

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 171/2020**

**La Paz, 16 de octubre de 2020**

**ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA  
POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

1

**VISTOS:**

Que, el Decreto Supremo No. 0071, de 9 de abril de 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, quien fiscalizará, controlará, supervisará y regulará las actividades de Agua Potable y Saneamiento Básico considerando la Ley No. 2066 de 11 de abril de 2000 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; la Ley No. 2878, de 8 de octubre de 2004 de Promoción y Apoyo al Sector de Riego; y sus reglamentos, en tanto no contradigan lo dispuesto en la Constitución Política del Estado.

**CONSIDERANDO**

Que, habiéndose aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 124/2007 de 12 de junio de 2007 el Manual de Seguimiento de Licencias a Entidades Prestadoras de Servicios de Agua EPSA, la Dirección de Estrategias Regulatorias remite el Informe AAPS/DER/INF/510/2020 de 30 de septiembre de 2020, el mismo que en conclusiones y recomendaciones señala que la Unidad de Auditoría recomendó la Actualización del Manual de Seguimiento para Titulares de Licencias. Que adjunto a la misma se remite el "Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias", para su aprobación mediante Resolución Administrativa Regulatoria.

Que, la Constitución Política del Estado establece en su artículo 20 que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable y alcantarillado, que es responsabilidad de todos los niveles de gobierno en el ámbito de sus competencias, asegurar la provisión de estos servicios básicos, que los mismos deben responder a criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

Que, la Ley N° 2066 de 11 de abril de 2000 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Artículo. 15 establece las funciones y atribuciones de la Superintendencia de Saneamiento Básico, actualmente ejercidos por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS.

Que, el DS N° 0071 de 09 de abril de 2009, en su artículo 20 señala: "La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico AAPS, fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de Agua Potable y Saneamiento Básico, considerando la Ley N° 2066 de 11 de abril de



  
**AAPS**

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 171/2020**

**La Paz, 16 de octubre de 2020**

2000 de Prestación y Utilización de "Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario;...". Que, el artículo 24 establece las competencias de la Entidad y el artículo 26 las atribuciones del Director Ejecutivo.

Que, la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016, establece el Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE) que es el conjunto organizado y articulado de normas, subsistemas, procesos, metodologías, mecanismos y procedimientos para la planificación integral de largo, mediano y corto plazo del Estado Plurinacional.

Que el Artículo 3. Establece como fines de la Ley:

a. *Lograr que la planificación de largo, mediano y corto plazo tenga un enfoque integrado y armónico, y sea el resultado del trabajo articulado de los niveles de gobierno, con participación y en coordinación con los actores sociales.*

b. *Orientar la asignación óptima y organizada de los recursos financieros y no financieros del Estado Plurinacional, para el logro de las metas, resultados y acciones identificadas en la planificación.*

c. *Realizar el seguimiento y evaluación integral de la planificación, basado en metas, resultados y acciones, contribuyendo con información oportuna para la toma de decisiones de gestión pública.*

Que, la Entidad de Regulación AAPS en consecuencia debe realizar el seguimiento, fiscalización y control a Entidades Prestadoras de Servicio de Agua EPSA, en consideración a lo establecido en la Constitución Política del Estado, el marco legal regulatorio que comprende las Autorizaciones Transitorias Especiales (antes Contratos de Concesión) Manuales de Seguimiento, Guías, Licencias, Reglamentos y los documentos de planificación de las EPSA debidamente aprobados.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 82 de la Ley N° 2066 dispone que los Reglamentos a la Ley deben ser expedidos por el Poder Ejecutivo actual Órgano Ejecutivo, que sin embargo la falta de la citada Reglamentación, no constituye un óbice o motivo por el que la Entidad de Regulación, omita el cumplimiento de sus competencias, atribuciones y funciones, conforme se establece de la Sentencia Constitucional N° 0651/2006-R de 10 de julio de 2006, que señala lo siguiente: "...la Superintendencia de Saneamiento Básico (actual AAPS) en el cumplimiento de sus deberes tiene la obligación de regular la prestación de los servicios de agua potable y a todas las empresas y organizaciones de cualquier tipo que ofrecen dichos servicios, no significando un óbice para este fin la falta de reglamentos ...", en atención o consideración de la misma se aprueba mediante Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 124/2007 el "Manual de Seguimiento de Licencias".

Que la dinámica del desarrollo de la gestión de los servicios ha generado en los hechos cambios sustanciales, los mismos que fueron reconocidos por la Constitución Política del Estado promulgada el 2009, que establece que el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario tienen el carácter de derecho constitucional, que los mismos no serán objeto de concesión ni

**AAPS**

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 171/2020**

**La Paz, 16 de octubre de 2020**

privatización y están sujetos a un régimen de licencias y registros, que por otra parte estos servicios serán prestados a través de entidades públicas, cooperativas, asociaciones o comunitarias sin fines de lucro.

Que, en consecuencia corresponde adecuar y actualizar el Manual de Seguimiento de Licencias a Entidades Prestadoras de Servicios de Agua EPSA, aprobada por Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 124/2007 de 12 de junio de 2007.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Informe Legal AAPS/AJ/INF/267/ de 16 de octubre de 2020, establece que el Informe AAPS/DER/INF/510/2020 de 30 de septiembre 2020 y la actualización del “Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias”, en sus seis (6) capítulos: I. Conceptos y metodología, II. Obligaciones, condiciones y derechos de las EPSA titulares de licencia y autorizaciones transitorias. III. Planificación de la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. IV. Régimen tarifario de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. V. Régimen de multas y sanciones y VI. Normatividad de información; se adecuan a la Constitución Política del Estado, marco legal regulatorio vigente, que rige la provisión, regulación, fiscalización, control y supervisión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

Que, asimismo considera que en aplicación de la normativa vigente conforme se encuentra prevista y siendo una necesidad institucional el contar con las herramientas regulatorias debidamente actualizadas al marco constitucional y legal vigentes, corresponde la aprobación de la “actualización” del Manual de Seguimiento de Licencias a Entidades Prestadoras de Servicios de Agua EPSA y su aprobación mediante la presente resolución.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en uso y ejercicio de sus atribuciones conferidas por Ley;

**RESUELVE:**

**PRIMERO. - APROBAR** el “Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias” en sus seis (6) capítulos, el cual en Anexo a la presente Resolución se constituye en parte indisoluble de la misma.

**SEGUNDO. -** Se aprueba el Informe AAPS/DER/INF/510/2020 de 30 de septiembre de 2020, a los efectos de la aplicación del “Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias”, por su carácter técnico.

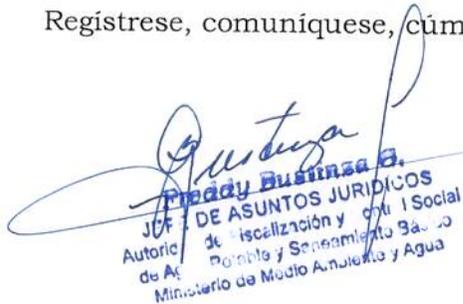


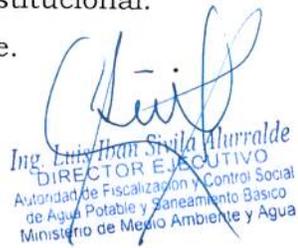
**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 171/2020**

**La Paz, 16 de octubre de 2020**

**TERCERO.-** Dejar sin efecto en parte la Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 124/2007 de 12 de junio de 2007, en cuyo mérito se instruye publicarse el “Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias” y la presente Resolución Administrativa Regulatoria de aprobación en la página web institucional.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.

  
**Freddy Bustos**  
JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS  
Autoridad de Fiscalización y Control Social  
de Agua Potable y Saneamiento Básico  
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

  
Ing. Luis Ivan Sivola Alurralde  
DIRECTOR EJECUTIVO  
Autoridad de Fiscalización y Control Social  
de Agua Potable y Saneamiento Básico  
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

Cc: Archv  
LISA/FBG  
HRE N° 2398/2020

---

**MANUAL DE SEGUIMIENTO Y FISCALIZACIÓN  
PARA EPSA TITULARES DE LICENCIA Y AUTORIZACIONES TRANSITORIAS****PRESENTACION**

El Manual de Seguimiento de Licencias es un instrumento de regulación que permitirá realizar seguimiento, control, supervisión y fiscalización a las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario sujetas a Licencia cuya población servida concentrada es menor a 10.000 habitantes y a Entidades Prestadoras de Servicios con Población mayor a 10.000 habitantes.

El objetivo principal del Manual de Seguimiento a las EPSA que cuentan con Licencias o Autorizaciones Transitorias, además de realizar una labor de control y supervisión es la de contar con información sobre posibles situaciones de riesgo que nos permitan realizar acciones preventivas con el fin de coadyuvar en la formulación e implementación velando por la prestación de los servicios de forma sostenible, con equidad, calidad, cantidad y continuidad en beneficio de la población en general.

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS, pone a disposición del sector, este importante documento de seguimiento, que permitirá fortalecer la capacidad de gestión de las EPSA reguladas, y por consiguiente mejorar la calidad de la prestación de los servicios a los usuarios.

## **PRIMERA PARTE: CONCEPTOS Y METODOLOGIA**

### **1.1 MARCO NORMATIVO**

La Constitución Política del Estado (CPE) establece como derechos humanos el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, mismos que no son objeto de concesión ni privatización y están sujetos a un régimen de Licencias y Registros, conforme a Ley. El artículo 374.- Parágrafo I de la CPE, establece que el Estado debe proteger y garantizar el uso prioritario del agua para la vida, es su deber gestionar, regular, proteger y planificar el uso adecuado y sustentable de los recursos hídricos, con participación social, garantizando el acceso al agua a todos sus habitantes.

La CPE eliminó las concesiones, al establecer el régimen de registros licencias y autorizaciones que rigen para la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. El modelo regulatorio funcional creado para el anterior régimen admitía la participación privada y el relacionamiento mediante contratos de concesión, obliga a que se deba actualizar, adecuar y establecer el sistema regulatorio nacional que coadyuve al cumplimiento de las políticas nacionales de los servicios de agua potable y saneamiento básico y sobre todo el asegurar el cumplimiento del derecho fundamentalísimo de acceso al agua, priorizando su uso para consumo humano.

El instrumento de regulación aplicado desde el 2007, a EPSA que no contaban con un contrato de Concesión fue el Manual de Seguimiento aprobado con RAR ex SISAB N° 124/2007, mismo que no fue actualizado considerando la normativa relacionada a la prestación de los servicios a la cabeza del sector, es imprescindible contar con un Manual de Seguimiento.

Mediante Decreto Supremo 071 de 9 de abril de 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, con el fin de controlar, fiscalizar, supervisar y regular las actividades de Agua Potable y Saneamiento Básico, considerando la Ley 2066 en tanto no contradigan lo dispuesto en la CPE.

### **1.2 OBJETO**

El Manual de Seguimiento y Fiscalización tiene por objeto contribuir al cumplimiento de las funciones reguladoras de la AAPS, para el cumplimiento de las obligaciones de las EPSA titulares de Licencia o Autorizaciones Transitorias, conforme a la normativa nacional, sectorial y regulatoria, compromisos asumidos en la prestación de los servicios y las metas establecidas en sus documentos de planificación.

### **1.3. DESTINATARIOS Y AMBITO DE APLICACIÓN**

El Manual de Seguimiento y Fiscalización está dirigido a las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias, incorporadas al seguimiento regulatorio comprendidas en las categorías A, B, C y D.

A	B	C	D	Registro
Mayor a 500.000 Habitantes	Entre 50.000 y 500.000 Habitantes	Entre 10.000 y 50.000 Habitantes	Entre 2.000 y 10.000 Habitantes	Menor a 2.000 habitantes o EPSA de constitución indígena originaria campesina
Eje troncal del país	Ciudades capitales, áreas periurbanas y otras ciudades mayores	Ciudades Intermedias	Ciudades menores y/o Municipios	

En ese contexto el Manual de Seguimiento y Fiscalización Regulatorio implementa las funciones de fiscalización y supervisión en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario conforme la normativa regulatoria emitida por la AAPS en el marco de sus competencias.

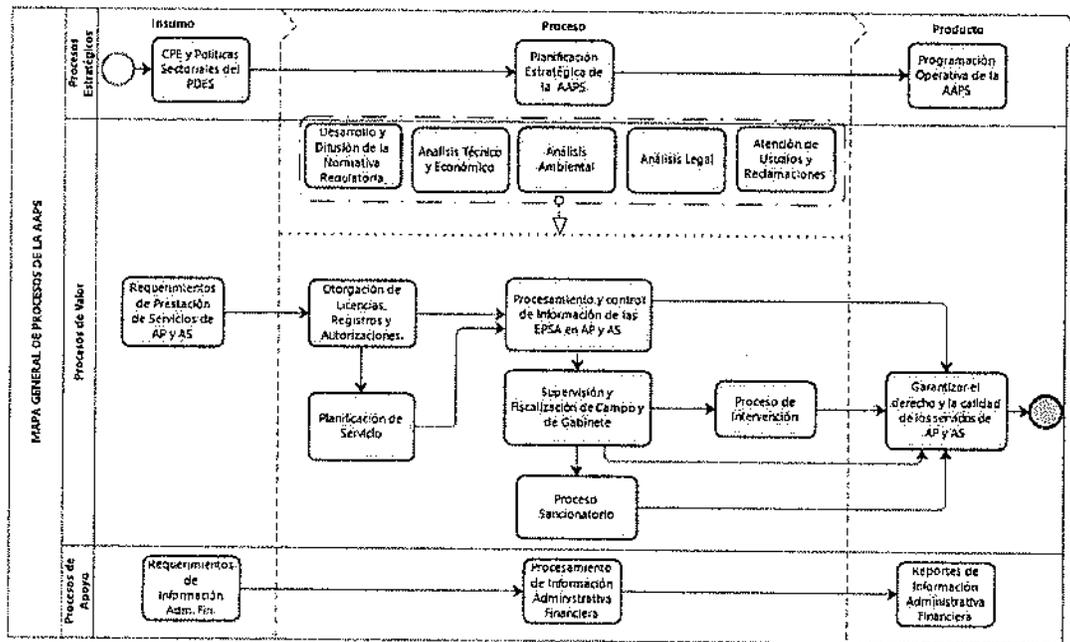
#### 1.4. ESQUEMA DEL SISTEMA REGULATORIO

Considerando que el actual Sistema Regulatorio de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, se basa en la adopción de un enfoque fundado en procesos, que busca identificar y gestionar los métodos de regulación para lograr un impacto en la Institución y fortalecer su sistema de gestión, el Manual de Seguimiento y Fiscalización, se constituye en la herramienta fundamental para cumplir con los procesos de supervisión, fiscalización y proceso sancionatorio referente a la prestación de los servicios, definidos claramente en procesos de regulación, como se muestra en el mapa general de procesos definido por la AAPS.

