	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 1 de 33

REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES

TITULO I OBJETO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1.- Objeto.-

El presente Reglamento, norma y operativiza los procedimientos de regularización y refacturación efectuados por Gerencia de Servicios al Cliente, estableciendo los procesos y/o procedimientos, describiendo las actividades, los responsables y los plazos necesarios para su ejecución, todo enmarcado en la gestión de la empresa.

El presente Reglamento, es un documento complementario a la Ley N° 2066 Ley Modificatoria a la Ley N° 2029 de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, al Contrato de Concesión, al Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos y demás disposiciones complementarias.

Artículo 2.- Alcance.-


El presente Reglamento es de uso y aplicación obligatoria para todos los servidores públicos de SEMAPA en general, y Gerencia de Servicios al Cliente, involucrada, en los procesos de regularización y refacturación en particular, bajo responsabilidad de la Máxima Autoridad Ejecutiva y de los servidores públicos que participan y tienen responsabilidad directa o indirecta de dar cumplimiento, a través de los procesos descritos, a la Política Tarifaria vigente, al Estatuto de SEMAPA y demás disposiciones legales concordantes.

Artículo 3.- Marco Jurídico.-

El presente Reglamento para regularizaciones y refacturaciones se rige por las siguientes disposiciones legales:

1. Constitución Política del Estado.
2. Ley N° 2066 de 11 de abril de 2000 Ley Modificatoria a la Ley N° 2029 de 29 de octubre de 1999 que se aplica a los Servicios Básicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
3. Contrato de Concesión de Aprovechamiento de Aguas y de Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
4. Adenda de modificación al Contrato de Concesión.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 1 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 2 de 33

5. Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para Centros Urbanos.
6. Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 66/2007 referente a la desdolarización de precios y tarifas.
7. Políticas para la Reducción de agua no contabilizada aprobadas según Resolución de Directorio 66/2005.
8. Demás disposiciones legales vigentes.

TÍTULO II MEDICIÓN, FACTURACIÓN

CAPÍTULO I MEDICION

Artículo 4.- Medición.-

Cada usuario contara con medidores instalados y calibrados por la Empresa, los mismos que llevaran el sello respectivo de SEMAPA, debiéndose adquirir los equipos en la institución. ⁽¹⁾

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno sobre Política Tarifaria para SEMAPA, los usuarios que cuenten con pozo propio, porque el agua dotada por la empresa no abastece, se instalara un medidor en la boca de pozo, cuyo costo correrá por cuenta del propietario, de esta manera se podrá medir la cantidad de agua utilizada para determinar la descarga del uso al sistema de alcantarillado.

⁽¹⁾Concordante con el Artículo 3 del Reglamento Interno sobre Política Tarifaria para SEMAPA.

Artículo 5.- Objetivo de la medición.-

De la determinación precisa del consumo del cliente depende la facturación. En este entendido el objetivo de la medición será:

1. Realizar una correcta lectura, que permita la exacta cuantificación del consumo de agua potable.
2. La obtención de datos adicionales, que proporcionaran información necesaria para el desarrollo de acciones correctivas en caso necesario.
3. Administrar el ciclo de lecturas.
4. Administrar la calidad del parque de medidores.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 2 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 3 de 33

Artículo 6.- Proceso de medición.-

El proceso de medición inicia:

1. Elaboración de los calendarios de lectura.
2. La recepción del requerimiento por parte de ODECO.
3. Programas de mantenimiento del parque de medidores.

El proceso termina cuando:

1. Incorporación los datos de las lecturas en el sistema de facturación.
2. Elaboración de un Informe sobre el trabajo realizado en el Taller de Medidores para casos particulares y/o un Informe del comportamiento del parque.
3. Informe respecto de la pérdida comercial.
4. El medidor funcionando correctamente.

Artículo 7.- Medidores.-

La empresa cuenta con medidores de dos tipos, el Tipo "B" que es aquel que se encuentra instalado dentro del domicilio del usuario y el Tipo "A" es aquel que se encuentra instalado en la acera del domicilio del usuario.

Artículo 8.- Revisión de los medidores.-

En cualquier momento el cliente podrá solicitar la revisión del funcionamiento del medidor, aunque la variación de su consumo fuera menor al setenta y cinco por ciento (75%) del promedio de los seis (6) meses anteriores, si el error de lectura es mayor al cinco por ciento (5%), SEMAPA efectuará el cambio del medidor sin costo para el cliente.

Artículo 9.- Instalación de Caja Metálica y Medidores.-

El procedimiento para la instalación de caja metálica y medidores es el siguiente:

1. En el caso de cambio de medidor de Tipo "B" a Tipo "A", el usuario deberá aproximarse a las instalaciones de la Empresa, previa notificación por parte de un funcionario de la Empresa, para adquirir la Caja Metálica en un monto equivalente a Bolivianos de \$us. 25.- (Veinticinco 00/100 Dólares Americanos).
2. En casos excepcionales, el Gerente de Servicios al Cliente, autorizará la instalación de la Caja Metálica y el Medidor por cuenta de SEMAPA.
3. En casos de mora antigua, donde se verifique que no existe medidor, el usuario deberá asumir el costo de la Caja Metálica y la Empresa restituirá para dar curso a la rehabilitación del servicio.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 3 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 4 de 33

Artículo 10.- Estimaciones de lectura.-

En bs casos en los que la lectura del medidor no sea efectuada y se deba recurrir a la estimación de lecturas, será por las siguientes causales:

1. Consumos acumulados.
2. Error de lectura.
3. Impedimento de lectura.
4. Medidor trancado.
5. Medidor invertido.
6. Medidor alterado.
7. Medidor destrozado.
8. Medidor robado.

**CAPÍTULO II
FACTURACION**

Artículo 11.- Concepto y Objetivo.-


La facturación se efectúa por Prestación de Servicios y por concepto de Adicionales y Accesorios.

La facturación por los servicios prestados por SEMAPA se realizará mensualmente y estará basado en la medición o lectura del medidor o en el promedio de la facturación de los dos meses anteriores, en casos de lectura bimestral, alternativamente, SEMAPA podrá cobrar por los servicios prestados en base a tarifas catastrales de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

Artículo 12.- Facturación de Consumo con medidor. -

A partir del inicio de la concesión rige el siguiente sistema tarifario, variable de acuerdo a la actualización de la UFV (Unidad de Fomento a la Vivienda):

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 4 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 5 de 33

FACTURACION DE CONSUMO CON MEDIDOR

ESTRUCTURA TARIFARIA VIGENTE POR RANGOS DE CONSUMO MENSUAL (en m³) SISTEMA MEDIDO

CATEGORIA DOMESTICA O RESIDENCIAL

SUBCATEGORIA RESIDENCIAL	Tarifa Mínima a 12 m ³ Bs.	De 13m ³ a 25 m ³ Bs.	De 26m ³ a 50m ³ Bs.	De 51m ³ a 75m ³ Bs.	De 76m ³ a 100m ³ Bs.	De 101m ³ a 150 m ³ Bs.	De 151m ³ adelante Bs.
R1	10.01	0.66	0.75	1.12	1.42	1.70	1.98
R2	19.96	1.06	1.18	1.77	2.14	2.48	2.83
R3	37.42	1.30	1.42	2.24	2.59	2.95	3.30
R4	62.33	1.54	1.66	2.61	2.97	3.33	3.69

CATEGORIAS NO RESIDENCIALES


CATEGORIAS	Tarifa Mínima a 12 m ³ Bs.	De 13m ³ a 50 m ³ Bs.	De 51m ³ a 100m ³ Bs.	De 101m ³ a 150m ³ Bs.	De 151m ³ a 250m ³ Bs.	De 251m ³ a 400 m ³ Bs.	De 401m ³ adelante Bs.
Comercial (C)	74.48	3.38	3.41	3.66	3.88	4.12	4.37
Comercial Especial (CE)	86.87	4.92	5.16	5.40	5.62	5.86	6.09
Industrial (I)	67.03	2.93	3.35	3.52	3.75	3.99	4.21
Preferencial (P)	32.70	1.29	1.41	1.76	1.98	2.23	2.46
Social (S)	54.58	2.12	2.23	2.34	2.58	2.81	3.05

Cuando en las lecturas de medidores no se registre consumo alguno, se facturará y cobrará el cargo fijo (por 12 m³) al mes de acuerdo a la categoría de Usuario que corresponda.

