establecerá el modelo, la metodología y la estructura tarifaria para la gestión ambiental y los servicios referidos en este Reglamento.

SECCIÓN SEGUNDA. DE LOS APORTES**Artículo 122.- Aportes para nuevos desarrollos.**

El aporte para nuevos desarrollos es el monto que debe pagar el desarrollador de un proyecto de consumo masivo para financiar las inversiones necesarias para la ampliación, mejoras y modificaciones de los servicios, de manera que el nuevo desarrollo no afecte la gestión programada por el prestador.

Artículo 123.- Excepción de pago del aporte por nuevos desarrollos.

Se exceptúan del pago del aporte por nuevos desarrollos a los proyectos habitacionales de interés social.

**CAPÍTULO XI
PROTECCIÓN DEL AMBIENTE****SECCIÓN ÚNICA****Artículo 124.- Gestión Ambiental.**

Para la utilización racional del recurso hídrico, la continuidad y sostenibilidad de los servicios, el prestador deberá implementar las acciones necesarias para su protección, conservación,

recuperación y preservación a través de planes de gestión ambiental, cuyos costos podrán ser reconocidos mediante una tarifa denominada Tarifa de Gestión Ambiental.

Artículo 125.- Plan de gestión ambiental.

Los prestadores deberán remitir quinquenalmente a la Autoridad Reguladora un plan de gestión ambiental, el cual debe considerar todos los impactos negativos y positivos sobre el medio ambiente que puede generar brindar los servicios, así como las acciones correctivas respectivas.

Artículo 126.- Protección ambiental.

Los prestadores deberán realizar sus funciones utilizando procesos amigables con el ambiente; es decir, que prevenga, limite, minimice o repare los daños al medio ambiente.

**CAPÍTULO XII
DISPOSICIONES FINALES**

SECCIÓN ÚNICA**Artículo 127.- Sanciones.**

Todo prestador que incumpla este Reglamento se hará acreedor de las sanciones establecidas en la Ley N° 7593 y sus reformas, así como las definidas en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 128.- Observancia al principio de legalidad y jerarquía normativa.

En caso de que alguna disposición emitida por los prestadores se contraponga a este Reglamento, el prestador deberá aplicar lo aquí dispuesto.

Artículo 129.- Vigencia.

Este Reglamento rige seis meses después de la fecha de su publicación completa y correcta en el Diario Oficial La Gaceta. Para las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales, ASADAS, rige 12 meses después de su fecha de vigencia.

**CAPÍTULO XIII
TRANSITORIOS****SECCIÓN ÚNICA****Transitorio I.**

Los prestadores deberán remitir a la Autoridad Reguladora el plan para la atención de emergencias y desastres aprobado por la CNE, en un plazo no mayor a 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este Reglamento.

Transitorio II.

Los prestadores que no posean el servicio permanente de atención al usuario, se les concede para implementarlo, un plazo de doce meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio III.

Los prestadores presentarán a la Autoridad Reguladora el “Programa de Mejoras y Expansión Continua de los Servicios” en un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio IV.

Los prestadores deberán cumplir con los “sistemas de información” en un plazo de 24 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio V.

Los prestadores deberán cumplir con la “Verificación de los sistemas de medición o conteo” un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio VI.

Los prestadores deberán remitir a la Autoridad Reguladora el primer “Plan de gestión ambiental” y los demás planes indicados en el artículo 17 de este reglamento, en un plazo de 18 meses a partir de la fecha de vigencia de este reglamento.

Transitorio VII.

Los prestadores deberán presentar a la Autoridad Reguladora un “Plan de implementación de este reglamento” en un plazo de cinco meses a partir de su vigencia. El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados deberá presentar el plan de implementación para las ASADAS.

2. Solicitar a la Dirección General de Atención al Usuario que proceda a publicar la respectiva audiencia pública de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 7593.
3. Instruir a la Intendencia de Agua para que una vez realizado el proceso de audiencia pública, proceda a analizar y dar respuesta a todas las posiciones presentadas y remita a la Junta Directiva la propuesta final de reglamento.
4. Informar a la Contraloría General de la República que el 26 de marzo de 2014, se llevó a cabo la audiencia pública de la propuesta de reglamento “Prestación de los Servicios de acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-20123”.