Entendiéndose como Supervisión: el conjunto de acciones de evaluación, análisis, verificación y seguimiento regulatorio que realiza la AAPS en forma directa o a través de terceros al cumplimiento de la normativa regulatoria y obligaciones de carácter técnicos, económicos, comercial y legal relacionado a la prestación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario por las EPSA, pudiendo emitir observaciones, recomendaciones y medidas correctivas

Y Fiscalización, como el conjunto de procedimientos y disposiciones mediante los cuales la AAPS, realiza la comprobación y observancia al cumplimiento de normativas vigentes aplicables, disposiciones regulatorias y obligaciones de titulares de Licencia o Registro en la prestación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario cuya finalidad es la aplicación de medidas correctivas y/o sancionatorias a las EPSA.

## PROCESOS DE LA AAPS SEGUN COMPETENCIAS



La AAPS dentro de sus funciones regulatorias de fiscalización, supervisión y control establece tres ámbitos de aplicación:

- Obligaciones, referidas al cumplimiento de la normativa nacional, sectorial y regulatoria y el sistema de reporte de información.
- Compromisos inherentes a la regularización de la EPSA como titular de Licencia o Autorizaciones Transitorias, para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Metas establecidas en los documentos de planificación de los servicios. (PDQ, PTDS, PdC, PESFA, PLAN RECTOR y otros).

Cada acápite del presente manual, establece la obligatoriedad de cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios, así como el mecanismo de reporte de información obligatoria que se constituirá en la base para la aplicación de procesos de supervisión o fiscalización, definidos por la AAPS según corresponda.

## **SEGUNDA PARTE: OBLIGACIONES, CONDICIONES Y DERECHOS DE LAS EPSA TITULARES DE LICENCIA Y AUTORIZACIONES TRANSITORIAS**

### **2.1. CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS**

El Servicio de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario será prestado por la EPSA en condiciones que garanticen la continuidad, calidad, cantidad y cobertura, asegurando su eficiente prestación con trato igualitario a los usuarios y la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población, de acuerdo a las disposiciones legales, la normativa sectorial vigente y la normativa regulatoria.

#### **2.1.1. ALCANCE DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

##### **2.1.1.1. Redes Públicas Externas**

La EPSA será responsable:

- ✓ De la operación, mantenimiento, explotación y administración de todas las instalaciones necesarias para la prestación del Servicio.
- ✓ Realizar las conexiones domiciliarias.
- ✓ Extender, mantener, renovar y rehabilitar las redes externas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- ✓ Proveer la conexión y la prestación del servicio a todo inmueble dentro del área autorizada previa solicitud del Usuario.

#### **Información a ser reportada a la AAPS:**

Informar anualmente a la AAPS sobre la extensión, mantenimiento y renovación de las redes externas de agua potable y alcantarillado sanitario establecidas en los documentos de planificación: PDQ, PTDS o POA (según corresponda).

#### **2.1.2. Instalaciones internas y conexión del Servicio**

A los efectos previstos en este numeral, se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de tuberías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de agua potable y la recolección de aguas servidas en el interior de los inmuebles.

Para el caso de agua potable, el punto de conexión entre las instalaciones del usuario con las instalaciones a cargo de la EPSA estará determinado por la línea Municipal.

De la misma forma para el caso de desagües de alcantarillado o industriales el punto de conexión entre las instalaciones internas y las instalaciones a cargo de la EPSA estará determinado por la línea y nivel Municipal.

La llave maestra o de corte y el medidor, forman parte integrante de las instalaciones a cargo de la EPSA.

La EPSA será responsable de:

- Realizar la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas, que podrán ser ejecutadas en forma directa, o mediante terceros bajo su responsabilidad.
- Las conexiones de agua potable que se instalen deberán ser equipadas por la EPSA con llave maestra o de corte y medidor de volúmenes.
- Las conexiones de desagües de alcantarillado o industriales deberán ser efectuadas a partir de la línea Municipal.
- La vinculación de las instalaciones internas con la red colectora domiciliaria estará dotada de una cámara de inspección domiciliaria, en la acera.
- En el caso de que no exista línea y nivel municipal establecida, está bajo responsabilidad de la EPSA el tramo comprendido desde la matriz pública hasta el medidor.
- Efectuar las conexiones nuevas del servicio dentro de los plazos establecidos en sus documentos de planificación.
- Notificar al usuario en un plazo razonable, la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente.
- Solicitar al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que le permita definir la ubicación de la conexión domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido.
- La falta de presentación de dicha documentación no eximirá a la EPSA de la obligación de construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.
- En caso que el usuario comunicare a la EPSA la no existencia o adecuación de las instalaciones internas a los fines de permitir la conexión del servicio, la EPSA otorgará un plazo adicional no inferior a treinta (30) días en el cual el usuario deberá ejecutar y/o adecuar dichas instalaciones.
- El usuario será responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, de su limpieza y funcionamiento de acuerdo con las normas y reglamentaciones aplicables, debiendo garantizar que las mismas no perturben el funcionamiento de las redes públicas, ni ocasionen riesgos de contaminación, ni produzcan daños a terceros.
- En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en tuberías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario que ocasionen daños a terceros, la EPSA notificará al mismo para que proceda a la reparación, que en caso de no ser efectuada dentro de los diez (10) días a partir de la notificación, podrá ser realizada por la EPSA con cargo al usuario y con el conocimiento de la AAPS.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

Informar anualmente a la AAPS sobre las nuevas conexiones realizadas tanto de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo a la programación establecida en los documentos de planificación: PDQ, PTDS o POA (según corresponda).

### 2.1.3 Tomas de Incendio

La EPSA, será responsable:

- Por la construcción de nuevas tomas de incendio, así como del mantenimiento, habilitación y el suministro de agua en las tomas de incendio señaladas en los mapas de hidrantes que debe presentar la EPSA, de acuerdo a la Ley N°449 Ley de Bomberos.

#### Información a ser reportada a la AAPS:

Informar anualmente a la AAPS sobre la habilitación y funcionamiento de los hidrantes existentes hasta la fecha, asimismo sobre las acciones que ha tomado con relación a la construcción de nuevas tomas de incendio.

### 2.1.4 Tratamiento de Descargas de Aguas Servidas

#### 2.1.4.1 Normativa General

El tratamiento de descargas de aguas servidas por la EPSA titular de Licencia o Autorización Transitoria, en el área de prestación, deberá realizarse en el marco de las normas establecidas en el Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica de la Ley N° 1333 del Medio Ambiente.

La EPSA estará facultada a realizar el corte del servicio de desagües cloacales o industriales en los casos que detecte el incumplimiento de las normas legales aplicables, de los convenios señalados, informando a la AAPS y a las autoridades ambientales competentes.

A todos los efectos, los análisis e investigaciones que ejecute la EPSA gozarán de una presunción de certeza que admitirá prueba en contrario frente al descargo que formule el afectado por el corte, ante la AAPS.

En el término de diez (10) días contados a partir de la presentación correspondiente del afectado, la AAPS confirmará o solicitará la revisión de la medida adoptada por la EPSA.

La gestión de la EPSA en orden al cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas de calidad de descargas y disposiciones complementarias, estarán sujetas al control de las autoridades ambientales competentes, de acuerdo a lo establecido en la Ley del Medio Ambiente y su reglamentación.

Los procesos de tratamiento que implemente la EPSA, de acuerdo a las normas establecidas deberán haber sido probados en condiciones operativas similares, o a través de programas de investigación y desarrollo suficientemente contrastados.

#### Información a ser reportada a la AAPS:

- ✓ La EPSA, deberá informar anualmente a la AAPS sobre la calidad de las descargas de efluentes cloacales.
- ✓ La EPSA debe establecer procedimientos técnicos administrativos, para elaborar convenios con las industrias, instituciones y empresas que descarguen sus aguas servidas crudas o tratadas en los colectores sanitarios o plantas de tratamiento de su propiedad o que estén bajo su control.
- ✓ Los convenios deberán ser aprobados por la instancia correspondiente y puestos a conocimiento de la AAPS y contendrán como mínimo los requisitos señalados en el

Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica de la Ley N° 1333 del Medio Ambiente.

- ✓ La EPSA anualmente, informará a la AAPS sobre los convenios realizados con las industrias, instituciones y empresas que hagan uso de su infraestructura.
- ✓ La EPSA, anualmente debe presentar un detalle: sobre los incumplimientos a las normas legales ambientales a las autoridades correspondientes, en este caso sobre las normas de calidad de descargas y disposiciones complementarias, cada vez que ocurran este tipo de eventos.
- ✓ En el caso de nuevas Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, la EPSA, deberá informar oportunamente a la AAPS sobre los resultados de las pruebas y desarrollo del proceso de tratamiento respecto a las descargas de aguas servidas, antes de su operación.

#### **2.1.4.2 Sustancias de vertimiento prohibido**

La EPSA no permitirá las descargas en las redes de alcantarillado o colectores sanitarios de Efluentes Industriales que contengan las sustancias de vertimiento prohibido a sistemas cloacales por encima de los valores máximos admisibles establecidos en el Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica de la Ley N° 1333 del Medio Ambiente.

En caso que la EPSA detectara que se estuvieren efectuando descargas prohibidas a las redes cloacales deberá intimar al cese del incumplimiento otorgando un plazo perentorio al efecto, e informando a la AAPS y a las autoridades ambientales competentes respecto de tal circunstancia.

Vencido el plazo otorgado y persistiendo el incumplimiento, la EPSA deberá proceder a la clausura del desagüe.

La EPSA podrá prestar el servicio de tratamiento previo de las aguas servidas crudas con cargo al generador, antes de su vertimiento a la red cloacal.

#### **Información a ser reportada a la AAPS:**

La EPSA deberá informar oportunamente a la Autoridad Ambiental Competente y a la AAPS cada vez que detecte descargas de efluentes industriales que contengan sustancias de vertimiento prohibido a sistemas cloacales.

Posteriormente y una vez resuelto el problema, la EPSA deberá informar sobre las causas que produjeron el vertimiento prohibido, los daños ocasionados, las medidas empleadas para solucionar dichos daños.

#### **2.1.5 Capacidad hidráulica**

Cuando no existiera capacidad hidráulica en el sistema de alcantarillado para recibir efluentes industriales, la EPSA podrá establecer y presentar a la AAPS un plan de trabajo general o específico para determinados usuarios con plazos para proveerla.

En estos casos, la EPSA, tendrá derecho a la facturación y cobro al usuario, del cargo establecido mediante convenio entre partes, de conformidad a las normas legales aplicables.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

La EPSA deberá informar anualmente a la AAPS sobre el plan de trabajo general o particular de usuarios que están realizando las descargas de los efluentes industriales en forma transitoria al sistema de alcantarillado.

**2.1.6 Registro de Generadores de Efluentes Industriales**

La EPSA deberá presentar a la AAPS, un registro de generadores de efluentes industriales que descarguen a las redes cloacales o a vaciaderos habilitados en el Área de Prestación:

- El registro, debe actualizarse semestralmente y contendrá como mínimo la siguiente información:
- Datos generales del generador.
- Proceso de origen del efluente industrial.
- Caracterización del efluente industrial, indicando características cualitativas y cuantitativas suficientemente representativas del mismo.
- Los requisitos establecidos en la Ley N°1333 del Medio Ambiente y su Reglamentación.
- El costo de mantenimiento del Registro deberá ser asumido por la EPSA titular de Licencia.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

La EPSA deberá informar semestralmente sobre el registro de los generadores de efluentes industriales, mismos que deben estar actualizados.

**2.1.7 Servicios para Instalaciones Provisorias o Desmontables**

La EPSA deberá, salvo impedimento técnico fundado, proveer servicios de agua potable y/o desagües cloacales a instalaciones provisorias o desmontables que requiera el usuario respectivo.

Asimismo, deberá comunicar al usuario del servicio el momento previsto para su habilitación, el cual no podrá exceder los quince (15) días desde su requerimiento.

La prestación del servicio de agua potable deberá efectuarse en todos los casos con medición de los volúmenes suministrados.

**2.2 NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO****2.2.1 Fuentes de Agua**

En el Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica de la Ley N° 1333 del Medio Ambiente, establecen las normas para la clasificación de los cuerpos de agua de acuerdo a su aptitud de uso.

Sobre la base de dichos requerimientos y en caso de que la fuente que estuviese siendo utilizada para ser potabilizada no los cumpliera, la AAPS intimará a la EPSA titular de Licencia a identificar y posteriormente utilizar una nueva fuente, dentro de un plazo de doce (12) meses.

La AAPS tendrá a su cargo aprobar la nueva fuente a utilizar, así como también el plan y cronograma de implementación propuesto por la EPSA, según normativa regulatoria.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

La EPSA debe informar oportunamente a la AAPS, en caso de detectar, en una o más captaciones, alteración de la calidad del agua cruda, solicitando la caducidad o revocatoria de la autorización del uso de la fuente, en este caso la EPSA debe solicitar la autorización de nuevas captaciones de fuentes de agua conforme la normativa regulatoria vigente.

**2.2.2 Calidad de Agua**

El agua potable que la EPSA suministre, debe cumplir con las normas de calidad establecidas en la Norma Boliviana NB 512 de Agua Potable y su Reglamento y el Manual Operativo de Control de Calidad de Agua emitida por la AAPS.

- ✓ La EPSA debe realizar el tratamiento, tanto de las fuentes de agua que utilice como del agua cruda que ingrese a las plantas de tratamiento o que bombee desde fuentes subterráneas.
- ✓ La EPSA, deberá instalar un sistema de monitoreo continuo y cumplir según lo establecido en la Norma Boliviana NB 496 Toma de Muestras.
- ✓ La EPSA deberá asegurar la potabilidad del agua tratada en los puntos de abastecimiento a los usuarios.
- ✓ La AAPS realizara las acciones de fiscalización al control de la calidad de agua de acuerdo a normativa vigente, en base al Plan de Control de Calidad de Agua presentado por las EPSA.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

Los resultados sobre la calidad del agua cruda y el cumplimiento de los parámetros que aseguren la potabilidad del agua tratada en los puntos de abastecimiento (Conforme lo establece el Plan de Control de Calidad de Agua), este informe deberá remitirse mensualmente y un resumen consolidado en el informe semestral.

**2.2.2.1 Accidentes de contaminación que afecte a la calidad del agua**

En caso que ocurriese un accidente de contaminación que afecte la calidad del agua a suministrar, la EPSA deberá tomar todas las medidas necesarias para detectar su origen e impedir que la contaminación afecte a las plantas de tratamiento, al sistema de distribución o usuarios según corresponda, informando permanentemente a la AAPS y a la Autoridad Ambiental competente y al Gobierno Autónomo Municipal correspondiente.