Artículo 13.- Facturación del consumo sin medidor. -

De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión para los usuarios sin medidor, se establece la facturación sobre la base del consumo medido promedio de

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 5 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 6 de 33

los restantes usuarios de la misma categoría, de acuerdo al siguiente detalle:

RESUMEN DEL SISTEMA TARIFARIO PARA EL CONSUMO DE AGUA POTABLE SISTEMA NO MEDIDO

CATEGORIA	CONSUMO PROMEDIO M ³	IMPORTE Bs.
Residencial R1	12	10
Residencial R2	15	23
Residencial R3	21	49
Residencial R4	29	89
Comercial	39	166
Comercial Especial	49	269
Industrial	35	135
Preferencial	55	93
Social	64	170

Artículo 14.- Del consumo estimado.-


En caso que la lectura del medidor no sea posible por una o varias de las razones descritas a continuación, SEMAPA procederá con la medida correctiva que corresponda en los siguientes treinta (30) días, en tanto se facturará y cobrará por el consumo estimado, correspondiente al promedio de los dos últimos consumos efectivamente medidos, de acuerdo a la categoría de usuario que corresponda, debiendo en la próxima facturación con lectura, corregir el consumo facturado por la diferencia entre el consumo estimado y el consumo efectivamente medido:

- a. Medidor inaccesible.
- b. Medidor en mal funcionamiento.
- c. Medidor ilegible (no se leen los números).
- d. Medidor robado.
- e. Otras con previa aprobación de la Superintendencia.

Artículo 15.- Factura de Consumo.-

SEMAPA entregará al cliente la factura ó el preaviso de cobranza en el domicilio declarado sin costo adicional, con una antelación suficiente a la fecha de su vencimiento. En caso de retraso en la entrega de la factura o preaviso subsistirá la obligación de pago en la próxima fecha de vencimiento. La no entrega de la factura o el preaviso no exime al cliente de la cancelación de la misma.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 6 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 7 de 33

Artículo 16.- Alteración de los periodos de facturación.-

SEMAPA informará al cliente con una anticipación mínima de treinta (30) días, cualquier alteración en los periodos de facturación aprobados por la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Artículo 17.- Contenido de la factura.-


La factura contendrá información sobre los lugares y formas de pago. En caso de haberse aprobado un plan de facilidades de pago otorgado por SEMAPA la factura contendrá la discriminación del monto correspondiente a consumo de agua, la cuota del plan de pagos y los intereses.

SEMAPA pondrá en conocimiento de los clientes los elementos necesarios que le permitan calcular los valores que le fueran facturados. Sin perjuicio de las exigencias establecidas en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, la factura que emita SEMAPA deberá indicar como mínimo lo siguiente:

- NIT de la empresa.
- Número de factura.
- Nombre y domicilio del cliente.
- NIT del cliente, si lo tuviese.
- Número de recorrido (código del cliente).
- Fecha de emisión.
- Fecha de vencimiento.
- Período de facturación.
- Consumo durante el periodo de facturación.
- Indicación de lo elementos constitutivos de la facturación realizada, es decir si la base para el cálculo del consumo es una lectura estimada y la razón para esto último.
- Fecha de control de medición, si correspondiere.
- Monto adeudado a la fecha (si lo hay) desglosado en:
 - a. Pago por consumo.
 - b. Pagos atrasados.
 - c. Intereses sobre los montos atrasados.
 - d. Ajuste de los montos atrasados.
 - e. Fecha de Vencimiento para el pago.
- Lugares y forma de pago.

El plazo de pago debe ser, mínimamente, treinta (30) días calendario a partir de la entrega de la notificación o factura.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 7 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 8 de 33

Artículo 18.- Fuerza Ejecutiva. -

Las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita SEMAPA por los servicios que hubiere prestado, tendrán fuerza ejecutiva, consecuentemente, el cobro se efectuará mediante el procedimiento de ejecución judicial de acuerdo a lo determinado en el Código de Procedimiento Civil y la Ley de Abreviación Procesal Civil y de Asistencia Familiar N° 1760.

La periodicidad de la facturación de los servicios prestados será mensual. Toda modificación en la periodicidad de la facturación deberá ser informada previamente a la Superintendencia de Saneamiento Básico y posteriormente a los clientes con una anticipación mínima de treinta (30) días.

Artículo 19.- Preaviso. -

El cliente deberá recibir el preaviso de cobranza o la factura con diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento original. En caso que un cliente alegara la falta de recepción de la factura en tiempo, subsistirá la obligación de pago sin perjuicio de la facultad de realizar el correspondiente reclamo.

Artículo 20.- Inmuebles de propiedad horizontal. -


SEMAPA podrá facturar los servicios que preste a los inmuebles en propiedad horizontal a nombre de las asociaciones de copropietarios constituidas de acuerdo a ley. Asimismo, la asociación de copropietarios podrá solicitar la facturación a su nombre mediante su representante legal. En estos casos, el cliente será la asociación de copropietarios como persona jurídica responsable del pago del importe total de los servicios de agua potable y alcantarillado provisto al inmueble.

Quedan excluidas de lo dispuesto en el presente artículo, las unidades de los edificios en propiedad horizontal que cuenten con una o más conexiones que las abastezcan de manera exclusiva e independiente de las restantes unidades que posea el inmueble servido. Aquellas unidades de los edificios en propiedad horizontal que sean provistas de conexiones independientes, con posterioridad a la incorporación al régimen de facturación a la asociación de copropietarios, quedarán excluidas de la facturación común a partir de la fecha de su habilitación, siendo de su exclusiva responsabilidad individual el pago de los servicios facturados.

Artículo 21.- Nueva Conexión. -

El cambio de modalidad de facturación será automático desde el momento de realizarse la nueva conexión.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 8 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 9 de 33

Artículo 22.- De los intereses moratorios.-

Los intereses moratorios y penales, así como los recargos destinados a rembolsar los perjuicios ocasionados a SEMAPA en razón de las acciones judiciales que deba iniciar para cobrar los montos adeudados, tales como gastos judiciales, costas, etc., serán fijados por el juez de la causa.

Artículo 23.- Pago del servicio.-

El cliente tiene el deber de pagar por el servicio facturado. En caso de incumplimiento SEMAPA puede exigir el pago de la forma establecida en sus Reglamento Específicos o por los medios establecidos por ley.