En atención a las posiciones presentadas en dicha audiencia, se incluyeron en la propuesta de reglamento cambios de fondo sustanciales. Por lo que de acuerdo con el artículo 9 de la Constitución Política y el 36 de la Ley 7593, en concordancia con el voto de la Sala Constitucional N° 7213-2012 del 30 de mayo de 2012, se debe someter nuevamente la propuesta de reglamento al proceso de audiencia pública.

En razón de ello, se solicita una prórroga del plazo otorgado mediante el oficio DFOE-SD-1022 del 19 de mayo de 2014, para el cumplimiento de la disposición 4.5 del informe DFOE-AE-IF-08-2012, hasta el 30 de setiembre de 2014, para lo cual se aporta el oficio 410-DGAJR-2014.

ARTÍCULO 8. Modificación a la regla de Aplicación General del Modelo de Ajuste Extraordinario para el Transporte Remunerado de Personas Modalidad Autobús.

Ingresan Marlon Yong Chacón, Daniel Fernández Sánchez, Marie Ann Obando Padilla y Carolina Murillo Alvarez, funcionarios de la Comisión ad hoc de Transporte Modalidad Autobús.

La Junta Directiva conoce el oficio 002-CTMB-2014 del 11 de junio de 2014, mediante el cual la Comisión de Transportes Modalidad Autobús remite una propuesta de modificación a la regla de Aplicación General del modelo de Ajuste Extraordinario para el Transporte Remunerado de Personas Modalidad Autobús, la cual se desarrolló de conformidad con lo indicado en el oficio 369-RG-2014 del 16 de mayo de 2014.

El señor **Dennis Meléndez Howell** introduce el tema y explica que, en su oportunidad, le solicitó a la Comisión llevar a cabo dicho estudio, básicamente señala que:

“...con el afán de cumplir con el objetivo de la revisión periódica de las metodologías tarifarias y su continuo mejoramiento; se les instruye a estudiar y proponer las reformas necesarias sobre los aspectos técnicos que son propios de la metodología extraordinaria del Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús y del Modelo Extraordinario de Transporte servicio de taxis.

Dentro de los estudios están los relacionados con el diseño de la encuesta de insumos en el modelo extraordinario de autobuses, el cual está siendo abordado por la Intendencia de Transportes y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Con la debida coordinación institucional, dicho tema formará parte de la agenda de temas que está estudiando y analizando la Comisión. Otro de los temas que competen a la mejora continua de las metodologías tarifarias en transporte son los relacionados con el redondeo y el valor fraccionario y su aplicación en el reconocimiento del servicio al costo en el modelo extraordinario de buses. Finalmente, otro de los temas es el relacionado con el ajuste del canon en el modelo extraordinario de taxis”.

El señor **Marlon Yong Chacón** explica los pormenores de la propuesta de modificación a la regla de aplica general, al tiempo que responde distintas consultas que le formulan los señores directores sobre el particular.

Seguidamente se origina un amplio intercambio de impresiones en torno al tema objeto de este artículo, luego de lo cual, los señores miembros de la Junta Directiva sugieren dar por conocido el tema y externar a la Comisión ad hoc que las propuestas elevadas a conocimiento de la Junta Directiva, deben estar totalmente consensuadas y avaladas por todos los miembros que la componen, conforme a la directriz emitida en su oportunidad, por el Despacho del Regulador General.

Analizado el asunto, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 10-35-2014

Dar por conocido el oficio 002-CTMB-2014 del 11 de junio de 2014, mediante el cual la Comisión de Transportes Modalidad Autobús remite una propuesta de modificación a la regla de Aplicación General del modelo de Ajuste Extraordinario para el Transporte Remunerado de Personas Modalidad Autobús.

A las diecisiete horas y cincuenta minutos finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL
Presidente de la Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de la Junta Directiva