Si el tratamiento de potabilización aplicado no resultara suficiente para alcanzar la calidad exigida de acuerdo a la NB 512, por causa de accidente de contaminación o alteraciones estacionales de la calidad físico química o microbiológica del agua cruda, deberán implementarse de inmediato tratamientos adicionales.

Dichos tratamientos deberán ser efectuados en cada planta de potabilización, considerando las características de la fuente de agua empleada, así como su grado de exposición a la contaminación referida.

El muestreo de la calidad del agua potable se realizará de acuerdo a la NB 496.

En todos los casos, el incumplimiento de las normas de calidad para agua potable será considerado un peligro potencial para la salud de la población.

### 2.2.2.2 Anormalidad en la calidad del agua

Ante cualquier anomalía en la calidad del agua, la EPSA deberá:

- a) Proteger al usuario mediante la ejecución de una o más acciones de las descritas a continuación:
  - ✓ Cortar el suministro de agua potable y proveer suministros alternativos para satisfacer las necesidades básicas de los usuarios.
  - ✓ Desechar el agua contaminada, purgar el sistema de provisión y desinfectarlo, cuando corresponda.
  - ✓ Continuar el suministro de agua, siempre que no se vea comprometida la salud de la población, advirtiendo a los usuarios acerca de las precauciones que requieran tomar respecto de su consumo.
  - ✓ En todos los casos, informar a la AAPS, a las autoridades competentes y a los usuarios sobre la situación existente.
- b) Tomar todas las medidas necesarias para normalizar la situación a la brevedad posible, previendo en particular la provisión de los tratamientos adicionales señalados.

### Información a ser reportada a la AAPS:

En caso de accidentes o anomalía que afecte la calidad del agua potable, la EPSA, deberá seguir las acciones descritas para proteger al usuario y para normalizar la situación, e informar inmediatamente, en el plazo de un día a la AAPS, al Ministerio de Salud y al Gobierno Autónomo Municipal que corresponda y luego semanalmente hasta que se haya superado la anomalía.

En forma oportuna y una vez superado el problema, la EPSA presentará un informe final a la AAPS, que dé cuenta sobre las causas que ocasionaron, la contaminación, las acciones y medidas tomadas.

### 2.2.3 Continuidad del Servicio

La prestación del Servicio deberá cumplir con los parámetros regulatorios de continuidad, conforme su categorización por Tipo de EPSA.

LA EPSA, deberá minimizar los cortes en el servicio, restituyendo la prestación ante interrupciones en el menor tiempo posible.

Para los casos de producirse cortes de energía eléctrica que afecten gravemente la prestación de los servicios, el EPSA deberá prever la generación de energía eléctrica a la brevedad posible a través de suministros eléctricos de emergencia que permitan mitigar los efectos de la situación.

En caso que una interrupción en el servicio de agua potable fuera mayor de dieciocho (18) horas, el corte será considerado crítico y la EPSA deberá proveer a los usuarios que lo solicitaran un servicio de abastecimiento de emergencia gratuito que permita satisfacer las necesidades básicas de higiene y bebida.

En el caso de establecimientos de salud, la interrupción por el lapso mayor a ocho horas (8), será definido como corte crítico, en estos casos, la EPSA deberá proveer el servicio de emergencia sin que deba mediar requerimiento de clase alguna.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

La EPSA presentara un informe resumen anual, sobre todos los casos de anormalidad en la prestación del servicio de agua potable (interrupción del servicio, producidos en el año y su atención). En caso de emergencia reportar de acuerdo a lo señalado en su Plan de Contingencia.

**2.2.4 Eficiencia de la Infraestructura**

La EPSA deberá, como parte integrante del Plan de Inversiones que implemente, renovar y/o rehabilitar las redes de distribución de agua potable y las redes de alcantarillado que no permitan la eficiente prestación del servicio.

La EPSA deberá realizar, la renovación y/o mantenimiento correctivo de bombas, válvulas, hidrantes, conexiones y demás elementos constitutivos de los sistemas necesarios para la óptima prestación del servicio, cualquiera sea la vida útil de los mismos, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa regulatoria.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

La EPSA, deberá prever en su presupuesto anual, una partida para las mejoras o renovaciones de sistema de agua potable, que permitan solucionar diversos problemas producidos por roturas frecuentes, filtraciones, diámetros insuficientes, fuertes pérdidas de cargas, cambio de materiales y otros.

Las ejecuciones de las mejoras deberán ser informadas anualmente a la AAPS.

**2.2.5 Presión de agua**

Conforme a la Norma Boliviana NB 689 "Norma Técnica de Diseño para Sistemas de Agua Potable", durante el período de la demanda máxima horaria, la presión dinámica en cualquier punto de la red no será menor a diez (10) metros de columna de agua (m.c.a.) para poblaciones comprendidas entre 2000 y 10000 habitantes y trece (13 metros de columna de agua (m.c.a.) para poblaciones mayores a 10.000 habitantes.

Las áreas que estén ubicadas en terrenos altos y que requieran mayores presiones para ser abastecidas, deben tener, en lo posible, sistemas separados de presión, debiendo mantenerse las presiones por medio de bombeo o tanques elevados.

La EPSA podrá medir la presión en puntos ubicados en las tuberías distribuidoras y extrapolar, mediante modelos matemáticos, las mediciones al resto de la red.

La EPSA deberá realizar estas mediciones dos veces al año como mínimo, una en la época de máximo consumo y la otra con 5 a 7 meses de diferencia, presentando los resultados en planos que permitan observar las áreas con baja presión y la cantidad de habitantes afectados por la misma.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

- La EPSA deberá informar semestralmente a la AAPS sobre los resultados de las pruebas de presión realizadas.
- El eventual incumplimiento del requerimiento de presión será evaluado conforme a su gravedad y generalidad, en función del objetivo general de lograr que los inmuebles gocen de un nivel de presión adecuado y razonable.
- Será considerado incumplimiento a la obligación si durante el período de la demanda máxima horaria, las presiones dinámicas son inferiores a trece (13) metros de columna de agua m.c.a. (para poblaciones comprendidas entre 2.000 y 10.000 habitantes) y diez (10) metros de columna de agua m.c.a. (para poblaciones mayores a 10.000 habitantes), en cualquier punto de la red.
- La EPSA también deberá controlar y restringir las presiones máximas en el sistema, con el fin de evitar daños a terceros y reducir las pérdidas de agua. En este sentido la presión máxima estática no será en ningún caso mayor a setenta (70) metros de columna de agua (m.c.a.).
- En particular, la constatación a cargo de la EPSA de los niveles de presión en conexiones determinadas, estará sujeta al previo reclamo que formule el usuario afectado.

No serán pasibles de sanción las deficiencias en el requerimiento de presión siempre que la EPSA demuestre que:

- La baja presión está asociada a una fuga identificada o a un corte energético no atribuible a la EPSA.
- La baja presión ocurre debido a obras de reparación, mantenimiento o construcciones nuevas, siempre que la EPSA haya dado el correspondiente preaviso a los usuarios afectados, con veinticuatro (24) horas de antelación.
- La baja presión haya sido ocasionada producto de acciones realizadas por terceros ajenos a la EPSA.

Cuando exista una baja de presión debe ser reportada a la AAPS de la misma manera que los cortes, además deberá solicitar una autorización especial en caso de que no se pueda cumplir con los valores requeridos hasta que exista una normativa al respecto.

### 2.2.6 Caudal de Agua

A los efectos de garantizar un caudal mínimo de suministro, la EPSA deberá tomar en cuenta las disposiciones aplicables relativas al cálculo del diámetro requerido para las conexiones domiciliarias y las normas técnicas que se establezcan al respecto.

En caso que un usuario requiriese caudales superiores a los determinados según lo establecido, podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro a la EPSA, misma que podrá ser denegada en función a razones técnicas o de afectación a otros usuarios, indicando en cada caso la oportunidad en que podrá satisfacer el requerimiento.

La EPSA deberá llevar el correspondiente registro de solicitudes.

### 2.2.7 Inundaciones de alcantarillado sanitario

- La EPSA deberá operar, mantener, limpiar, reparar, reemplazar y extender, según sea necesario, las redes de alcantarillado de tal forma que el riesgo de inundaciones en áreas servidas, medido en términos de número de inmuebles sujetos a inundaciones durante cada año, por causa de desbordes de conductos cloacales sea minimizado.
- La EPSA deberá cuidar que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y deberá llevar a cabo las acciones necesarias para lograr el funcionamiento de los sistemas de desagües cloacales "a pelo libre (presión atmosférica)", allí donde técnicamente correspondiera.
- Sólo se admitirán sobrecargas en puntos del sistema que no impliquen un incremento del riesgo de inundación por desbordes cloacales. Ello deberá verificarse a través de estudios sobre la base de modelos matemáticos y/o verificaciones de campo.
- Las redes de desagües cloacales deberán mantenerse independientes de aquellas de desagües pluviales.
- De acuerdo a lo establecido en el Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica, la EPSA estará facultada para eliminar aquellas conexiones ilegales de desagües pluviales a desagües cloacales y viceversa, que identificará, dando preaviso suficiente a los usuarios involucrados, que no podrá ser inferior a diez (10) días. En virtud de ello, en ningún caso se dispensará a la EPSA del cumplimiento de normas de calidad del servicio en virtud de la existencia de conexiones entre ambos sistemas.
- Cuando se detecte la existencia de una conexión cruzada, la EPSA deberá implementar los correctivos necesarios, excepto cuando tenga un justificativo técnico que hace que no sea posible implementarlo.
- Por necesidad de efectuar trabajos de mantenimiento en la red cloacal, la EPSA podrá efectuar desvíos temporales desde la red cloacal a la pluvial, mientras duren los trabajos de mantenimiento, debiendo ser eliminados inmediatamente concluidos los mismos.
- Si existiesen inundaciones de alcantarillado, los usuarios afectados deberán ser resarcidos por los daños ocasionados, siempre y cuando se demuestre la responsabilidad de la EPSA.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

- La EPSA deberá prever en su presupuesto anual, una partida para las mejoras o renovaciones y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario, que permitan solucionar diversos problemas producidos por roturas frecuentes, obstrucciones, diámetros insuficientes, rebalses y otros.
- Asimismo, presentara un informe resumen anual de la implementación de su Plan de Contingencia, sobre las inundaciones de alcantarillado producido en el año y su atención, de manera que la información registrada sea completa.
- La EPSA informara anualmente, sobre los casos que se presenten, referente a las: sobrecargas admitidas y conexiones cruzadas de alcantarillado cloacal y pluvial con la debida justificación técnica.

### 2.2.8 Lodos y subproductos de tratamiento

La EPSA será responsable de la disposición de los lodos y subproductos resultantes de los procesos de tratamiento de acuerdo a lo establecido en el Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica y las normas técnicas aplicables.

#### Información a ser reportada a la AAPS:

La EPSA, deberá informar anualmente a la AAPS, sobre los muestreos, análisis y evaluación del cumplimiento de los requerimientos establecidos en el reglamento de residuos sólidos de la Ley de Medio Ambiente y normativa regulatoria vigente.

### 2.2.9 Sólidos Retenidos

Cuando la EPSA efectúe la extracción de sólidos transportados por los efluentes a través de rejillas, cribas u otros métodos similares, ya sea por razones operativas en cualquier etapa del tratamiento o para cumplir con los requisitos de las normas de descarga aplicables, deberá disponerlos de acuerdo a lo establecido en la reglamentación de la Ley N° 1333 del Medio Ambiente.

## 2.3. ATENCIÓN DE USUARIOS

La EPSA deberá cumplir en todo momento con las disposiciones de la normativa regulatoria con relación a la Atención a los Usuarios.

La EPSA deberá adoptar un sistema administrativo integrado que permita que los usuarios puedan presentar sus solicitudes o reclamos y obtener respuestas, en cualquiera de las oficinas habilitadas al efecto.

Los usuarios deberán ser atendidos por personal provisto de equipo suficiente para acceder en forma directa a la información necesaria, a fin de dar una respuesta a las solicitudes.

Cuando una solicitud requiriese de procedimientos administrativos internos, la EPSA deberá dar inicio inmediato a la gestión, informando al usuario el resultado por medios idóneos.

El personal deberá tener una capacitación suficiente para realizar todos los trámites requeridos. Los usuarios tendrán derecho a ser atendidos por personal jerárquico en caso que su representación no fuera solucionada, y podrán registrar sus reclamos en libros de quejas disponibles al efecto.

Con la finalidad de brindar una adecuada atención a los usuarios, la EPSA deberá abrir una oficina exclusiva con este fin - ODECO.

Los procedimientos de reclamaciones se efectuarán conforme establece la normativa de procedimientos administrativos, aplicado al sector de agua potable y alcantarillado sanitario.

## 2.4. INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

El incumplimiento de las normas de calidad del servicio establecidas será evaluado por la AAPS en función de:

- La magnitud de la anomalía
- La duración de la anomalía

- Los motivos de la anomalía
- La previsibilidad de la anomalía
- La evaluación que realice la AAPS debe contemplar las circunstancias, el riesgo real sobre la prestación de los servicios, así como la diligencia demostrada por la EPSA para resolverlas.
- La evaluación para determinar el incumplimiento de la EPSA, se constituye en una condición para determinar la infracción.
- Una vez determinada la sanción económica, la EPSA podrá aplicar la acción de repetición a los responsables de la entidad operadora.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

En aquellos casos en que pudiera verse afectada la prestación de los servicios por la ocurrencia de una anomalía, la EPSA debe informar a la AAPS y a las autoridades competentes de manera inmediata, describiendo las causas que la generan e informando sobre las acciones necesarias que llevará a cabo para restablecer la calidad del Servicio.

La EPSA deberá llevar un registro mensual de todos los casos de anomalías de servicio, estadísticas de reclamos, e informar a la AAPS semestral y anualmente.

**2.5. INVESTIGACIÓN INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

El incumplimiento de las normas establecidas motivará la realización de una exhaustiva investigación a cargo de la EPSA.

En particular, será condicionante suficiente la detección de coliformes en muestras tomadas en cualquier punto de la red de agua potable.

La investigación deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- i) Extracción de una muestra adicional del "mismo origen" de la muestra original, así como de muestras en puntos próximos a aquella, conforme lo exija la naturaleza del incidente, bajo el mismo origen, "mismo origen" se entiende la ubicación donde fue extraída la muestra que motivó la investigación.
- ii) Estudios sobre las muestras originales y adicionales, para confirmar sus características microbiológicas.