Artículo 24.- Intereses por mora.-

SEMAPA aplicará intereses por mora en el pago sobre el monto original facturado, sobre Plan de Pagos por Conexiones Nuevas y en el caso de haber acordado un Plan de Pagos por Facturas Vencidas, las tasas de interés serán aprobadas por la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Artículo 25.- Suspensión de facturación.-

Si el usuario no cancela el monto adeudado a la Empresa en el plazo de seis (6) meses a partir de la fecha de corte físico del servicio y una vez culminado el plazo para regularizar su adeudo, es decir diez (10) meses, se suspenderá la facturación a objeto de evitar la mora de usuarios pasivos. ⁽²⁾

Una vez suspendida la facturación se procederá a retirar la conexión y se dará de baja al usuario, y en el futuro este usuario deberá tramitar una conexión nueva necesariamente. ⁽³⁾


⁽²⁾ Concordante con el Artículo único de la Resolución de Directorio N 30/2004 de veinticuatro de mayo del 2004.

⁽³⁾ Concordante con el Artículo 34 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en Zonas Concesibles.

Artículo 26.- Indexación de Precios y Tarifas.-

Todos los precios y tarifas se cobrarán en bolivianos. Para efectos de indexación de precios y tarifas, se aplicará la normativa legal vigente, aprobada por la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 9 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 10 de 33

**TÍTULO III
ADMINISTRACIÓN DE ALTAS Y BAJAS
DE LOS CLIENTES**

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 27.- Concepto.-

La administración de altas y bajas de los clientes, permite dar todos los elementos de incorporación o retiro de clientes al Software.

Artículo 28.- Altas.-


Para los casos de altas de servicio, se deben contemplar algunos aspectos que aseguren la eliminación de problemas y/o dificultades a las unidades de Catastro, Lecturas, Facturación y Cobranza:

1. Priorizar aquellos clientes cuyos lotes o sub-zonas se encuentren en condiciones de dar alta para el ciclo de facturación corriente.
2. Introducir datos del cliente en el Software, ingresando las siguientes características:
 - Cliente.
 - Cuenta.
 - Lote.
 - Recorrido.
 - Dirección.
 - Categoría.
 - Fecha de instalación de la conexión.
 - Sistema de Abastecimiento.
 - Conceptos a ser facturados (identificación de ítems)
 - Número de medidor.
3. Todos los Formularios de Solicitudes de Servicios deben ser registrados y remitidos a la Unidad de Catastro.

Artículo 29.- Procedimiento para dar alta de facturación a usuarios por convenio.-

1. Cuando Gerencia de Ingeniería concluye el Proyecto, remite a la Gerencia de Servicios al Cliente la lista de usuarios y el Convenio respectivo, para la suscripción de los contratos individuales.
2. Gerencia de Servicios al Cliente, remite los Contratos a la Sección Catastro para la verificación o, en su caso, asignación de los códigos respectivos y dar el alta a los servicios, para la facturación correspondiente.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 10 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 11 de 33

3. Si el uso del servicio, es anterior al Alta respectiva, el cobro de la facturación será retroactivo en ambos servicios previo informe y en coordinación con Gerencia de Ingeniería; en los casos señalados, necesariamente deberá efectuarse una inspección por Catastro.

Artículo 30.- Conexión y contratación de servicios.-

Los propietarios u ocupantes de predios edificados, no edificados, domésticos, comerciales, industriales, mineros del sector público o privado que cuenten con la infraestructura correspondiente están obligados a la contratación y conexión de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y deben cancelar las tarifas vigentes por los servicios descritos.

Artículo 31.- Requisitos para la solicitud de conexión.-


El cliente para solicitar la conexión de los servicios que presta la empresa, deberá llenar el formulario de solicitud, proporcionado por la empresa en forma gratuita, acompañando los siguientes documentos:

1. Fotocopia del Testimonio de propiedad del inmueble registrado en Derechos Reales.
2. Fotocopia del Plano de Terreno aprobado por la Honorable Alcaldía Municipal.
3. Fotocopia del Plano Sanitario de las instalaciones de alcantarillado sanitario y pluvial del inmueble, aprobado por la Asociación Boliviana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental ABIS.
4. Fotocopia de cedula de identidad vigente.
5. Compromiso del cliente, adjunto al contrato, para cancelar los costos o cuotas porcentuales correspondientes al financiamiento del colector, en los casos que la obra no hubiere sido financiada por SEMAPA.
6. Comprobante de pago de la alícuota parte en caso de que el colector hubiera sido financiado por juntas de vecinos, acción comunal, cooperativas, ONG´s u otras instituciones según valores aprobados por la empresa.

Artículo 32.- Contratos.-

El contrato que suscribe el cliente individual o colectivo, con SEMAPA, para la provisión de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, es un contrato de adhesión, bajo las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión y el presente Reglamento.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 11 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 12 de 33

El contrato de adhesión firmado por el cliente o su representante legal, será aprobado por la Superintendencia de Saneamiento Básico y entrara en vigencia a partir de su aprobación. Las obligaciones contraídas por ambas partes en virtud del contrato estarán en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

El contrato se rige por las disposiciones legales del Código Civil y de Comercio y demás disposiciones legales relacionadas con la materia.

Artículo 33.- Representante legal. -

Los grupos de clientes que tengan instalaciones de consumo de Agua Potable comunes desde la entrada de la calle al inmueble, nombraran a un representante legal quien realizara todos los trámites relacionados con la conexión de servicios, el que también será responsable del cumplimiento de las obligaciones contractuales. Esta disposición es extensiva a los clientes que pertenezcan a una Asociación de Copropietarios.

Artículo 34.- Conexiones para inmuebles de hasta dos pisos. -

A las solicitudes de conexión para inmuebles de hasta dos pisos, antiguos o nuevos, comprendidos en la categoría doméstica, el cliente deberá adjuntar un Certificado de Propiedad expedido por las Oficinas de Derechos Reales, fotocopia de su Cedula de Identidad, Hoja de Conexión y Plano Sanitario de Agua Potable y disposición de Aguas Servidas y Pluviales.

A las solicitudes de conexión para inmuebles de más de dos pisos, antiguos o nuevos, deberán acompañarse la autorización municipal de construcción, además de los documentos señalados en el parágrafo anterior.


Artículo 35.- Conexión de los servicios. -

Pagados los derechos de conexión de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SEMAPA efectuará las instalaciones para la provisión de los mismos.

Artículo 36.- Valides del Contrato.-

El Contrato tiene validez continua e ininterrumpida. En caso de transferencia del inmueble el nuevo propietario se subrogará el contrato, debiendo solicitar cambio de nombre.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 12 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 13 de 33

Artículo 37.- Resolución del contrato.-

La resolución del contrato será factible solamente cuando el inmueble no tenga consumidores por un periodo superior a cuatro (4) meses. En este caso SEMAPA procederá a la suspensión del servicio.

Artículo 38.- De los Usuarios.-

- a) **Usuario irregular.-** Es aquel que tiene cuentas al día y no tiene contrato, pese a ello paga mensualmente su consumo. En este caso, se procederá al cobro de \$us. 20.- (Veinte 00/100 Dólares Americanos) por concepto de fraccionamiento de cada contrato, previa notificación al usuario por parte de la Sección de Catastro.
- b) **Excepción.-** Los usuarios del Proyecto de Asalto de la Honorable Alcaldía Municipal de Cochabamba, COBOCE- SEMAPA, deberán regularizar sus contratos con un monto de \$us. 210.- (Doscientos diez 00/100 Dólares Americanos) y \$us. 215.- (Doscientos quince 00/100 Dólares Americanos) para alcantarillado, previo informe emitido por la Sección de Catastro.
- c) **Usuarios de autoayuda.-** Los usuarios de autoayuda que no hayan regularizado sus contratos a tiempo con la Empresa, es decir dentro de los dos (2) años, computables a partir de la fecha en que se instalaron los servicios, deberán cancelar la suma de \$us. 15.- (Quince 00/100 Dólares Americanos), previa verificación realizada por la Sección de Catastro, para tal efecto, al momento de la cancelación, los usuarios deberán adjuntar la documentación que respalde el aporte realizado dentro el proyecto correspondiente o deberá n estar contemplados dentro del listado emitido por los vecinos.