Si se determinase estadísticamente a través del análisis de todas las muestras, que los límites establecidos no fueron superados, no se requerirán medidas adicionales. Caso contrario se deberán adoptar inmediatamente medidas correctivas eficaces a fin de asegurar el restablecimiento de condiciones aceptables de acuerdo a las normas vigentes. Estas medidas podrán comprender, entre otras: aislamiento y ulterior saneamiento de cualquier fuente de contaminación identificada; limpieza, lavado y/o desinfección de tuberías y depósitos de servicio; aumento de la dosis de desinfectante en plantas de tratamiento o sistemas de distribución.

En el caso de confirmarse la presencia de *Vibrio cholerae*, se tomarán las medidas necesarias para eliminar el problema y se pondrá la situación en conocimiento de la autoridad competente, declarándose el estado de emergencia y prevención máxima.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

La EPSA, deberá informar en el plazo de un día a la AAPS, al Ministerio de Salud y al Gobierno Autónomo Municipal correspondiente, sobre la detección del *Vibrio cholerae*.

Posteriormente y en forma semanal se deberá informar sobre las medidas correctivas que se estén aplicando, hasta que la emergencia sea superada.

**2.6 CORTES DE SERVICIO****2.6.1. Clasificación**

Los cortes en el servicio se clasificarán, por su gravedad o su alcance desde el momento en que la EPSA toma conocimiento oficial del corte, de la siguiente forma:

**2.6.2. Corte de Primer Orden**

Comprende la interrupción del suministro de agua potable que afecta a más de 25 % de las conexiones dentro de su área de servicio.

**2.6.3. Corte de Segundo Orden**

Comprende la interrupción del suministro de agua potable que afecta entre 20 y 24 % dentro de su área de servicio.

**2.6.4. Corte de Tercer Orden**

Comprende la interrupción del suministro de agua potable que afecta entre 15 y 19 % de conexiones dentro de su área de servicio.

**2.6.5. Corte de Cuarto Orden**

Comprende la interrupción del suministro de agua potable que afecta hasta el 14 % de conexiones dentro de su área de servicio.

**2.6.6. Corte Programado**

Comprende todas las interrupciones previstas del servicio que la EPSA, requiera realizar para efectuar tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole necesaria para la correcta prestación del servicio.

**2.6.7. Corte Imprevisto**

Comprende toda interrupción de manera casuística en el servicio de agua potable, ocasionado por situaciones emergentes o eventos adversos, que inciden en la continuidad de la prestación del servicio.

**2.7. Obligaciones sobre Cortes****2.7.1 Corte Programado**

Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, la EPSA deberá comunicar por medios adecuados a la AAPS y a los usuarios, el radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo.

La EPSA deberá poner en conocimiento de la AAPS los programas de cortes con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas, asegurando la menor duración técnicamente

posible para los mismos. La AAPS podrá oponerse mediante resolución fundada que deberá ser notificada al antes de la fecha prevista.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

Todo corte programado, independiente de cual fuera su orden, deberá ser comunicado, con una anticipación de por lo menos 24 horas, a los usuarios mediante prensa escrita y a la AAPS con él envió de una copia de la publicación.

La EPSA deberá llevar un registro e informar semestralmente a la AAPS sobre estos cortes.

**2.7.2. Corte Imprevisto**

Cualquiera sea la causa, la EPSA deberá informar a los usuarios afectados, por medios adecuados de difusión dentro de las veinticuatro (24) horas de producido el mismo, indicando la duración estimada y aquellas previsiones que sea del caso adoptar.

La EPSA semanalmente informara a la AAPS, de todos los cortes imprevistos cuya duración exceda de las tres (3) horas.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

En caso de presentarse cortes imprevistos mayores a tres (3) horas, la EPSA debe, remitir a la AAPS dentro de las 48 horas de producido el mismo, un informe sobre el estado de situación de la prestación del servicio de agua potable, indicando las causas, tiempo de duración, número de usuarios, zonas afectadas y las medidas adoptadas durante el corte del servicio.

Asimismo, deberá llevar un registro e informar semestralmente a la AAPS sobre estos cortes.

**2.8. PREVENCIÓN Y CONTROL AMBIENTAL**

La EPSA deberá dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de prevención y control ambiental y recursos naturales vigentes.

**Información a ser reportada a la AAPS:**

En caso de presentarse alguna anomalía respecto a riesgos de contaminación en los recursos hídricos, la EPSA debe informar a la AAPS, las causas, zonas afectadas y medidas adoptadas para mitigar el impacto en la prestación de los servicios.

## **TERCERA PARTE: PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

### **3. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **3.1. DOCUMENTOS DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO: PLAN DE DESARROLLO QUINQUENAL (PDQ) O PLAN TRANSITORIO DE DESARROLLO DEL SERVICIO (PTDS)**

Las EPSA titulares de Licencia o Autorizaciones Transitorias, cuya población abastecida supere a 10.000 habitantes están obligados a presentar a la AAPS los documentos de planificación del servicio, como el Plan de Desarrollo Quinquenal (PDQ) o Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio (PTDS), de acuerdo a la normativa dispuesta por el ente regulador.

Dichos documentos de planificación deberán elaborarse para un período de cinco (5) años cuando se trate de un PDQ y (3) años cuando se trate de un PTDS, en el cual se señalarán los distintos objetivos y metas claramente definidas y sustentadas que se pretenden alcanzar para el periodo quinquenal o trienal según corresponda. El plan de inversiones deberá ser parte de los documentos de planificación.

La elaboración del Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio estar orientado a identificar y proponer una planificación asociada a un periodo de corto plazo (3 años) de manera que permita:

- ✓ Introducir en las entidades prestadoras de agua potable y alcantarillado sanitario una cultura en la elaboración y/o evaluación de herramientas de planificación
- ✓ Preparar a partir de las condiciones técnicas y económicas actuales en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, un Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio (PTDS), como condición previa a la presentación y aprobación de periodos de planificación de mediano plazo

Posteriormente las EPSA categoría A y B están obligadas a elaborar y presentar el Plan de Desarrollo Quinquenal (PDQ) y el Estudio de Precios y Tarifas (EPyT) son herramientas de planificación y de seguimiento destinados a controlar y fiscalizar la sostenibilidad de una EPSA y alertar oportunamente de posibles amenazas, obligaciones asociadas a periodos quinquenales según la normativa vigente regulatoria.

Toda EPSA regularizada (Licencia) con una población abastecida mayor a 10.000 habitantes, están obligados a elaborar su documento de planificación

Los documentos de planificación serán revisados y aprobados por la AAPS.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

Las EPSA, incorporadas al sistema regulatorio a través de títulos habilitantes de Licencia y a fin de introducir en las EPSA una cultura en la elaboración y/o evaluación de herramientas de planificación, se tiene como primer documento de Planificación como es el Plan Transitorio de Desarrollo de Servicio, como condición previa a la presentación y aprobación de periodo de planificación de mediano y largo.

La EPSA en la tendrán el plazo de un año, para presentar a la AAPS su documento de planificación de acuerdo al Manual establecido por el ente regulador, constituyendo el fundamento y la base de la fiscalización, control y supervisión, incorporando a la EPSA al sistema regulatorio.

Posteriormente, no podrá pasar un solo año sin contar con este documento, la EPSA podrá realizarlo por cuenta propia o bien contratar un consultor, de ser el caso la AAPS deberá aprobar los términos de referencia para la elaboración del Plan de Desarrollo Quinquenal.

**3.2. METAS PARA EL PERIODO TRIENAL O QUINQUENAL**

Las metas de expansión que debe alcanzar la EPSA planteado en sus documentos de planificación PDQ o PTDS, serán revisadas por la AAPS en forma anual.

**3.3 COBERTURA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

Las metas de cobertura para los servicios programadas para el periodo quinquenal (PDQ) o trienal (PTDS), deben enmarcarse en el PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL 2016-2020, mismo que se formula a partir de los trece (13) pilares de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, y se "... constituye en el Plan General de Desarrollo establecido en el numeral 9 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado..."

La Agenda Patriótica en su numeral 2.1 Agua, Alcantarillado y Saneamiento Básico, que se descuelga del Pilar 2.- Socialización y Universalización de los Servicios Básicos, señala:

META	RESULTADOS
1: El 100% de las bolivianas y los bolivianos cuentan con servicios de agua y alcantarillado sanitario	1. El 95% de la población urbana cuenta con servicios de agua potable.
	2. El 80% de la población rural cuenta con servicios de agua segura.
	3. El 70% de la población urbana cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento.
	3. El 60% de la población rural cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento.

El cien por cien (100%) de cobertura significa que la EPSA debe prestar el servicio de agua potable (sin incluir piletas públicas), a toda la población en el área de prestación.

La EPSA deberá atender una solicitud de conexión de densificación de agua potable o alcantarillado sanitario en un periodo no mayor a treinta (30) días a partir de la solicitud. En caso de conexiones de expansión técnica y económicamente factible, este periodo podrá ser de hasta noventa (90) días.

Se establece la definición de conexión de densificación, como aquella que se realice, donde exista red instalada de la EPSA.

**3.4. CONEXIONES NUEVAS**

Las conexiones nuevas intra domiciliarias son el conjunto de tuberías y accesorios que permiten a la población contar con el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, mediante una conexión a la red principal, que es administrada por una EPSA.

No se consideran como conexiones nuevas las piletas públicas, las conexiones clandestinas o no contabilizadas, para el cumplimiento de las Metas.

**Información a ser reportada a la AAPS.**

La EPSA debe presentar a la AAPS, informes semestrales sobre la instalación de las nuevas conexiones realizadas (no se consideran entre estas, a las reposiciones, renovaciones o mejora de conexiones existentes).

La EPSA está obligada a prestar el servicio en su área de prestación de Licencia u Autorización Transitoria, para prestar fuera de su área de prestación, debe solicitar a la AAPS la ampliación de área en el marco de la normativa regulatoria vigente.

## **PARTE CUARTA. RÉGIMEN TARIFARIO SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

### **4.1. NORMAS GENERALES**

El régimen tarifario de las Entidades Prestadoras del Servicio de Agua titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias, debe seguir los lineamientos establecidos en la: Política Tarifaria Nacional para el sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Bolivia y lo establecido en la Guía para la elaboración de Precios y Tarifas

#### **4.1.1. Facturación y Cobranza**

Los procesos de lectura de medidores y el proceso de facturación deben ser realizados de manera mensual. El proceso de cobranza debe ser realizado en el mismo plazo que el de facturación.

Es responsabilidad de la EPSA mantener los medidores en correcto estado de funcionamiento y adecuadamente calibrados, asimismo puede aplicarse lo establecido en el Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para Centros Urbanos.

Los usuarios deberán recibir en su domicilio la notificación o factura, la cual debe incluir como mínimo el consumo en el periodo de facturación, categoría de usuario, monto adeudado a la fecha desglosado en: pago por consumo, pagos atrasados, intereses y mantenimiento de valor, y fecha de vencimiento de pago. El plazo de pago debe ser de, al menos, treinta días calendario a partir de la entrega de la notificación o factura.

En caso de existir errores en el proceso de facturación que determine saldos a favor o en contra del usuario, estos podrán ser corregidos con cargo a futuras facturas.

#### **4.1.2. Cortes y Reconexiones**

Cuando el usuario acumule dos facturas vencidas (según reglamentación propia de la EPSA), corresponderá el corte del servicio y por reconexión del servicio la EPSA cobrará los cargos de acuerdo a la estructura de precios aprobada por la AAPS, cuando se produzca el pago.

Cuando exista cortes y rehabilitación física (cuando se realiza corte y retiro de materiales en la acometida) la EPSA cobrará un costo aprobado en la estructura de precios por la AAPS.

Durante el tiempo en que la conexión se encuentre con el servicio en corte, se le facturará el cupo básico establecido en la estructura tarifaria aprobado por la AAPS.

#### **4.1.3. Indexación Mensual de Tarifas**

Todas las tarifas y otros ingresos operativos serán cobrados en bolivianos. Sin embargo, de acuerdo a la normativa regulatoria, la EPSA puede realizar la indexación de su estructura tarifaria y de precios con autorización del ente regulador según normativa vigente.

#### **4.1.4. Impuestos de Ley y Tasa de Regulación**

La estructura de precios y tarifas de la EPSA, deberán incluir todos los impuestos establecidos por Ley y la tasa de regulación de acuerdo a normativa vigente.

#### **4.1.5. Descuentos**

La EPSA deberá cumplir con las disposiciones emitidas por Ley como ser el descuento de 20 % fijado como beneficio a los usuarios de 60 o más años (Ley N° 1886), y otras dispuestas por el ente regulador como ser la Tarifa de Seguridad Ciudadana entre otras.

### **4.2. ESTUDIO DE PRECIOS Y TARIFAS**

La EPSA podrá presentar el Estudio de Precios y Tarifas a la AAPS si así lo requieran dada la importancia que tiene las tarifas de los servicios, y que cualquier modificación a la estructura tarifaria debe justificarla de manera objetiva con criterios técnicos que sustente la modificación o adecuación tarifaria en el marco de la normativa específica regulatoria, velando al cumplimiento de metas programadas en los documentos de planificación de las EPSA.

Considerando el carácter integral previsto para la sostenibilidad del servicio, debe existir plena compatibilización del Estudio de Precios y Tarifas con el Plan de Desarrollo del Servicio (PDQ) básicamente en sus componentes de: Balance Oferta/Demanda, Metas de Expansión y Equilibrio Financiero para el período correspondiente, que estén debidamente aprobados por la entidad competente, de manera que la renovación, mantenimiento y ampliación de la infraestructura existente de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario estén debidamente garantizados y sustentados técnicamente, cubiertos con fuentes de financiamiento y viables respecto a la capacidad de pago de los usuarios, de manera que la estructura tarifaria propuesta debe permitir garantizar los servicios a menor costo, en condiciones técnicamente factibles y de manera sostenible.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

Las EPSA, deben elaborar el Estudio de Precios y Tarifas de acuerdo a los documentos guía emitidos por la AAPS.

Asimismo, si se efectuara cualquier modificación a la estructura tarifaria y de precios, será pasible al inicio del cargo de infracción correspondiente.

### **4.3. REVISIÓN PERIÓDICA Y EXTRAORDINARIA**

La revisión periódica es mandatorio y podrán las EPSA solicitar el cambio, actualización, adecuación si así lo requiriere, previo cumplimiento a lo establecido en la normativa regulatoria específica y en función a la capacidad de alcanzar el equilibrio financiero propuesto en la normativa.

La AAPS efectuara el seguimiento regulatorio periódico a la aplicación de la estructura tarifaria y de precios aprobados, a través de protocolos de seguimiento establecidos para el efecto.

Las EPSA que pasen a ser supervisadas y/o fiscalizadas con seguimiento regulatorio, podrán hacer aprobar sus estructuras de precios y tarifas, previo estudio realizado,

enmarcado en la normativa vigente regulatoria, posteriormente no podrán realizar ninguna modificación sin autorización de la AAPS.

Asimismo, se podrá efectuar revisiones extraordinarias, cuando la estructura de precios y tarifas haya sido modificada sin previa aprobación de la AAPS y perjudique a los usuarios o afecta a la sostenibilidad de la EPSA.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

Las EPSA, deben informar al ente regulador en forma semestral y anual sobre la aplicación de la Estructura Tarifaria y de Precios vigente y la RAR con la que fue aprobada.

#### **4.4 DEPRECIACION**

La depreciación se debe determinar sistemáticamente a través del método de línea recta, debido a que la legislación boliviana acepta sólo ese método y según los porcentajes de depreciación establecidas.

Los porcentajes de depreciación de activos fijos se deben realizar de acuerdo al anexo del art. 22 del Decreto Supremo N° 24051.

## QUINTA PARTE: RÉGIMEN DE SANCIONES Y MULTAS

### 5.1 MULTAS Y SANCIONES PARA EPSA CATEGORÍAS A Y B

#### 5.1.1. DEFINICIONES

Se considera multa como la acción pecuniaria como una sanción administrativa consistente en un pago en dinero al haber sido al EPSA sancionada

- ✓ La Sanción: es el resultado de la denuncia, es genérico el tiempo que dura su tramitación y la forma en que se realiza la denuncia.
- ✓ Multa: corresponde solo a las sanciones por infracciones determinadas.

##### 5.1.1.1 Modo de aplicación

Las multas serán pagaderas en bolivianos (Bs), equivalente al tipo de cambio oficial del dólar vigente el día del pago. El importe de la aplicación de multas deberá ser abonado por la EPSA en el plazo de veinte (20) días contados a partir de la fecha de notificación de la resolución administrativa que la imponga.

Las multas establecidas para las EPSA de categoría A y B, están calculadas en base a lo constituido en los instrumentos de regulación utilizados hasta la fecha por la AAPS, denominados Contratos de Concesión transformados en Autorizaciones Transitorias Especiales según Decreto Supremo N°726 de 6 de diciembre de 2010 y Manuales de Seguimiento.

A todos efectos previstos en la Normativa Regulatoria, se consideran consecuencias graves aquellos que, por su naturaleza y duración, comprometan la regularidad, continuidad y calidad en la prestación del servicio, o afecten a la salud de la población.

Las multas originadas por aspectos relacionados con la atención al usuario y/o la falta de provisión del Servicio de Emergencia se aplicarán según lo previsto en el presente Manual.

La AAPS evaluará la gravedad del incumplimiento en función a lo establecido en el numeral 4.1.3 del presente Manual, referido al incumplimiento de las normas de calidad del servicio.

En cuanto a los plazos y actuaciones administrativas, el computo en cuanto a los términos y plazos de acuerdo a los artículos 19 y 20 de la Ley N°2341 de Procedimiento Administrativo

#### 5.1.2. Infracciones

##### 5.1.2.1. Infracciones relacionadas con la no provisión de un Servicio de emergencia de abastecimiento de Agua Potable.

- a) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 2.000, por la falta de provisión del Servicio de emergencia de abastecimiento de Agua Potable, dentro de las dieciocho (18) horas en caso de un corte de cuarto orden.
- b) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 4.000.- por la falta de provisión del servicio de emergencia de abastecimiento de agua potable dentro de las dieciocho (18) horas en caso de un corte de tercer orden.

- c) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 7.000.- por la falta de provisión del servicio de emergencia de abastecimiento de agua potable dentro de las dieciocho (18) horas en caso de un corte de segundo orden.
- d) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 10.000.- por la falta de provisión del servicio de emergencia de abastecimiento de agua potable dentro de las dieciocho (18) horas en caso de un corte de primer orden.
- e) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en los incisos anteriores, que hubiese sido sancionado anteriormente, hará pasible a la EPSA de una multa en bolivianos equivalente a un máximo del doble del valor inicial de la multa.

**5.1.2.2. Infracciones relacionadas con el corte o la continuidad del Servicio.**

- a) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 1.000 en las siguientes circunstancias:
  - ✓ La omisión de informar con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación sobre un corte de servicio programado de tercer orden.
  - ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevisto de tercer orden mayor a 3 horas y menor de doce (12) horas.
  - ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevisto de cuarto orden mayor de doce (12) horas y menor que cuarenta y ocho (48) horas.
- b) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 2.000 en las siguientes circunstancias:
  - ✓ La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en el inciso a) que hubiese sido sancionado anteriormente.
  - ✓ La omisión de informar con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación sobre un corte de Servicio programado de segundo orden.
  - ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevista de segundo orden, mayor a 3 horas y menor de doce (12) horas.
  - ✓ Cualquier corte del Servicio de Agua Potable imprevisto de tercer orden mayor de doce (12) horas y menor de cuarenta y ocho (48) horas.
  - ✓ Cualquier corte del Servicio de abastecimiento de Agua Potable imprevisto de cuarto orden mayor de cuarenta y ocho (48) horas.
- c) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 4.000. en las siguientes circunstancias:
  - ✓ La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en el inciso b) anterior, que hubiese sido sancionado anteriormente.
  - ✓ La omisión de informar con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación sobre un corte de servicio programado de primer orden.

- ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevista de primer orden, mayor a 3 horas y menor do doce (12) horas.
  - ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevista de segundo orden, mayor de doce (12) horas y menor de cuarenta y ocho (48) horas.
  - ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevisto de tercer orden mayor de cuarenta y ocho (48) horas.
- d) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 7.000.- en las siguientes circunstancias:
- ✓ La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en el inciso c) anterior, que hubiese sido sancionado anteriormente.
  - ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevisto de primer orden mayor de doce (12) horas y menor de cuarenta y ocho (48) horas.
  - ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevisto de segundo orden mayor de cuarenta y ocho (48) horas.
  - ✓ Cualquier incumplimiento generalizado e injustificado de la meta que establece el requerimiento de presión según lo establecido en el numeral 4.1.2.5 Presión de Agua del presente manual.
- e) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 10.000.- en las siguientes circunstancias:
- ✓ La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en el inciso d) anterior, que hubiese sido sancionado anteriormente.
  - ✓ Cualquier corte del servicio de agua potable imprevisto de primer orden mayor de cuarenta y ocho (48) horas.

**5.1.2.3. Infracciones relacionadas con el incumplimiento de obligaciones de reporte sobre el suministro de información a la AAPS o a los Usuarios.**

- a) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 4.000.- por la demora en la presentación o la presentación incompleta de los estudios, planes e informes requeridos según la Normativa Regulatoria emitida por la AAPS.
- b) Se sancionará a la EPSA con multa de bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 7.000.- en el supuesto de negativa para brindar la información requerida por la AAPS o los usuarios, en el marco de sus respectivas facultades establecidas en la normativa sectorial o regulatoria vigente y en el plazo debido.
- c) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en los incisos anteriores, que hubiese sido sancionado anteriormente, hará pasible a la EPSA de una multa en bolivianos equivalente a un máximo del doble del valor inicial de la multa.

**5.1.2.4. Infracciones relacionadas con la Atención de los Usuarios.**

- a) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 1.000.- cuando se produzca una facturación incorrecta a un mismo Usuario por más de

dos (2) veces, cuando éste hubiese reclamado debidamente las facturaciones incorrectas.

- b) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 2.000 por cualquier otro incumplimiento de lo establecido en el Reglamento Nacional de Prestación de Servicio vigente.
- c) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en los incisos anteriores, que hubiese sido sancionado anteriormente, hará pasible a la EPSA de una multa en bolivianos equivalente a un máximo del doble del valor inicial de la multa.

**5.1.2.5. Infracciones relacionadas con Descargas de Efluentes que sobrepasen los niveles de calidad admitidos.**

Las infracciones relacionadas a las descargas de efluentes que sobrepasen los niveles de calidad admitidos serán sancionadas de acuerdo a lo que se establece en los reglamentos de la Ley del Medio Ambiente.

**5.1.2.6. Infracciones relacionadas con cualquier incumplimiento de los parámetros admitidos de calidad del agua potable, evaluadas en función del riesgo creado para la salud de la población**

- a) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 7.000 en el supuesto que el incumplimiento no tenga consecuencias graves.
- b) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 10.000 en el supuesto que el incumplimiento tenga consecuencias graves.
- c) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en los incisos anteriores, que hubiese sido sancionado anteriormente, hará pasible a la EPSA de una multa en bolivianos equivalente a un máximo del doble del valor inicial de la multa.

**5.1.2.7 Infracciones relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con pólizas de seguros, cargos al Usuario y contribuciones o retribuciones a la AAPS y/o a los Usuarios.**

- a) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 4.000.- en el supuesto de la falta de pago por dos (2) cuotas mensuales consecutivas por el concepto de Tasa de Regulación.
- b) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$. 10.000.- por cualquier modificación de las tarifas y precios sin sujeción a lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria que aprueba la Estructura Tarifaria y de Precios y/o lo establecido en el Régimen Tarifario del presente Manual, sin perjuicio de otras sanciones que pudieran corresponder.
- c) Se sancionará a la EPSA con multa en bolivianos equivalente a un máximo de US\$ 10.000. ante la falta de renovación de las pólizas de seguro exigidas.
- d) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en los incisos anteriores, que hubiese sido sancionado anteriormente, hará pasible a la EPSA de una multa en bolivianos equivalente a un máximo del doble del valor inicial de la multa.

### **5.1.3. CASOS NO PREVISTOS**

Sin perjuicio de las infracciones enumeradas en el numeral 5.1.2 de este Manual, la AAPS podrá sancionar por cualquier otra infracción a disposiciones del Marco Regulatorio y de lo dispuesto en la Licencia, en función de los criterios establecidos en la parte 2 del presente Manual.

Siendo que la AAPS para aplicar sanciones por cualquier infracción a disposiciones del Marco regulatorio y de lo establecido en el Plan de Desarrollo Quinquenal, Plan Transitorio de Desarrollo, Estudio de Precios y Tarifas, considerado el acápite de Obligaciones, Condiciones y Derechos de las EPSA, numeral 2.4.

### **5.1.4. SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE INSTALACIÓN**

El incumplimiento en el logro del tiempo máximo de instalación de conexiones de alcantarillado, de treinta (30) días para densificación y de noventa (90) días para expansión resultará en un incremento de 0,2 conexiones de alcantarillado a ser instaladas en el próximo año por cada conexión no instalada.

En el caso que el número de conexiones de agua potable y conexiones de alcantarillado no instaladas a tiempo, supere al quince por ciento (15%), se aplicará una multa de US\$ 50.- por conexión de agua potable o conexión de alcantarillado (incluyendo las conexiones de agua potable y las conexiones de alcantarillado) que comprenden el referido quince por ciento (15%).

### **5.1.5. IMPOSIBILIDAD SOBREVINIENTE, CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Los incumplimientos de obligaciones de la EPSA derivados por imposibilidad sobreviniente, incluyendo caso fortuito o fuerza mayor estarán exentos de toda sanción, cuando dichas causas hubieron sido denunciadas por la EPSA a la AAPS dentro de los cinco (5) días de acaecidas o conocidas EPSA titular de Licencia o Autorización Transitoria.

Dichas causas, cuando fueren debidamente denunciadas a la AAPS en el mismo plazo, serán también consideradas para evitar perjuicios a la EPSA. A tal efecto, y sin perjuicio de la obligación de este último de contratar y mantener los seguros, se podrán contemplar readecuaciones de las metas establecidas en los documentos de planificación del servicio PDQ o PTDS, de modo de establecer un reparto equitativo de los efectos del caso fortuito o fuerza mayor, de acuerdo con el principio de equidad entre la EPSA y la AAPS.

## **5.2 MULTAS Y SANCIONES PARA EPSA CATEGORÍAS C Y D**

Las sanciones y multas para las EPSA de las categorías C y D serán impuestas por incumplimiento a: la presentación de los Documentos de Planificación (PTDS o PDQ), la Información de Reporte establecida por la AAPS y a los Informes o Estudios establecidos en el presente Manual.

Asimismo, se evaluará las Infracciones relacionadas con cualquier incumplimiento de los parámetros admitidos de Calidad de Agua Potable, en función al riesgo creado para la salud de la población.

Las multas estarán en función al tipo de infracción, que está determinado a partir del número de conexiones de agua potable alcanzado al fin de mes anterior a la detección del incumplimiento.

La escala de sanciones tendrá en consideración el tipo de infracción y una evaluación previa de la capacidad económica financiera de las EPSA, velando que su aplicación no afecte la sostenibilidad económica de los operadores del servicio, aplicándose de acuerdo al siguiente detalle:

**CLASIFICACIÓN TIPO DE INFRACCIÓN  
EPSA CATEGORÍA C y D**

TIPO DE INFRACCIÓN	TIPO	SANCION TOPE MAXIMO
Tipo 1	Multa hasta 1000 UFV	Las multas no podrán exceder el 20% de los ingresos generados vía tarifa mensual, considerando el promedio de los ingresos de los últimos 6 meses
Tipo 2	Multa hasta 1500 UFV	
Tipo 3	Multa hasta 2000 UFV	
Tipo 4	Multa hasta 2500 UFV	

**Clasificación de los tipos de infracción**

**Tipo 1:** Corresponden a las EPSA de las categorías C y D, cuyo número de conexiones sean menores a 2000.

**Tipo 2:** Corresponde a las EPSA de las categorías C, cuyo número de conexiones se encuentran entre 2001 a 4000.

**Tipo 3:** Corresponde a las EPSA de las categorías C, cuyo número de conexiones se encuentran entre 4001 a 7000.

**Tipo 4:** Corresponde a las EPSA de las categorías C, cuyo número de conexiones son mayores a 7001.

Las contravenciones a los establecido en la normativa sectorial se los servicios se constituyen en infracciones y corresponderá la aplicación del procedimiento Interno para cargos de Infracción y Sanciones aplicadas a las EPSA

## **PARTE SEXTA: NORMATIVIDAD DE INFORMACIÓN**

### **6. GENERAL**

La fiscalización, seguimiento, control y supervisión regulatoria a las EPSA titulares de Licencia o Autorización Transitoria, serán efectuados por la AAPS a través de la información que obtenga sobre la prestación del servicio.

La EPSA deberá llevar para este efecto, registros suficientes y emitir los informes que se indican en este acápite. Asimismo, deberá presentar a la AAPS aquellos informes adicionales que ésta le requiera en el marco de su competencia y en plazos razonables.

#### **6.1. INFORMACIÓN CERTIFICADA POR LOS AUDITORES TÉCNICO Y CONTABLE**

Todos los informes remitidos a la AAPS por las EPSA categoría A y B, deben contar con la certificación del auditor técnico o contable, contratados y a cargo por la EPSA o en su defecto por el personal designado por la máxima instancia de decisión de la EPSA.

Excepcionalmente las categorías C y D, podrán designar al personal idóneo de la EPSA.