**TÍTULO IV
CATEGORIA DE USUARIOS**


CAPITULO ÚNICO

Artículo 39.- Categorías de los usuarios.-

De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, la actual estructura tarifaría categoriza a los usuarios de agua potable y alcantarillado de la siguiente manera:

- 1. **Categoría Doméstica o Residencial (R).-** Pertenecen a ésta categoría los usuarios cuyo predio se utiliza para vivienda y el agua para consumo humano. Al interior de esta categoría, existen cuatro subcategorías dependiendo de la cantidad de puntos de agua con que cuenta la vivienda (R1, R2, R3 y R4) que son las siguientes:

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 13 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 14 de 33

- **Subcategoría Residencial R1.-** Los usuarios cuyo predio se describe como lote baldío, casas abandonadas, casas en litigio, casas en demolición (instalación hasta rasante del predio).
- **Subcategoría Residencial R2.-** Los usuarios cuyo predio poseen de 1 a 6 puntos de agua. Son predios con 1 o 2 habitaciones precarias con un sólo punto de agua.
- **Subcategoría Residencial R3.-** Los usuarios cuyo predio posee de 7 a 9 puntos de agua. Son viviendas económicas, funcionales de una o dos plantas, así como viviendas en construcción.
- **Subcategoría Residencial R4.-** Los usuarios cuyo predio posee 10 o más puntos de agua. Viviendas de dos o más plantas que cuentan con todas las dependencias.

ESCALA PUNTUAL


DESCRIPCIÓN	0 PUNTOS	1 PUNTO	2 PUNTOS	3 PUNTOS	TOTAL PUNTOS
Sup. Lote m2		0 – 400	401 - 800	801 adelante	
N° de Pisos	0	1	2	3 o más	
N° puntos de agua	1	2 – 5	6 - 8	9 o más	
Estado Construcción		Vieja	Regular	Nueva	
Calidad Construcción		Modesta	Intermedia	Lujosa	

Dentro la Categoría Doméstica se establece siete rangos de consumo:

De 0 a 12 m3 por mes
De 13 a 25 m3 por mes
De 26 a 50 m3 por mes
De 51 a 75 m3 por mes
De 76 a 100 m3 por mes
De 101 a 150 m3 por mes
Mayores a 151 m3 por mes.

2. **Categoría Comercial (C).**- Pertenecen a ésta categoría los usuarios que utilizan sus predios para negocio y el agua para consumo humano. Comprenden Micromercados, Oficinas de Profesionales, Bancos, Teatros, Cines y Locales Comerciales.
3. **Categoría Comercial Especial (CE).**- Pertenecen a ésta categoría los usuarios que utilizan sus predios para negocio y el agua como insumo que forma parte

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 14 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 15 de 33

del proceso de transformación o comercialización de sus productos. Comprenden hoteles, clínicas privadas, estaciones de servicio, restaurantes, heladerías, establecimientos educativos privados, supermercados, curtiembres con descarga industrial y clubes sociales.

4. **Categoría Industrial (I).**- A ésta categoría pertenecen los usuarios cuyo predio y agua se utilizan para negocio. Comprenden Talleres mecánicos, Talleres artesanales, Fábricas, Curtiembres, Panaderías.
5. **Categoría Preferencial (P).**- Pertenecen a ésta categoría los usuarios cuyo predio se utiliza para un fin social. (Establecimientos Educativos Estatales, Hospitales, Asilos, Hogares del Estado, Cementerios, Iglesias y Conventos, Centros de Beneficencia).
6. **Categoría Social (S).**- Pertenecen a ésta categoría los usuarios cuyo predio se utiliza para un fin de carácter público. (Edificios del Estado, Parques, Jardines, Plazas, Salones Comunes, Hidrantes, Centros de Beneficencia e Iglesias). Dentro las Categorías Comercial, Comercial Especial, Industrial, Social y Preferencia, se establecen siete rangos de consumo:


De 0 a 12 m3 por mes,
De 13 a 50 m3 por mes
De 51 a 100 m3 por mes
De 101 a 150 m3 por mes
De 151 a 250 m3 por mes
De 251 a 400 m3 por mes
Mayores a 401 m3 por mes

Artículo 40.- Tarifas del servicio de alcantarillado.-

Las tarifas por el servicio de alcantarillado se cobrará solo a aquellos predios que tiene conexión y el mismo representará un porcentaje del importe facturado de agua potable, de acuerdo a la siguiente relación:

- 40% en la Categoría Residencial (R1, R2, R3 y R4)
- 65% en la Categoría Comercial.
- 65% en la Categoría Comercial Especial.
- 65% en la Categoría Industrial.
- 65% en la Categoría Preferencial.
- 65% en la Categoría Pública.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 15 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 16 de 33

Artículo 41.- Identificación, Registro y Control de usuarios.-

La Unidad de Catastro es responsable de identificar, registrar y controlar a los usuarios de la empresa. Para cumplir estas responsabilidades, tiene la obligación de realizar las actividades descritas a continuación, considerando los siguientes casos:

1. Categoría incorrecta.-

La Sección de Catastro tiene la facultad de cambiar la categoría que corresponda y refacturar con la categoría correcta si tiene facturas pendientes, manteniendo el histórico de lecturas si cuenta con medidor, si es usuario sin medidor al promedio de su categoría.

2. Usuario clandestino.-

El usuario tiene la obligación de regularizar su contrato y se procederá a la refacturación de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento, con consumo básico en su categoría.

3. Duplicidad de Códigos.-

En este caso, se debe dar de baja al código duplicado previa verificación y a la mora del mismo, de acuerdo al informe emitido por la Sección de Catastro.

4. Casa deshabitada.-

En este caso, se procederá al cobro de básicos de R1, en ambos servicios por mantenimiento de red.

5. Predio sin acometida.-

Predio sin acometida se refiere a los usuarios con y sin contratos, en estos casos se procederá a la baja de facturas, previo informe de Gerencia de Operaciones.

6. Predio sin interconexión.-

Es aquel inmueble que cuenta con una acometida pero no con una conexión interna.


7. Usuarios Con Contratos.-

En caso de existir facturas pendientes de pago, se procederá al corte del servicio. Una vez que el usuario regularice el uso de los servicios, se procederá nuevamente a la facturación.

8. Usuarios Sin Contratos.-

En caso de existir facturas pendientes de pago, se procederá a la aplicación de las sanciones establecidas en el presente Reglamento. Para su instalación, deberá regularizar sus contratos y proceder con la facturación, en forma previa.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 16 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 17 de 33

9. Usuario que figura en el sistema pero no existe físicamente.-

Se procederá a la baja de factura y del código, previo informe de Sección de Catastro.

10. Usuarios que soliciten Corte Temporal del servicio, en casa habitada.-

Se procederá con el corte del servicio del agua potable y la facturación mensual se efectuará aplicando el cargo fijo de la categoría R1. Para alcantarillado, se aplicará la tarifa que corresponda a su categoría.

11. Usuarios que soliciten Corte Temporal del servicio, en casas deshabitadas.-

Se procederá con el corte del servicio de agua potable y la facturación mensual se efectuará aplicando el cargo fijo de la categoría R1, tanto para agua potable como para alcantarillado, por concepto de mantenimiento de red.

12. Viviendas limitadas.-

Se facturará por agua potable con cargos básicos en categoría R1 y alcantarillado sanitario de acuerdo a su volumen promedio de descarga, en promedio de los últimos seis meses.

**TÍTULO V
REFACTURACION**

**CAPÍTULO I
REFACTURACION Y PROCEDIMIENTO**

Artículo 42.- Refacturación.-

La Refacturación es un procedimiento administrativo al que el usuario apela ante SEMAPA, cuando él estima que su factura por consumo de agua potable y/o alcantarillado no refleja la realidad de su consumo, el mismo que implica un proceso de revisión técnico y administrativo, por parte de la empresa.

Los usuarios para solicitar la refacturación, deberán estar conectados a las redes de distribución de agua potable y/o alcantarillado sanitario. La solicitud será realizada por el propietario del inmueble y en caso de ausencia de este, el inquilino o anticresista podrá solicitar la refacturación, presentando su Cédula de Identidad y el contrato de anticrético o alquiler respectivamente.

Artículo 43.- Procedimiento.-

El procedimiento para la refacturación a cargo de las Unidades de Gerencia de Servicios al Cliente es el descrito a continuación, considerando los siguientes casos:

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 17 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 18 de 33

1. Error de lectura.- En caso de error en la lectura, se modificará el consumo real.

2. Fuga.- En caso de fuga, por primera vez, se refacturara con el consumo promedio de los últimos seis meses, previa verificación de reparación de fuga efectuada por el usuario. En caso de reincidencia, verificada la fuga en el domicilio del usuario y solucionado por el mismo, se refacturará con el sesenta por ciento (60%) del volumen del consumo facturado.
En caso de detectarse varios casos de fuga y se compruebe la negligencia del usuario por los inspectores, no se reconocerá ninguna rebaja en su facturación.

En caso de que la inspección detectara que la fuga es imprevisible, se procederá a considerar el tratamiento de la refacturación de un promedio de las dos últimas facturas y se dará un reconocimiento del pago del sesenta por ciento (60%) del volumen del consumo facturado del usuario.

Con carácter excepcional y previa autorización del Gerente de Servicios al Cliente, se podrá realizar una tercera refacturación con el reconocimiento del pago del sesenta por ciento (60%) del volumen del consumo facturado del usuario.

SEMAPA, queda autorizada, a cortar el suministro de agua de la red interna del usuario, en caso de que este, no repare la fuga dentro de los tres días de detectada la misma.


3. Problemas en el medidor.- Cuando existan problemas en el medidor, se realizarán las siguientes acciones:

- a) Se refacturará con el promedio histórico de los seis (6) últimos meses.
- b) En el caso de que el medidor dejo de funcionar, se realizará el mismo tratamiento que el acápite anterior.
- c) Si el medidor se encontrará descalibrado, se procederá conforme se establece en los incisos a) y b).

4. Reporte de casa cerrada.- Cuando no se tome lectura de un medidor Tipo "B" y exista el reporte de casa cerrada, el cobro máximo es de dos (2) meses en el básico de su categoría. El tercer mes se procederá a trasladar el medidor a Tipo "A" en la acera, debiendo la Sección Medidores notificar a los usuarios.

5. Conexiones sin abastecimiento del servicio de agua.- Se recurrirá a un informe previo de Gerencia de Operaciones, para que Gerencia de Servicios al Cliente proceda a valorar el cobro.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 18 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 19 de 33

- 6. Conexiones con servicio deficiente.-** Se procederá cobro del cargo básico de la categoría, previo al informe de Gerencia de Operaciones a todos los usuarios, que no cuenten con medidor.
- 7. Otros casos.-** En caso de no existir fuga, problema de medidor, incremento del número de personas en el predio o presencia de aire en la red (previa verificación), se procederá a facturar el consumo promedio histórico de los seis (6) últimos meses.

CAPÍTULO II CONDICIONES PARA LA ELABORACIÓN DE PLAN DE PAGOS Y REFACTURACIÓN

Artículo 44.- Compromiso de pago de deuda vencida.-

El usuario que tenga más de dos facturas impagas, se podrá comprometer con SEMAPA a pagar el total de su deuda, en un plazo máximo de 15 (quince) días calendario. Para este efecto deberá llenar el formulario "Compromiso de Pago", con el Jefe de la Sección Mora. El incumplimiento con este compromiso dará lugar al corte inmediato de cualquiera de los servicios.

Artículo 45.- Plan de Pagos.-


El Plan de Pagos será elaborado considerando los siguientes parámetros:

- a) Categoría a la que pertenece el usuario.
- b) Número de facturas adeudadas.
- c) Importe adeudado.
- d) Usuarios que no tengan capacidad de pago, se otorgarán planes en un máximo de veinticuatro meses.
- e) Queda claramente establecido, que el número de cuotas y el monto de las mismas serán fijadas por los responsables de la elaboración de los Planes de Pagos, previo análisis de la situación socioeconómica del usuario, así como la determinación de la capacidad de pago, será realizada por el responsable en la elaboración de los Planes de Pago.

El Plan de Pagos, solo podrá solicitar el propietario del inmueble, adjuntando la Cédula de Identidad y el título de propiedad; el anticresista también podrá solicitar este plan de pagos, pero demostrando el documento de anticrético.

A las subcategorías R1, R2 y R3, se les dará la opción de proseguir con el plan de pagos, hasta la tercera cuota impaga del compromiso, pasado este término, se procederá al corte del servicio.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 19 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 20 de 33

A las subcategorías R4, C, CE, I, P, S. se les dará la opción de proseguir con el plan de pagos, por única vez, hasta la segunda cuota impaga del compromiso, pasado este término, se procederá al corte del servicio.

Artículo 46.- Refacturación.-

Los Usuarios que hayan tenido el servicio cortado, se procederá a refacturar agua potable en tarifas básicas de la categoría R1 y el alcantarillado en las Tarifas Básicas de su categoría, pero sólo en casos de usuarios Domésticos.

En caso de usuarios Comerciales, Comerciales Especiales e Industriales, se cobrará el promedio de descarga de alcantarillado en su categoría, este procedimiento, se aplicará a las categorías no residenciales, no alcanzando este beneficio a los Edificios Multifamiliares y Condominios, quienes tendrán otro tratamiento.

Los Usuarios, que deseen regularizar sus cuentas al contado, se anularán del IPC y vencimientos.

Casos Excepcionales: Cuando se verifique que existieron fallas en el sistema y no se pudo realizar la cobranza, se procederá a la anulación del corte normal y vencimientos, previo informe de Sistemas y Cobranzas.

TÍTULO VI CORTES, MORA Y COBRANZA

CAPITULO ÚNICO

Artículo 47.- Cortes.-

Se procederá a efectuar el corte del servicio de agua potable cuando el usuario acumule dos facturas con fecha de pago vencidas y cuando cumule cuatro facturas de alcantarillado sanitario.

Una vez que el usuario cancele el monto correspondiente habrá cargos adicionales por:

1. Intereses, aplicables a partir de la fecha del corte, a la tasa de interés prevista en el contrato.
2. Mantenimiento de valor correspondiente, cobrado bajo el concepto de vencimiento de factura, por un valor establecido por la empresa.
3. El corte y rehabilitación normal (en medidor) del servicio por un valor establecido por la empresa.

Cuando existan cortes y rehabilitación física (cuando se realiza el corte en la acometida), la empresa establecerá el costo a ser cobrado por la rehabilitación.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 20 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 21 de 33

Si el usuario no cancela el monto adeudado en un plazo de seis (6) meses a partir de la fecha del corte, SEMAPA podrá retirar la conexión de manera definitiva.