Dicha certificación deberá dar cuenta de que la información presentada es completa, idónea y que reflejan la situación real de la gestión en la prestación de los servicios.

Los auditores Técnico, Contable o Personal designado, deben contar con la experiencia e idoneidad adecuadas para certificar:

- a) Que la EPSA lleve los registros en forma, cantidad y calidad suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en la normativa regulatoria.
- b) Que la información que la EPSA brinde a la AAPS, refleje razonablemente la gestión y no contenga omisiones de fondo o forma, referentes a los compromisos y obligaciones asumidos por la EPSA como titular de Licencia o Autorización Transitoria.
- c) Que la información especificada sea recopilada en forma idónea.
- d) Que las metodologías, sistemas y procedimientos empleados por la EPSA en la recopilación de la información y/o realización de estudios, estén enmarcados a los objetivos institucionales de la EPSA y garanticen una prestación adecuada de los servicios.
- e) Que el contenido de los informes y/o estudios que la EPSA presente a consideración de la AAPS, estén enmarcados a los objetivos institucionales y cumplimiento de metas de la calidad y metas establecidas en su planificación del servicio de la EPSA y de esa manera garanticen una prestación adecuada de los mismos.

La tarea de los auditores o personal designado, deberá facilitar la función reguladora de la AAPS. En ejercicio de dicha facultad, la AAPS podrá solicitar a la EPSA realizar ajustes con relación al desempeño de los auditores técnico y contable o personal designado.

Los informes, estudios y presentaciones establecidas en el presente Manual, o la Normativa Regulatoria, deberán ser acompañados por la certificación por los auditores técnico y contable o el personal designado, según sea el caso. De la misma manera, los

requerimientos de revisión tarifaria cuando corresponda, considerando la información remitida es una declaración jurada.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA, debe hacer conocer a la AAPS la nómina de los auditores y/o personal designado, máximo en un plazo de 5 días (cinco) a partir de su designación o contratación.

#### **6.2. PLAZOS DE ENVIO DE INFORMACION**

La información anual debe ser reportada hasta el 31 de enero de la siguiente gestión y la información semestral hasta el 31 de julio de la misma gestión, excepto las obligaciones que tienen plazos definidos por las características propias.

#### **6.3. REGISTROS DE DOCUMENTACION**

La EPSA deberá contar con registros, archivos y otros medios de registrar información en calidad y cantidad suficientes, para facilitar el manejo eficiente de la prestación de los servicios y el control por parte de la AAPS.

Sin perjuicio de aquellos registros que pueda exigir la AAPS para el cumplimiento de las obligaciones legales, normativas y reglamentarias, la EPSA deberá llevar los siguientes registros actualizados:

- a) **Registros de bienes:** la EPSA debe registrar los bienes que son utilizados para la prestación de los Servicios, incluyendo datos que posibiliten una adecuada información sobre su existencia, ubicación y estado.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA deberá informar anualmente sobre los bienes que utiliza, las licencias de uso con las que cuenta y la vigencia de estas, y presentarlo en medio digital.

- b) **Libros y registros contables:** los libros contables requeridos de acuerdo a la legislación tributaria y los principios contables generalmente aceptados, deben ser aplicados por la EPSA titular de Licencia o Autorización Transitoria.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA deberá presentar en forma impresa y en medio magnético, los Estados Financieros Auditados por una firma de auditoría externa, hasta el 15 de mayo de cada año, fecha tope una vez presentado a Impuestos Internos (si corresponde).

- c) **Registro de los servicios prestados:** considerando los sistemas, las zonas, las conexiones, producción, la facturación, las categorías los consumos de los usuarios y demás elementos necesarios para reflejar la prestación de los servicios.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA deberá presentar dos informes semestrales: del primer semestre hasta el 31 de julio de la misma gestión y el informe del segundo semestre hasta el 31 de enero de la siguiente gestión, considerando por lo menos la siguiente información mensual: categoría de usuarios, producción (niveles de embalses o represas), conexiones, consumo medido, consumo no medido, facturación por agua potable y por alcantarillado y facturación total.

d) **Registro de anomalías del Servicio:** comprende la información sobre aquellas anomalías ocurridas en la prestación del Servicio que comprometen el incumplimiento de los niveles de Servicio, así como también el resultado de las investigaciones realizadas con motivo de tales incumplimientos.

**Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA deberá llevar un registro de las anomalías e informará sobre las estadísticas mensuales, la información debe remitirse semestralmente.

e) **Registro de reclamaciones y solicitudes de usuarios:** comprende la información de reclamos y solicitudes formulado por el Usuario del Servicio, consignando la individualización del inmueble servido, fecha de ingreso, motivo del reclamo o solicitud y fecha de atención y solución.

**Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA debe llevar un registro de las reclamaciones e informar a la AAPS en forma semestral.

f) **Registro de Generadores de Desagües Industriales:** los vertidos industriales deberán ajustarse a las normas de calidad, concentración de sustancias y volúmenes contenidos en la normativa ambiental vigente.

**Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA deberá informar semestralmente a la AAPS, sobre el registro de generadores de desagües.

g) **Registro de Contrataciones:** contendrá todos los contratos, convenios y acuerdos en los que La EPSA sea parte o interesado. Detallará al menos la identificación de partes, montos, obligaciones recíprocas y plazo de los convenios.

La EPSA deberá mantener información estadística de los registros antes señalados y previa solicitud por escrito, deberán ser puestos a disposición de la AAPS, con el objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones para la prestación de los servicios. En caso de que la AAPS requiera información en detalle, ésta deberá ser enviada por la EPSA.

Los registros deberán ser actualizados de forma tal de proveer la información oportuna a la AAPS y demostrar una gestión transparente en la prestación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

Los registros de contrataciones se presentarán al ente regulador anualmente, información que permitirá dar la continuidad a un nuevo operador en el caso de fusión, revocatoria, cambio de modelo de EPSA u otra dentro de la normativa vigente.

**6.4 INFORMACIÓN DE REPORTE**

Están vinculadas al cumplimiento de la obligación y plazos de la normativa regulatoria, perfeccionadas mediante circulares e instructivos emitidos por la AAPS, cuyo detalle se presenta en la siguiente tabla:

TIPO	N°	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	FRECUENCIA	FECHA	OBSERVACIONES
OBLIGACIONES DE REPORTE PROGRAMADAS	1	Plan de Desarrollo Quinquenal (PDQ) o Plan Transitorio de Desarrollo PTDS	Quinquenal Trienal	-Antes de 6 meses del vencimiento del período de planificación -Antes de 2 meses del vencimiento del período de planificación Antes de la caducidad de vigencia del documento.	De acuerdo al Manual de elaboración del PDQ o Guía para elaborar el PTDS
	2	Informe Primer Semestre	Semestral	Hasta el 31 de julio de cada gestión	De acuerdo a planillas de Seguimiento Regulatorio
	3	Informe de Segundo Semestre	Semestral	Hasta el 31 de enero de la siguiente gestión	De acuerdo a planillas de Seguimiento Regulatorio
	4	Informe Anual de Gestión	Anual	Hasta el 31 de enero la siguiente gestión	Es el informe de avance de las metas de PDQ o PTDS, POA y la calidad del servicio.
	5	Plan de Contingencias	Bianual	28 de febrero de cada dos gestiones	Documento de planificación ante eventos adversos en función de la guía de elaboración del PdC.
		Plan Estratégico de Sostenibilidad de Fuentes de Agua de las EPSA - PESFA (*)	Bi-anual o Tri-anual		De acuerdo al Manual para la elaboración y evaluación del PESFA.
		Plan de calidad de agua	Bianual	28 de febrero de cada dos gestiones	De acuerdo a la Guía del Plan de calidad del agua
		Reporte de indicadores en la plataforma virtual de PTAR	Semestral	Hasta 31 enero del 2do semestre y al 31 julio del 1er semestre	Los reportes son en medio virtual, en la plataforma virtual
	6	Estados Financieros Auditados	Anual	Hasta el 30 de abril de cada año	Presentación de EE.FF de la gestión concluida.
	7	Plan Operativo Anual (POA)	Anual	Hasta el 30 de noviembre de cada año	Debe ser concordante con los documentos de planificación PDQ o PTDS.
	OBLIGACIONES DE REPORTE NO PROGRAMADAS	8	Informar sobre todos los cortes programados del servicio, con 48 horas de anticipación como mínimo	Cuando corresponda	48 horas antes del Corte
9		Informar sobre todos los cortes imprevistos del servicio, con duración mayor a tres (3) horas.	Cuando corresponda	Semanal	Presentar información sobre la duración, número de usuarios, zonas afectadas y acciones realizadas e informar al GAM.
10		Informar en caso de suceder accidentes y/o anomalías que afecten la calidad del agua.	Cuando corresponda	3 días de sucedido el hecho	Una vez superado el evento presentar un informe que dé cuenta de las causas que lo ocasionaron, las acciones y medidas asumidas.
11		Informar sobre las contrataciones de bienes y/o servicios que sean financiados mediante préstamos de organismos financieros	Cuando corresponda	Hasta el 31 de enero de cada gestión	Presentar información al respecto, la que puede ser de manera conjunta con el Informe Anual.

	<i>internacionales o financiadores nacionales (GAD –GAM).</i>			
12	<i>De detectarse el Vibrión Cholerae (como resultado de análisis de calidad del agua), deberá informar al</i>	<i>Cuando corresponda</i>	<i>1 día de sucedido el hecho</i>	<i>Este aspecto también debe informar al Ministerio de Salud y GAM correspondiente.</i>

**6.5. INFORMES Y ESTUDIOS ESPECIALES**

La EPSA deberá realizar los siguientes informes y estudios especiales, presentarlos a la AAPS para su consideración en la oportunidad y formas que se establecen para cada uno de ellos. La AAPS podrá solicitar la complementación de dichos estudios en los casos necesarios.

**6.5.1. DOCUMENTO DE PLANIFICACIÓN PDQ O PTDS**

Posterior a la regularización a través de la otorgación Licencia o Autorización Transitoria y a fin de introducir a las EPSA a una cultura en la elaboración y/o evaluación de herramientas de planificación, se tiene como primer documento de planificación es el Plan Transitorio de Desarrollo del Servicios (PTDS), como condición previa a la presentación y aprobación de periodo de planificación de mediano y largo plazo.

El ente regulador cuenta con el Manual para la Elaboración del Plan de Desarrollo Quinquenal (PDQ) o la Guía para la Elaboración del Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio (PTDS), documentos de referencia para su elaboración y presentación al ente regulador.

Dichos documentos de planificación deberán elaborarse para un período de cinco (5) años cuando se trate de un PDQ en la que la EPSA podrá contratar a un equipo especializado o elaborarlo con sus técnicos.

La EPSA titular de Licencia o Autorización Transitoria, incorporadas al sistema regulatorio a través de estos títulos habilitantes, tendrán un plazo de un año, para presentar a la AAPS su PTDS con vigencia de (3), la EPSA puede elaborar con el personal técnico de la EPSA o en su defecto podrá solicitar asistencia técnica a la AAPS para su elaboración. En estos planes se señalarán los distintos objetivos y metas claramente definidas y sustentadas que se pretenden alcanzar para el periodo quinquenal o trienal según corresponda. El plan de inversiones deberá ser parte de los documentos de planificación.

**6.5.2. PLAN DE CONTINGENCIAS**

El Plan de Contingencias es un instrumento de gestión que les permite identificar y priorizar potenciales afectaciones a los sistemas de AP y AS, establecer los procedimientos, protocolos y acciones preventivas y reactivas para hacer frente desastres y/o emergencias.

Contiene la organización y coordinación para la previsión y atención, el análisis y priorización de riesgos, las principales acciones de prevención de corto plazo, los protocolos de respuesta, análisis de recursos necesarios, presupuesto y cronograma de actividades.

El objetivo general del Plan de Contingencias de las EPSA, es disponer de la planificación necesaria para atender a la población afectada y asegurar la continuidad de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en situaciones de emergencia causadas por eventos adversos naturales y/o antrópicos.

El Plan de Contingencias debe ser elaborado por la EPSA siguiendo la metodología propuesta y el contenido mínimo descrito en la "Guía para la formulación de Planes de Contingencia de EPSA Categorías A, B, C y D".

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA deberá presentar a la AAPS, el Plan de Contingencias ante situaciones adversas a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo a la Guía para la formulación del PdC según normativa regulatoria.

La EPSA reportará informes periódicos de la implementación de fase preventiva y reactiva de su Plan de Contingencia, en base al riesgo presentado en el suministro de agua potable y la recolección de aguas residuales a través del sistema de alcantarillado.

#### **6.5.3. PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD DE FUENTES DE AGUA DE LAS EPSA**

La EPSA deberá realizar un trabajo de identificación de SARH y realizar el proceso de regularización según la RAR AAPS N°356/2018, trámite que deberá remitir a la AAPS.

La EPSA, que cuenta con SARH en su área de prestación de servicio, y realiza recaudación por concepto de tarifa SARH, deberá presentar su Plan Estratégico de Sostenibilidad de Fuentes de Agua (PESFA) a la AAPS.

El PESFA, se constituye en una herramienta de planificación que identifica proyectos en los rubros de preservación, protección de recursos hídricos, uso eficiente del recurso en el componente de agua no contabilizada y en materia ambiental e las plantas de tratamiento de aguas residuales PTAR. Los recursos generados por ingresos SDARH, deberán ser invertidos en proyectos de los rubros mencionados.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA debe presentar a la AAPS, el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Fuentes de Agua (PESFA) de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual para la Elaboración y Evaluación del PESFA.

#### **6.5.4. PLAN OPERATIVO PARA EL CONTROL DE CALIDAD DE AGUA**

Documento que establece los procesos y procedimientos para realizar el control de calidad de agua para consumo humano de las EPSA, con la finalidad de mejorar la calidad del agua en la prestación del servicio que se brinda a los usuarios, según normativa vigente.

Documento que permitirá a la AAPS realizar la regulación, el seguimiento y la fiscalización al control de la calidad del agua que realizan las EPSA.

#### **Información a ser reportada a la AAPS**

La EPSA debe presentar a la AAPS el Plan Operativo para el control de calidad de agua, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual Operativo para el control de calidad de agua para las EPSA.

### 6.5.5 PLAN RECTOR

El objetivo de Plan Brinda los lineamientos básicos para la atención de reclamos, información y orientación en una institución. Dentro las funciones son las: i) Atender los reclamos de manera eficiente y eficaz, en lo Técnico, Comercial, Cortes ii) Informar y difundir derechos, obligaciones y los procedimientos de reclamación iii) Responder a las solicitudes de información iv) Atender y canalizar llamadas de emergencia, según lo dispuesto en la RAR AAPS N° 70/2012 del 20 de diciembre de 2012.