A los usuarios que soliciten corte temporal del servicio, se procederá al mismo y se cobrará por el servicio de agua en la categoría básica R1 y alcantarillado de acuerdo al promedio de su volumen de descarga de los últimos seis (6) meses, en la categoría que pertenecen, previo informe emitido por la Sección de Catastro. Para su rehabilitación, el usuario deberá cancelar el costo por el tipo de corte realizado.

Artículo 48.- Anulación del corte.-

Se procederá a anular el corte normal o físico en los siguientes casos:

1. Cuando la empresa no diera solución a un reclamo justificado a tiempo del usuario.
2. Cuando el Corte no fue realizado efectivamente y se reporta en el sistema.
3. Es atribución de Gerencia de Servicios al Cliente, anular o rehabilitar los servicios, previa análisis e información recabada de los sectores pertinentes.

Artículo 49.- Mora.-

El usuario se considerara en mora, a partir de la sexta factura vencida impaga, que deriva de la siguiente tolerancia por parte de la empresa:

- Dos facturas vencidas impagas se procede al corte normal del servicio.
- Cuatro facturas vencidas impagas se procede al corte físico del servicio.

Procediéndose a la habilitación de los servicios de la siguiente manera:


1. A los usuarios que hayan tenido el servicio de agua cortado, se procederá a refacturar en categoría R1 y alcantarillado en su categoría básica con cargos básicos.
2. Previo Informe emitido por la Sección de Cortes, el Departamento de Facturación, no emitirá facturas al usuario, a partir del décimo mes vencido, y se deberá informar a Gerencia de Operaciones para el retiro de las conexiones respectivas y a la Unidad de Asesoría Legal para proceder a las acciones legales pertinentes. Deslindando la responsabilidad a Gerencia de Servicios al Cliente sobre la continuidad del uso de los servicios dando estricto cumplimiento al inciso 6.1.3. en el acápite de cortes y reconexiones, del Anexo 6 del Régimen de precios y tarifas del contrato de concesión.

La empresa, procederá a notificar al usuario conforme a Ley, y dentro de las normas y procedimientos vigentes.

Artículo 50.- Prevención de Mora.-

Para evitar el crecimiento de la Mora, se procederá de la siguiente manera:

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 21 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 22 de 33

1. A partir de la fecha del corte de Agua Potable, la empresa deberá facturar con cargos básicos en R1, por mantenimiento de Red y Alcantarillado Sanitario de acuerdo a su volumen promedio de descarga en su categoría, por un máximo de seis meses después del corte físico.
2. A los usuarios con deudas mayores a 10 meses se dejará sin efecto la facturación de agua potable, previo corte físico y se facturará solo alcantarillado sanitario, con el volumen promedio de su descarga histórica.
3. Para la rehabilitación del mismo, la empresa cobrará una multa equivalente a \$us. 20.- (Veinte 00/100 Dólares Americanos) para agua potable \$us. 30.- (Treinta 00/100 Dólares Americanos) para corte de alcantarillado, además del importe adeudado y el derecho de reconexión, previo a un estudio socioeconómico.

Artículo 51.- Cobranzas.-


La Empresa está facultada a utilizar los medios que crea pertinentes para cobrar los servicios a los usuarios, amparándose en normas previstas en el contrato de Concesión suscrito.

1. Para evitar el crecimiento de la mora, después de treinta días de la fecha del corte, se debe facturar el agua potable con cargos básicos en "R1" por mantenimiento de red y alcantarillado sanitario, de acuerdo a su promedio de consumo, en los últimos seis meses, previo informe de la Sección Catastro.
2. Casos excepcionales: cuando el usuario demuestra que existieron fallas en el sistema y no se pudo realizar la cobranza, se procederá a la anulación del Corte, IPC y vencimientos.
3. Solo se podrá otorgar compromisos de pago en los siguientes casos:
 - Antes del vencimiento de la segunda factura.
 - Un día antes de cumplirse la fecha de la cuota del Plan de Pagos.

El personal de Atención al Cliente, podrá otorgar compromisos de pago hasta quince (15) días calendario.

El Jefe del Departamento de Atención al Cliente y los Jefes de Sección autorizados, podrán otorgar hasta treinta días calendario.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 22 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 23 de 33

**TÍTULO VII
DE LAS NORMAS TRANSITORIAS**

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 52.- De los Planes.-

SEMAPA, se reserva la potestad de implementar planes de acuerdo a las necesidades que vea conveniente, debiendo cada uno de ellos promulgarse con el procedimiento respectivo a seguirse.

Las instancias involucradas para la aprobación de estos planes deberán ser Gerencia General, Gerencia de Servicios al Cliente, Tecnologías de Información y Asesoría Legal.

Artículo 53.- Socialización del Plan.-

Una vez aprobado el Plan deberá ser socializado obligatoriamente con todas las instancias involucradas para el efecto.

**TÍTULO VIII
DE LAS SANCIONES**

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 54.- Aplicación de multas y sanciones.-

SEMAPA impondrá multas y sanciones por infracciones en los siguientes casos, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales pertinentes:

1. Daños al medidor.-


Si SEMAPA constata que el daño ocasionado al medidor es de responsabilidad del usuario, este deberá pagar el costo que demande la provisión e instalación de un nuevo medidor, según la tarifa aprobada por la Superintendencia de Saneamiento Básico, además del consumo presunto por el equivalente de doce (12) meses del consumo promedio mensual real de los últimos tres (3) meses en que el medidor funciono adecuadamente.

Aplicándose además lo establecido en el cuadro 1 de las multas y sanciones.

En caso de que los medidores sufrieran alteraciones como:

- Perforaciones de cúpulas
- Impactos por efectos de fuego

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 23 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 24 de 33

- Resquebrajamientos
- Inversiones
- Auto robos

Los usuarios cuyos medidores que sufrieran cualquiera de estos casos y sean verificados por personal de SEMAPA, tendrán la sanción correspondiente a la reposición económica del medidor adquirido en las instalaciones de la Empresa, el costo de la instalación y una multa pecuniaria según la siguiente escala:

- Bs. 200 Por primera vez
- Bs. 500 Por reincidencia
- Bs. 1000 Por tercera vez

2. Alteración del Normal Funcionamiento del Medidor.-

Si SEMAPA constata el Manipuleo o cualquier otra acción que evite el registro del consumo de agua o altere el normal funcionamiento del medidor, el usuario deberá pagar el consumo presunto por el equivalente de doce (12) meses de consumo promedio mensual real, o del promedio de los consumos de su categoría y la rehabilitación del medidor.

Aplicándose además lo establecido en el cuadro 1 de las multas y sanciones.

3. Construcción de derivaciones o puentes (BY PASS).-


Toda acción del usuario, destinada a eludir el paso parcial o total del agua por el medidor, será sancionada con el pago del consumo presunto por el equivalente de un (1) año del consumo promedio real mensual, de los 3 meses anteriores a la acción que originó el hecho o de la tarifa catastral que corresponda, o del consumo promedio en su categoría para conexiones sin medidor.

Aplicándose además lo establecido en el cuadro 1 de las multas y sanciones.

4. Derivaciones a otros inmuebles.-

Las derivaciones o prolongaciones de las instalaciones internas de agua potable o alcantarillado sanitario a otros inmuebles sin autorización de SEMAPA, en beneficio propio o de terceras personas, deberán ser regularizadas de inmediato, bajo sanción de una multa de un (1) año del consumo promedio real mensual, de los 6 meses anteriores a la acción que motivo la multa o de la tarifa catastral que corresponda.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 24 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 25 de 33

5. Bombas de Succión.-

La conexión de bombas de succión directas a la red de distribución de agua potable está prohibida, y la infracción será sancionada con el pago del consumo presunto por el equivalente de seis (6) meses del consumo mensual promedio de la categoría a la que pertenezca el usuario, además del pago del costo de reparación por daños de cualquier tipo ocasionados a la red o al medidor. Aplicándose además lo establecido en el cuadro 3 de las multas y sanciones.

6. Suministro clandestino a un cliente con corte o sin servicio.-

El suministro de agua potable en forma permanente, sin autorización de SEMAPA, desde una conexión de cualquier categoría a otro usuario con corte del servicio o sin conexión a la red, será sancionado con una multa equivalente a un monto de un (1) año del consumo promedio mensual de la categoría a la que pertenezca cada uno de los usuarios, quienes están obligados a regularizar su situación en el plazo que fije SEMAPA. Aplicándose además lo establecido en el cuadro 3 de las multas y sanciones.

7. Conexión clandestina

La conexión clandestina de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario será sancionada con la facturación equivalente al consumo de un (1) año del promedio de la categoría correspondiente a residencial 4 (R4), para usuarios que pertenezcan a la categoría residencial; para usuarios de categorías No Residenciales se aplicará el promedio de la categoría que le corresponda. Además del pago de los derechos de conexión correspondientes y los costos de reparación, si los hubiere. Para Edificios y Condominios la multa corresponderá al cálculo para comerciales especiales.

Aplicándose además lo establecido en el cuadro 2 de las multas y sanciones.


Se conceptuará como clandestino al ciudadano que no tenga regularizado su contrato y se comprueben las siguientes infracciones:

1. Instalación de los servicios sin conocimiento de la Empresa.
2. Uso de los servicios y no facturados
3. No contar con contratos respectivos

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en los Arts. 98 y 128, donde indican:

Por conexión clandestina de Agua Potable o Alcantarillado, deberá procederse con el cierre de los servicios y con la cancelación de la factura por consumo desde la fecha de construcción del inmueble o mínimo un año de su consumo promedio real de acuerdo a su categoría, el cual será fijado en base a un estudio socio-económico por la Gerencia de Servicios al Cliente y el pago de los derechos establecidos para la regularización de las conexiones (Contratos).

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 25 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 26 de 33

8. Rehabilitación clandestina.-

El Usuario moroso que rehabilite clandestinamente los servicios cortados por SEMAPA, será sancionado con el equivalente a la facturación de seis (6) meses de su consumo promedio mensual real o de la tarifa catastral que corresponda.

9. Venta o Comercialización.-

La venta o comercialización del agua potable que SEMAPA suministra, deberá ser expresamente autorizada por esta. La inobservancia será sancionada con el pago de una multa de un (1) año del consumo promedio mensual real o de la tarifa catastral que corresponda.

Aplicándose además lo establecido en el cuadro 1 de las multas y sanciones.

10. Impedimento a la lectura del medidor.-

El usuario que impidiera la lectura del medidor a un funcionario debidamente identificado de SEMAPA, será sancionado con una multa equivalente al consumo promedio real mensual de la categoría a la que pertenezca.

11. Impedimento a la Inspección.-

El usuario que impida la inspección de las instalaciones internas de agua potable o alcantarillado sanitario que pongan en riesgo a terceros, a los funcionarios de SEMAPA debidamente acreditados, será sancionado con el corte del servicio de Agua Potable hasta la regularización de la situación.


12. Categoría.-

El usuario que consumiera sin autorización de SEMAPA agua potable para una categoría superior a la facturada, será sancionado con la facturación equivalente al consumo máximo de la categoría superior.

13. Descarga de Aguas Servidas o Pluviales.-

La descarga de aguas servidas o pluviales a colectores públicos contaminadas por encima de los límites establecidos en la Ley de Medio Ambiente y sus Reglamentos, será sancionada con una multa equivalente a un (1) año del consumo promedio mensual real de la categoría correspondiente y pago del costo de las reparaciones si existiese, en una primera instancia, de reiterar se procederá al corte definitivo del servicio.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 26 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 27 de 33

14. Descarga de Aguas Pluviales en Alcantarillado Sanitario.-

La descarga de Aguas Pluviales a colectores sanitarios públicos, será sancionada con una multa de tres (3) meses de consumo promedio mensual real y deberá pagar el costo de la conexión y reparación si existiese.

15. Evacuación de Basura y Otros.-

Evacuar basura, desechos patológicos, restos de comida o construcción, trapos, papeles, hojas, vegetales, aceites u otros objetos que puedan ocasionar obstrucciones, sobrecargas o desperfectos en las tuberías colectoras, tanto del Alcantarillado Sanitario, obliga al autor al recojo de dichos restos a su costo, al resarcimiento de daños ocasionados a la instalación o a la red y a la regularización de la situación, además de una multa equivalente a seis (6) meses del consumo promedio mensual real o de la tarifa catastral que corresponda. Todo sin perjuicio de las acciones civiles o penales en su contra y a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Medio Ambiente y sus reglamentos.

Aplicándose además lo establecido en el cuadro 3 de las multas y sanciones.

16. Evacuación de Grasas y Otros.-


Evacuar grasas vegetales, animales o minerales, aguas industriales o cualquier otro material que pueda ocasionar obstrucciones, sobrecargas o desperfectos en las tuberías colectoras, tanto del Alcantarillado Sanitario, obliga al usuario a la restitución de las instalaciones a su estado anterior, al resarcimiento del daño ocasionado a la instalación o a la red y al pago de una multa equivalente a dos (2) años del consumo promedio mensual real o de la tarifa catastral que corresponda. Todo sin perjuicio de las acciones civiles o penales en su contra y a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Medio Ambiente y sus Reglamentos.

Aplicándose además lo establecido en el cuadro 4 de las multas y sanciones.

17. Pago por Regularización de Contrato.-

En caso de descubrir que la instalación ha sido efectuado por SEMAPA y la Empresa no regularizó contrato y tampoco el usuario, dando de alta en el sistema antes de detectarse el uso clandestino, el cliente pagará una multa establecida por SEMAPA, con cobro retroactivo por el último año y por regularización del contrato por cada servicio.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 27 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 28 de 33

18. Cambios en la conexión externa.-

Por Reparaciones, modificaciones y cambios en la conexión externa de agua y/o alcantarillado sanitario, suspensión del o los servicios hasta la regularización de la situación y pago del costo que demande el arreglo de cualquier daño ocasionado en las instalaciones de las redes de agua y/o alcantarillado sanitario.

19. Maltrato a funcionarios.-

El maltrato, sea de palabra o de hecho, a funcionarios de SEMAPA, que se encuentren cumpliendo funciones por encargo de ésta, será sancionado con la suspensión del servicio de agua potable hasta la solución favorable de la situación y el pago de cualquier daño o perjuicio ocasionado a éstos o a SEMAPA, señalando la siguiente escala de multas:

- Por primera vez Bs. 200.-
- Por reincidencia Bs. 500.-
- Por tercera vez Bs. 1.000.-

Los montos referidos, serán cobrados mediante sistema en la facturación mensual. Se aclara que el propietario del inmueble, es responsable directo del actuar de los inquilinos o anticresistas.

La reincidencia en cualquiera de las conductas enunciadas anteriormente será denunciada ante la justicia ordinaria y en casos de daño al Medio Ambiente al Ministerio Público. Además dará lugar a sanciones equivalentes al doble de las establecidas anteriormente.


En el caso de servicios sin medidor, las multas estipuladas en el presente Capítulo, serán referidos a los montos fijos de consumo no medido.