### 6.5.6. PLAN OPERATIVO Y PRESUPUESTO ANUAL

La EPSA deberá presentar a la AAPS su Plan Operativo Anual y su Presupuesto completo y detallado correspondiente a la gestión próxima debidamente aprobada por su máxima instancia de decisión, hasta el 30 de noviembre de la gestión actual; pudiendo la AAPS, solicitar información adicional, para su presentación por la EPSA, en los plazos que se indique.

Las EPSA deben presentar, el documento con el siguiente contenido minino:

CATEGORIAS A,B Y C	CATEGORIA D
<p><b>POA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antecedentes</li> <li>✓ Diagnóstico de gestión pasada (FODA)</li> <li>✓ Matriz de Objetivos, metas, actividades, medios de verificación, responsables</li> <li>✓ Programación por Área (Descripción de actividades)</li> <li>✓ Matriz de Actividades</li> <li>✓ Programación de adquirentes (bienes, servicios)</li> <li>✓ Inversiones presupuestadas con recursos propios o de terceros</li> <li>✓ Metas de expansión proyectada en la gestión</li> </ul> <p><b>Presupuesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estados de Resultados proyectado para la siguiente gestión</li> <li>✓ Ingresos de consumos, por servicios y por categorías.</li> <li>✓ Otros ingresos (conexiones, multas e intereses, SARH).</li> <li>✓ Gastos administrativos, costos operativos (administración, mantenimiento, depreciación, provisiones, impuestos, intereses)</li> <li>✓ Amortización de la deuda.</li> </ul>	<p><b>POA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antecedentes</li> <li>✓ Diagnóstico de gestión pasada (FODA)</li> <li>✓ Matriz de Objetivos, metas, actividades, medios de verificación, responsables</li> <li>✓ Programación por Área (Descripción de actividades)</li> <li>✓ Matriz de Actividades</li> <li>✓ Programación de adquirentes (bienes, servicios)</li> <li>✓ Inversiones presupuestadas con recursos propios o de terceros</li> <li>✓ Metas de expansión proyectada en la gestión</li> </ul> <p><b>Presupuesto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estados de Resultados proyectado para la siguiente gestión (si corresponde)</li> <li>✓ O alternativamente deben presentar el presupuesto de Ingresos (consumos, por servicios y por categorías, Otros ingresos como conexiones, multas e intereses, SARH) y de Gastos administrativos, costos operativos (administración, mantenimiento, depreciación, provisiones, impuestos, intereses)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programa de inversiones pos sistema presupuestado</li> <li>✓ Flujo de caja -fondos proyectados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programa de inversiones pos sistema presupuestado</li> </ul>
--	---

### 6.5.7 INFORME ANUAL A LA AAPS

Posteriores a la finalización de cada gestión la EPSA presentará a la AAPS un informe denominado "Informe Anual de gestión, el que reflejará el avance del Plan de Desarrollo del Servicio (PDQ o PTDS)".

Dicho Informe deberá ser evaluado por la AAPS, emitiendo las conclusiones y recomendaciones respectivas y hacerlas conocer a la EPSA, a los Concejos (o Directorio) y Gobierno Autónomo Municipal (si corresponde). A tal efecto, la AAPS podrá requerir las aclaraciones, precisiones o ampliaciones al alcance que estime pertinentes.

El informe deberá consignar el grado de avance de la prestación del Servicio, cumplimiento de metas y los proyectos de inversión a ser realizados, en la siguiente gestión, independientemente del financiamiento de los proyectos.

El informe incluirá:

- a) Toda la información necesaria para la correcta comprensión y verificación del cumplimiento de las metas y obligaciones previstas.
- b) El grado de avance de las metas, objetivos planteados como del Presupuesto ejecutado, planificado en el documento POA
- c) El grado de ejecución de las metas de expansión planificadas
- d) Una explicación de los procesos o procedimientos usados por la EPSA para monitorear y determinar la calidad del Servicio.
- e) Cualquier motivo que haya imposibilitado a la EPSA determinar, con un grado razonable de seguridad, si una meta de servicio prevista hubiese sido alcanzada.
- f) En el caso de los dos últimos supuestos mencionados (e), el informe deberá incluir, además, las propuestas de la EPSA para alcanzar las metas que no hubiesen podido ser cumplidas.

### 6.5.8 INFORME PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE A LA AAPS

Para la presentación de los Informes Primer y Segundo Semestre se deberá considerar lo descrito en el acápite 1 de Obligaciones, Condiciones y Derechos de las EPSA Titulares de Licencia o Autorización Transitoria del presente Manual, la que describe cuales se reportaran de manera semestral u otras que la AAPS requiera.

#### Información a ser reportada a la AAPS

EL informe anual deberá ser presentado con la certificación del auditor técnico o el responsable designado, según plazo establecido.

### 6.5.9. REPORTE DE INFORMACION A TRAVES DE LAS PLANILLAS DE SEGUIMIENTO INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DE REGULACIÓN Y SEGUIMIENTO - IHRS

Las EPSA con seguimiento regulatorio de las categorías A, B, C y D, para dar cumplimiento a las "Obligaciones de Reporte" deben remitir la información en el sistema IHRS (Instrumentos y Herramientas de Regulación y Seguimiento), que contienen:

- i) 18 planillas técnicas (T1 - T18)
- ii) 9 planillas económico-financiero-comercial (EFC1 - EFC9)

**6.5.10. SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN REGULATORIA EN AGUA Y SANEAMIENTO - SIIRaYS**

Las EPSA con seguimiento regulatorio de las categorías A, B, C y D, deben reportar la información vía página web de la AAPS, según lo establecido en el Manual de Usuario para las EPSA, del Sistema Integrado de Información Regulatoria en Agua y Saneamiento – SIIRaYS, permitiendo a la AAPS realizar una fiscalización o supervisión más oportuna y a las EPSA facilitar el envío de la información de manera oportuna, de acuerdo a procedimientos establecidos por la Entidad Reguladora.

**6.6 INDICADORES DE GESTIÓN**

La prestación de los servicios será evaluada en función al análisis y evaluación del desempeño de las EPSA al concluir la gestión, los que se traducirán en los "Indicadores de Desempeño", evaluado sobre el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- i) Confiabilidad del Recurso, con cuatro (4) indicadores.
- ii) Estabilidad de Abastecimiento, con seis (6) indicadores.
- iii) Protección al Medio Ambiente, con tres (3) indicadores
- iv) Manejo Apropiado del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, con nueve (9) indicadores.
- v) Sostenibilidad Económica Administrativa del Servicio, con diez (10) indicadores

Los indicadores de desempeño por objetivos son los siguientes:

**6.6.1 INDICADORES TÉCNICOS**

<b>CONFIABILIDAD DEL RECURSO</b>		
1. Rendimiento actual de la fuente	$RAF = \frac{\text{Volumen extraído de fuentes}}{\text{Capacidad autorizada de captación}} * 100$	Mide el nivel de extracción de agua, respecto al caudal autorizado, con el fin de controlar que las fuentes no sean sobre explotadas.
2. Uso eficiente del recurso	$UER = \frac{\text{Volumen de AP facturado}}{\text{Volumen de extraído de fuentes}} * 100$	Determina el porcentaje de agua que efectivamente llega a los usuarios desde las fuentes de abastecimiento hasta los puntos de consumo.
3. Cobertura de muestras de agua potable	$CMA = \frac{\text{Nº de muestras ejecutadas de AP}}{\text{Nº de muestras recomendadas de AP}} * 100$	Refleja el nivel de cumplimiento respecto a la cantidad de muestras de agua potable que dispone el Reglamento Nacional para el Control de Calidad de Agua Potable para Consumo Humano de la Norma Boliviana NB 512. Cabe mencionar que para este indicador se consideran las muestras realizadas en plantas potabilizadoras de agua o tanques y redes de distribución.

4. Conformidad de los análisis de agua potable realizados	$CAA = \frac{N^{\circ} \text{ de análisis satisfactorios en AP}}{N^{\circ} \text{ de análisis ejecutados en AP}} * 100$	Mide el nivel de cumplimiento de los resultados obtenidos del control de calidad del agua respecto a los valores máximos admisibles que dispone el Reglamento Nacional para el Control de Calidad de Agua Potable para Consumo Humano de la Norma Boliviana NB 512.
<b>ESTABILIDAD DE ABASTECIMIENTO</b>		
5. Dotación	$D = \frac{\text{Volumen de AP Producida}}{N^{\circ} \text{ total de conex. de AP} * \text{Hab. por conexión AP}}$	Muestra el volumen promedio de agua potable en litros al día que se otorga a cada habitante dentro del área de servicio de la EPSA.
6. Continuidad por racionamiento	$CR = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n H_i * C_i}{H_p * C}\right) * 24$	Muestra el promedio al día, de horas de abastecimiento de agua potable, que se otorga al usuario.
7. Continuidad por corte	$CC = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n H_{ci} * C_{ci}}{H_p * C}\right) * 100$	Muestra en porcentaje, la incidencia de los cortes programados e imprevistos respecto a la continuidad del servicio.
8. Cobertura del servicio de agua potable	$CAP = \frac{N^{\circ} \text{ total conex. de AP} * \text{Hab. por conex. de AP}}{\text{Población total del Área de Servicio}} * 100$	Mide el porcentaje de población dentro del área de servicio de la EPSA que cuenta con el servicio de agua potable.
9. Cobertura del servicio de alcantarillado sanitario	$CAS = \frac{N^{\circ} \text{ total conex. de AS} * \text{Hab. por conex. AS}}{\text{Población total del Área de Servicio}} * 100$	Mide el porcentaje de población dentro del área de servicio de la EPSA que cuenta con el servicio de alcantarillado sanitario.
10. Cobertura de micromedición	$CM = \frac{N^{\circ} \text{ de medidores de AP instalados}}{N^{\circ} \text{ total de conex. de AP}} * 100$	Mide el porcentaje de las conexiones de agua potable que cuentan con micromedidores, los cuales deben estar funcionando en condiciones normales.
<b>PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE</b>		
11. Incidencia de extracción de agua cruda subterránea	$IEAS = \frac{\text{Vol. de agua extraído de fuentes subterráneas}}{\text{Cap. máxima actual de fuentes subterráneas}} * 100$	Indica el porcentaje de aprovechamiento de las fuentes subterráneas respecto de su caudal máximo de extracción de agua.
12. Índice de tratamiento de aguas residuales	$ITAR = \frac{\text{Vol. tratado de aguas residuales}}{\text{Vol. de AP facturada} * 0,8} * 100$	Muestra el porcentaje de aguas residuales tratadas respecto un coeficiente de retorno del 80% de volumen de consumo, con el fin de determinar que el agua utilizada que es tratada con fines de equilibrio ambiental.
13. Control de aguas residuales	$CAR = \frac{N^{\circ} \text{ de parámetros satisfactorios AR tratada}}{N^{\circ} \text{ de análisis ejecutados de AR tratada}} * 100$	Muestra el porcentaje de cumplimiento de los resultados de laboratorio de controles de calidad de agua residual respecto a los parámetros admisibles que determina el Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica de la Ley 1333 del Medio Ambiente.
<b>MANEJO APROPIADO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO</b>		
14. Capacidad instalada de Planta Potabilizadora de Agua	$CPPA = \frac{\text{Volumen de agua potable tratado en PPA}}{\text{Capacidad instalada de la PPA}} * 100$	Permite determinar el nivel con el que la PPA se encuentra operando según su capacidad de diseño con la que fue construida.
15. Capacidad instalada de Planta de Tratamiento de Agua Residual	$CPTAR = \frac{\text{Volumen de tratado de AR}}{\text{Capacidad instalada de la PTAR}} * 100$	Permite determinar el nivel con el que la PTAR se encuentra operando según su capacidad de diseño con la que fue construida.
16. Presión del servicio de agua potable	$PAP = \frac{N^{\circ} \text{ de puntos con presión dentro del rango aceptable según NB 689}}{N^{\circ} \text{ total de puntos de muestreo de presión}} * 100$	Es la relación porcentual entre el número de puntos que cumplen con las presiones establecidas en la NB-689 y el número de puntos de presión medidos.
17. Índice de agua no contabilizada en la producción	$ANCP = \left(1 - \frac{\text{Volumen total de AP producido}}{\text{Volumen extraído de fuentes}}\right) * 100$	Mide en porcentaje las pérdidas de agua que se presentan entre las fuentes de abastecimiento y la Planta Potabilizadora de Agua o Tanque de Almacenamiento, antes de la Red de Distribución.
18. Índice de agua no contabilizada en red	$ANCD = \left(1 - \frac{\text{Volumen de AP facturado}}{\text{Volumen de AP producido}}\right) * 100$	Mide en porcentaje las pérdidas de agua (físicas o comerciales) que se dan entre la Planta Potabilizadora de Agua/Tanque de Almacenamiento y los puntos de consumo en las conexiones de agua potable.

19. Densidad de fallas en tuberías de agua potable	$DFTAP = \frac{N^{\circ} \text{ de fallas en tuberías de red de AP}}{\text{Longitud total de la red de AP}} \cdot 100$	Indica el número de fallas que se producen en las redes primarias o secundarias de agua potable por cada 100 kilómetros de red.
20. Densidad de fallas en conexiones de agua potable	$DFCAP = \frac{N^{\circ} \text{ total de fallas en conexiones de AP}}{N^{\circ} \text{ total de conexiones de AP}} \cdot 1000$	Indica el número de fallas por cada 1000 conexiones, que se producen en las acometidas de agua potable.
21. Densidad de fallas en tuberías de agua residual	$DFTAR = \frac{N^{\circ} \text{ de fallas en tuberías de red de AS}}{\text{Longitud total de la red de AS}} \cdot 100$	Indica el número de fallas que se producen en los colectores sanitarios primarios o secundarios por cada 100 kilómetros de red de alcantarillado sanitario.
22. Densidad de fallas en conexiones de agua residual	$DFCAR = \frac{N^{\circ} \text{ total de fallas en conexiones de AS}}{N^{\circ} \text{ total de conexiones de AS}} \cdot 1000$	Indica el número de fallas por cada 1000 conexiones, que se producen en las acometidas de alcantarillado sanitario.

### 6.6.2. INDICADORES ECONÓMICO - FINANCIERO

<b>SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS</b>		
1. Índice de Operación Eficiente	$IOE = \frac{\text{Costos Operativos Totales del Servicio}}{\text{Ingresos Operativos Totales del Servicio}} \cdot 100$	Indica la eficiencia operativa de la EPSA en relación a la proporción de los ingresos operativos que se destinan a los costos operativos del servicio
2. Prueba Acida	$PA = \frac{\text{Activo Disponible}}{\text{Pasivo Disponible}}$	Evalúa el grado de capacidad en que los recursos de corto plazo de la EPSA, pueden cubrir sus obligaciones por el mismo periodo.
3. Eficiencia de Recaudación	$IER = \left( 1 - \frac{\text{Cuentas por Cobrar de Facturación Gestión Actual}}{\text{Ingresos Totales por Servicios}} \right) \cdot 100$	Mide la capacidad de recuperación de la EPSA, en relación a la facturación emitida en el periodo.
4. Índice de Endeudamiento Total	$IET = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \cdot 100$	Mide la proporción del total de activos comprometidos con terceros, para evaluar la participación en créditos de largo plazo o participar como contraparte en proyectos con los otros niveles del Estado.
5. Tarifa Media	$TM = \frac{\text{Ingresos Totales por Servicios}}{\text{Volumen de Agua Potable Facturado}}$	Indica el valor promedio de la tarifa por cada M3 facturado, de acuerdo a la estructura tarifaria de la EPSA, es un indicador de carácter general
6. Costo Unitario de Operación	$CUO = \frac{\text{Costos Operativos Totales}}{\text{Volumen de Agua Potable Facturado}}$	Muestra el nivel de costo unitario promedio por cada metro cúbico que se ha facturado en el periodo, midiendo la eficiencia económica en el uso de recursos en la operación de la EPSA.
7. Índice de ejecución de inversiones	$IEI = \frac{\text{Inversiones Ejecutadas}}{\text{Inversiones Presupuestadas}} \cdot 100$	Mide la eficiencia de la EPSA en la ejecución de las inversiones programadas durante el periodo.
8. Personal Calificado	$IPC = \frac{N^{\circ} \text{ de Empleados Técnicos y/o Profesionales}}{\text{Total Personal}} \cdot 100$	Indica el porcentaje de empleados que son profesionales y/o técnicos, dentro el total de empleados de la EPSA
9. Número de Empleados por cada 1000 conexiones	$NEC = \frac{\text{Total Personal}}{N^{\circ} \text{ de Conexiones de AP Activas}} \cdot 1000$	Mide la eficiencia de la productividad del personal, en relación a la asignación del personal por cada 1.000 conexiones
10. Atención a Reclamos	$AR = \frac{N^{\circ} \text{ de Reclamos Atendidos}}{N^{\circ} \text{ de Reclamos Presentados}}$	Refleja la capacidad de la EPSA para resolver los reclamos de los usuarios, pudiendo ser estos de orden técnico, comercial, por corte de servicio u otros.

### 6.6.3. PARÁMETROS ÓPTIMOS – INDICADORES DE DESEMPEÑO

Se establecen los siguientes parámetros de acuerdo a la categorización de la EPSA, los cuales deben de manera progresiva dar cumplimiento, siendo la base para la evaluación de desempeño y la planificación de los servicios:

OBJETIVO	CRITERIO	N°	INDICADORES	UNIDAD	CATEGORÍAS			
					CATEGORÍA A	CATEGORÍA B	CATEGORÍA C	CATEGORÍA D
Confiablez del recurso hídrico	Disponibilidad del recurso	1	Rendimiento actual de la fuente	%	< 85%	< 85%	< 85%	< 85%
		2	Uso eficiente del recurso	%	> 65%	> 60%	> 60%	> 60%
	Calidad del recurso	3	Cobertura de muestras de agua potable	%	100%	> 95%	> 90%	> 90%
		4	Conformidad de los análisis de agua potable realizados	%	> 95%	> 95%	> 95%	> 95%
Estabilidad de abastecimiento	Abastecimiento continuo	5	Dotación	l/hab-día	≥ 150 l/hab-día	≥ 120 l/hab-día	≥ 100 l/hab-día	≥ 80 l/hab-día
		6	Continuidad por racionamiento	hrs/día	> 20 hrs/día	> 20 hrs/día	> 20 hrs/día	> 20 hrs/día
		7	Continuidad por corte	%	> 95%	> 95%	> 95%	> 95%
	Alcance de los servicios	8	Cobertura del servicio de agua potable	%	> 95%	> 95%	> 95%	> 95%
		9	Cobertura del servicio de alcantarillado sanitario	%	> 70%	> 70%	> 70%	> 70%
		10	Cobertura de micro medición	%	> 90%	> 90%	> 90%	> 80%
Protección al medio ambiente	Explotación sostenible de acuíferos subterráneos	11	Incidente extracción de agua cruda subterránea	%	< 85%	< 85%	< 85%	< 85%
		12	Índice de tratamiento de agua residual	%	> 60%	> 60%	> 50%	> 50%
	Contaminación por aguas residuales	13	Control de aguas residuales	%	> 95%	> 95%	> 95%	> 95%
Manejo apropiado del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario	Mejora continua del servicio en base a las necesidades de los usuarios	14	Capacidad instalada de Planta Potabilizadora de Agua	%	< 90%	< 90%	< 90%	< 90%
		15	Capacidad instalada de Planta de Tratamiento de Agua Residual	%	< 90%	< 90%	< 90%	< 90%
		16	Presión del servicio de agua potable	%	> 95%	> 95%	> 95%	> 95%
		17	Índice de agua no contabilizada en producción	%	< 5%	< 10%	< 10%	< 10%
		18	Índice de agua no contabilizada en la red	%	< 30%	< 30%	< 30%	< 30%
		Mantenimiento apropiado	19	Densidad de fallas en tuberías de agua potable	fallas/100 km.	25 - 50 fallas/100 km.	25 - 50 fallas/100 km.	25 - 50 fallas/100 km.
	20		Densidad de fallas en conexiones de agua potable	fallas/1000 conex.	25 - 50 fallas/1000 conex.	25 - 50 fallas/1000 conex.	25 - 50 fallas/1000 conex.	25 - 50 fallas/1000 conex.
	21		Densidad de fallas en tuberías de agua residual	fallas/100 km.	2 - 4 fallas/100 km.	2 - 4 fallas/100 km.	2 - 4 fallas/100 km.	2 - 4 fallas/100 km.
	22		Densidad de fallas en conexiones de agua residual	fallas/1000 conex.	2 - 4 fallas/1000 conex.	2 - 4 fallas/1000 conex.	2 - 4 fallas/1000 conex.	2 - 4 fallas/1000 conex.
	Sostenibilidad económica y administrativa del servicio	Razonabilidad económica para la prestación del servicio	23	Índice de operación eficiente	%	Entre 65% y 75%	Entre 65% y 75%	Entre 65% y 75%
24			Prueba ácida	Ba	≥ 1 y ≤ 2	≥ 1 y ≤ 2	≥ 1 y ≤ 2	≥ 1 y ≤ 2
25			Eficiencia de recaudación	%	≥ 90%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
26			Índice de endeudamiento total	%	Entre 30% y 50%	Entre 30% y 50%	Entre 30% y 50%	Entre 30% y 50%
27			Tarifa media	Bs	> 30% al CUO (Bs.)	> CUO (Bs.)	> CUO (Bs.)	> CUO (Bs.)
28			Costo unitario de operación	Bs	< 30% al TM (Bs.)	< TM (Bs.)	< TM (Bs.)	< TM (Bs.)
29		Índice de ejecución de inversiones	%	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%	
Mejora continua del servicio en base a las necesidades de los usuarios		30	Personal calificado	%	Entre 25% y 30%	Entre 25% y 30%	Entre 20% y 25%	Entre 20% y 25%
		31	Número de empleados por cada 1000 conexiones	empleados por cada 1000 conex.	Entre 16 y 25 empleados por cada 1000 conex.	Entre 2 y 4 empleados por cada 1000 conex.	Entre 5 y 7 empleados por cada 1000 conex.	Entre 5 y 7 empleados por cada 1000 conex.
			32	Atención de reclamos	%	> 90%	> 90%	> 90%

\*Los parámetros serán ajustados por la AAPS de acuerdo a la planificación definida por las entidad cabeza del sector.

## 6.7 PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El contenido del Informe Anual deberá ser de conocimiento de los Usuarios, debiendo la EPSA titular de Licencia ó Autorización Transitoria, emplear el mecanismo de comunicación adecuado para su cumplimiento.

En ese contexto la EPSA mínimamente deberá elaborar un informe resumido para su difusión, el mismo que deberá estar a disposición de los Usuarios en las oficinas comerciales. Asimismo, se podrá publicar los aspectos más relevantes en su página Web y los medios de comunicación local.

## GLOSARIO

En el presente Manual, los términos que se detallan a continuación tienen las siguientes definiciones

**AAPS:** Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**AGUA CRUDA:** Agua proveniente de fuentes superficiales o subterráneas susceptible de ser potabilizada para uso humano.

**AGUA POTABLE:** Agua apta para el consumo humano de acuerdo con los requisitos establecidos por la normativa vigente.

**AGUA SERVIDA:** Agua cloacal o residual, no tratada, recolectada de los diferentes tipos de Usuarios.

**AGUA SERVIDA TRATADA:** Agua servida recolectada de los diferentes tipos de Usuarios, tratada previamente a su disposición final en cuerpos de agua.

**ALCANTARILLADO SANITARIO:** Es la infraestructura destinada a la recolección, transporte y tratamiento de aguas servidas.

**ÁREA DE LICENCIA:** Es el área geográfica establecida en la Resolución Administrativa Regulatoria donde la EPSA presta o prestará el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

**ÁREA NO SERVIDA:** Aquellas áreas geográficas dentro del Área de licencia, pero fuera del Área Servida.

**ÁREA SERVIDA:** Aquellas áreas dentro de los límites geográficos del Área de Licencia actualmente servidas por la EPSA.

**AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA:** Capacidad de la EPSA para recuperar mediante sus ingresos provenientes de la prestación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario a través de precios y tarifas, la totalidad de los costos por producción, operación, mantenimiento, administración, reposición de activos, costos financieros, tasas e impuestos, tratamiento de aguas residuales e inversión para expansión.

**AUTORIZACIÓN:** Acto administrativo por el cual se otorga el derecho de Uso y Aprovechamiento del Recurso Hídrico para la prestación de servicios de agua potable, en el marco de la Ley N° 2066 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

**BIENES:** Incluye todos aquellos activos que, directa o indirectamente, sean utilizados para la prestación del Servicio.

**CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** Se define como Caso Fortuito y Fuerza Mayor como aquel hecho extraordinario que se encuentra fuera del control de la EPSA y que no puede ser previsto o que siendo previsto no puede ser evitado, siempre que tal hecho no sea consecuencia de negligencia o intención de la EPSA.

**CONEXIÓN DE AGUA POTABLE:** Conjunto de tuberías y accesorios que permiten el ingreso de agua potable desde la red de distribución hacia las instalaciones internas del usuario.

**CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO:** Conjunto de tuberías y accesorios que permiten la descarga de agua residual desde las instalaciones internas del usuario hacia la red de alcantarillado.

**CONEXIÓN DE EXPANSIÓN:** Es la conexión ya sea de agua potable o de alcantarillado que se instala en un área determinada en la cual no exista red.

**CONEXIÓN DE OENSIFICACION:** Es la conexión ya sea de agua potable o de alcantarillado sanitario que se instala en un área determinada en la cual existen las redes a la fecha de inicio de la Licencia.

**CONTAMINACIÓN DE AGUAS:** Alteración de las propiedades físico - químicas y/o biológicas del agua por sustancias ajenas, por encima o debajo de los límites máximos o mínimos permisibles, según corresponda, de modo que produzcan daños a la salud del hombre deteriorando su bienestar o su medio ambiente.

**CONTRATO DE SERVICIO:** Acuerdo, generalmente escrito que celebrarán los usuarios y la EPSA para la prestación del servicio.

**DECRETO SUPREMO 071:** De creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**EPSA:** Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, según la definición establecida en la Ley N° 2066.

**FECHA DE INICIO:** Es aquella fecha en la que entra en vigencia la Regularización de la Licencia, de acuerdo a la Resolución Administrativa Regulatoria correspondiente.

**FUENTES:** Son los cuerpos de agua naturales o artificiales, vertientes, pozos surgentes o semi surgentes napas subterráneas o cualquier otro recurso de Agua Cruda que haga uso la EPSA.

**GAM:** Gobierno Autónomo Municipal

**INSTALACIONES:** Sistemas de tuberías externas e instalaciones complementarias a ellas, que reciban conexiones de agua potable o de alcantarillado.

**INDEXACIÓN:** Formula de reajuste de precios y tarifas en función a la Unidad de Fomento de Vivienda, es una cuenta para mantener el valor de los montos denominados en moneda nacional y proteger su poder adquisitivo.

**LEYES AMBIENTALES:** La Ley del Medio Ambiente, sus Reglamentos y otras normas vigentes sobre medio ambiente y recursos naturales.

**LEY N° 2066:** Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del 11 de abril del 2000.

**LEY N° 2878:** Ley de Promoción y Apoyo al Sector de Riego para la producción agropecuaria y forestal del 8 de octubre de 2004 y sus Reglamentos.

**LEY 031:** Ley Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Báñez"

**LEY 300:** Ley Marco de la Madre Tierra

**LICENCIA:** Acto administrativo por el cual la EPSA, certifica mediante una Resolución Administrativa Regulatoria a una EPSA la prestación de servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario en forma directa, en un área específica durante la vigencia de la Licencia.

**METAS DE CALIDAD:** Son las Metas de Calidad de los servicios establecidas en el Plan de Desarrollo Quinquenal, Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio y Plan Operativo Anual, las cuales podrán ser revisadas por la AAPS.

**METAS DE EXPANSIÓN:** Son las metas de expansión de cobertura del servicio que debe alcanzar la EPSA, según lo establecido en el Plan de Desarrollo Quinquenal, Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio y Plan Operativo Anual, las cuales podrán ser revisadas por la AAPS.

**MMAyA:** Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

**PDQ:** Plan de Desarrollo Quinquenal.

**PTDS:** Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio.

**POA:** Plan Operativo Anual.

**RED:** El sistema de tuberías que permite el transporte de Agua Cruda, Agua Potable, Aguas Servidas y Aguas Servidas Tratadas en el Área de Licencia.

**REGLAMENTOS:** Son todos los instrumentos legales vigentes que rigen al sector o pudiesen ser aprobados durante la vigencia de la Licencia.

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA:** Es la Resolución mediante la cual la AAPS otorga la Licencia o Autorización Transitoria a la EPSA para la prestación del servicio y la autorización para el uso y aprovechamiento de los recursos hídricos destinados al abastecimiento del agua potable u otra disposición administrativa.

**SERVICIO:** El Servicio público de agua potable y alcantarillado sanitario a ser prestado en el Área de Licencia.

**TARIFA, TASA O CUOTA:** Valor unitario que cobra la EPSA al usuario por cualquiera de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

**USUARIOS:** Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que reciben el servicio a cambio de una contraprestación y que han suscrito un contrato de servicio con la EPSA.

Los términos que no hayan sido definidos tendrán el significado establecido en las normas legales vigentes.