Las multas estipuladas anteriormente están de acuerdo al Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos.

Artículo 55.- Reincidencia.-

La reincidencia en cualquiera de las conductas enunciadas anteriormente será denunciada ante la justicia ordinaria y en casos de daño al Medio Ambiente al Ministerio Público. Además dará lugar a sanciones equivalentes al doble de las establecidas anteriormente.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 28 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 29 de 33

Artículo 56.- Infracciones pasibles a Multas y Sanciones.-

Por alteración del medidor, por by pass, Venta o Comercialización, Suministro Clandestino a un Cliente con corte o sin servicio, se cobrará las multas de acuerdo al siguiente detalle:

**CUADRO 1
MULTAS POR BY PASS, SUMINISTRO CLANDESTINO**

CATEGORÍA	IMPORTE MULTA BS	CATEGORÍA	IMPORTE MULTA BS
R1	120.-	C	1.878.-
R2	270.-	CE	3.150.-
R3	576.-	I	1.578.-
R4	1.056.-	P	1.098.-
		S	1.998.-


Por conexiones clandestinas de agua potable o alcantarillado, se cobrará las multas de acuerdo al siguiente detalle:

**CUADRO 2
MULTAS POR CONEXIONES CLANDESTINAS**

Categoría	Importe Multa Bs
R4	1.056.-
C	1.878.-
CE	3.150.-
I	1.578.-
P	1.098.-
S	1.998.-

Los Edificios y Condominios, deberán cancelar por conexión clandestina como una categoría comercial especial la suma de Bs. 3.000.- (Tres mil 00/100 Bolivianos)
Por rehabilitación clandestina, bombas de succión y evacuación de basuras y otros, se cobrará las multas de acuerdo al siguiente detalle:

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 29 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 30 de 33

**CUADRO 3
REHABILITACIÓN CLANDESTINA, BOMBAS DE SUCCIÓN**


Categoría	Importe Multa Bs
R1	60.-
R2	135.-
R3	288.-
R4	528.-
C	939.-
CE	1.575.-
I	789.-
P	549.-
S	999.-

Por evacuación de grasas y otros, se cobrará las multas de acuerdo al siguiente detalle:

**CUADRO 4
EVACUACIÓN DE GRASAS Y OTROS**

Categoría	Importe Multa Bs
R1	228.
R2	516.
R3	1,092.
R4	2.016.
C	3.576.
CE	6.000.
I	3.012.
P	2.088.
S	3.816.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 30 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 31 de 33

Artículo 57.- Procedimientos.-

SEMAPA de oficio o a denuncia de parte, procederá a establecer con las Unidades correspondientes el siguiente procedimiento:

1. Conocida la infracción, dentro de los siete (7) días siguientes, SEMAPA dispondrá la notificación del suscriptor y/o usuario o de terceros en su domicilio, haciendo constar la acción u omisión por la que se le acusa. En caso que el presunto infractor no sea habido en su domicilio o se abstenga de recibir la notificación, SEMAPA informará a la SISAB, y se procederá de acuerdo a lo establecido en el Artículo 121 inciso I y II del Código de Procedimiento Civil, debiendo participar un testigo de actuación legalmente identificado.
2. A partir de la notificación del suscriptor y/o usuarios o terceros, SEMAPA dentro los cinco (5) días hábiles siguientes permitirá que el usuario o terceros se apersonen a las oficinas de Atención al Cliente y presenten los descargos pertinentes utilizando para el efecto pruebas documentales, peritajes, inspecciones u otros reconocidos por Ley.
3. Evaluadas las pruebas presentadas por el suscriptor y/o usuario o terceros, SEMAPA dentro de los cinco (5) días siguientes determinará la multa de la infracción o la absolución del suscriptor y/o usuario o terceros.
4. Si se determina la veracidad de la infracción, SEMAPA impondrá la sanción en sujeción a lo previsto por el presente documento. Se notificará al suscriptor y/o usuario o terceros de la forma señalada en el párrafo segundo descrito anteriormente, haciéndole conocer el tipo de sanción. Si esta representa multa se le hará conocer el monto y la forma de pago correspondiente.
5. Si el infractor repara el daño o paga el monto adeudado se extingue el proceso. Si el suscriptor y/o usuario o terceros no pagare dicha multa en el plazo concedido al efecto, SEMAPA podrá aplicar los intereses correspondientes de acuerdo a la tasa pasiva determinada por el Banco Central de Bolivia.


Artículo 58.- Corte del servicio.-

SEMAPA podrá efectuar el corte del servicio de forma inmediata y sin previo aviso al suscriptor una vez verificada la existencia de cualquiera de las infracciones descritas.

A momento de cortar el servicio, SEMAPA dejará en el inmueble una constancia indicando el motivo del corte y los trámites que por tal causa debe efectuar el suscriptor para su reposición.

Para la reposición del servicio será necesario que se haya eliminado la causa del corte y/o se cancelen las sumas pendientes de pago. El pago de la reposición del servicio solo procederá cuando el corte haya sido efectivamente ejecutado, conforme al precio establecido en el presente documento.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 31 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 32 de 33

Artículo 59.- Regularización.-

A partir de la aprobación del presente documento las multas pendientes de pago se sujetaran a lo establecido en el mismo.

Artículo 60.- Casos no previstos.-

Sin perjuicio de las infracciones enumeradas en el Artículo 54 del presente Reglamento, SEMAPA podrá sancionar por cualquier otra infracción a disposiciones del Marco Regulatorio y de los Reglamentos Internos, en función de la magnitud, duración, motivos y previsión de la anomalía.

Artículo 61.- De la prescripción.-

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 1509 del Código Civil, los intereses de las cantidades que devenguen y en general, todo lo que debe pagarse por periodos cortos, prescribe a los dos años.

**TITULO IX
DISPOSICIONES FINALES**

CAPITULO ÚNICO

Artículo 62.- Difusión del Reglamento.-

Gerencia de Servicios al Cliente es responsable de difundir al interior de SEMAPA el Reglamento aprobado, mediante los medios necesarios para el conocimiento y aplicación obligatoria de todos los servidores públicos.


Artículo 63.- Previsión.-

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del Reglamento para regularizaciones y refacturaciones, éstas serán resueltas aplicando los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones conexas.

Artículo 64.- Modificaciones del Reglamento.-

El Reglamento para regularizaciones y refacturaciones, podrá ser modificado de acuerdo los cambios que realice en su estructura SEMAPA, la dinámica administrativa y la experiencia de su aplicación. Las propuestas de modificación serán realizadas por la Unidad de Planificación y Desarrollo.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 32 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación:

	REGLAMENTO PARA REGULARIZACIONES Y REFACTURACIONES	Código: R-GPL-002/07
		Versión: MO01
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control		Pág. 33 de 33

Artículo 65.- Responsabilidades.-

La contravención a lo establecido en el presente Reglamento por parte de los funcionarios de la Empresa genera sanciones y responsabilidades de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 1178 Ley SAFCO y el Decreto Supremo Reglamentario 23318-A.

Artículo 66.- Vigencia.-

El presente Reglamento entrará en vigencia una vez sea aprobado por las instancias correspondientes.

Artículo 67.- Abrogación.-

Quedan abrogadas todas las disposiciones contrarias al presente Reglamento.

Elaborado por: Dra. Alejandra Campos A.	Revisado por: Lic. Juan Carlos Avilés Vargas Gerente de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado por: 33 Gerencia General
Fecha de elaboración: Septiembre del 2007	Fecha de revisión: septiembre del 2007	Fecha de aprobación: