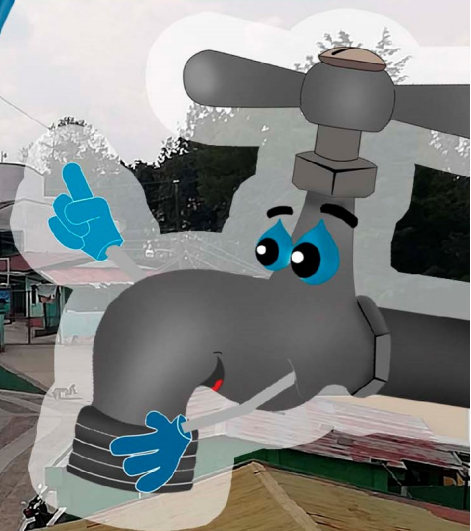


**REGLAMENTO DE AGUA POTABLE,
PROYECTO SECTOR EL CENTRO, PROYECTO PARTE ALTA Y
PROYECTO NUEVO, CASERÍO LA LOMA, MUNICIPIO DE RÍO BLANCO,
DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

¡El agua es vida!

**Conozca sus derechos y obligaciones como
usuario de Agua Potable**



PRESENTACIÓN

¡ El Agua es esencial para la vida El agua es vida !

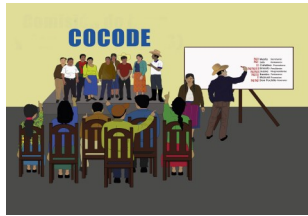
Este Reglamento se elaboró para dar a conocer nuestros derechos y obligaciones que tenemos todos los usuarios de agua potable, para conservar, valorar y hacer uso correcto del servicio y así disfrutar agua potable libre de contaminación.

Si ponemos en práctica lo que dice este Reglamento, entonces estaremos contribuyendo a la transparencia, rendición de cuentas y participación de todas y todos, también a la convivencia pacífica y a prevenir los conflictos que puedan generarse principalmente, por el incumplimiento de obligaciones y responsabilidades.



Actores relacionados con el Reglamento de Agua

Capítulo III



1. Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE):

Estos cargos y comisiones deberán ser integradas por personas hombres y mujeres, organizadas de la siguiente manera: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero, Fontaneros, Encargados de Comisiones para el apoyo a la comunidad.

Sus funciones:

- Desinfectar el agua periódicamente y monitorear el cloro residual del sistema de agua.
- Realizar suspensión del servicio de abastecimiento de agua potable, previa comprobación para las familias que hayan cometido alguna falta o infracción, según el Reglamento.
- Informar a los beneficiarios con anticipación los días en que se realizará la suspensión del servicio por mantenimiento al tanque de captación y/o distribución.
- Verificar el buen uso del agua potable, por medio de visitas domiciliarias.
- Recaudar la tarifa y multas por concepto de sanciones aplicadas según el presente Reglamento.
- Representar legalmente a la comunidad.
- Velar por el manejo (protección, reforestación y enriquecimiento) en las zonas de recarga hídrica, con el apoyo de la Comisión de Medio Ambiente.
- Elaborar el presupuesto anual y presentarlo a la Asamblea de Usuarios para su aprobación.
- Realizar rendición de cuentas a los usuarios del sistema, una vez al año, en asamblea comunitaria programada en el mes de septiembre de cada año.

2. Asamblea Comunitaria:

Todas y todos los usuarios están obligados a participar en reuniones convocadas por el COCODE para recibir información referente a la administración del servicio de abastecimiento de agua potable y contribuir en la toma de decisiones.

3. Fontaneros:

Personas que promueven el mantenimiento de la infraestructura del sistema de agua, velando por el buen funcionamiento del sistema y uso racional del agua. Los fontaneros son parte del COCODE.

4. Oficina Municipal de Agua y Saneamiento (OMAS):

Es la dependencia municipal que brinda asesoría y asistencia técnica a Consejos Comunitarios de Desarrollo en administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua.

5. ¿Quién es un Usuario?

Es toda persona y su familia, que ha adquirido el servicio de agua potable y tiene derechos y obligaciones.





¿Qué son los derechos de un usuario?

Gozar de agua potable limpia, sin contaminación, segura y continua.

El Consejo Comunitario de Desarrollo es responsable de prestar los servicios de agua a la población, siempre y cuando todos cumplamos con el Reglamento.

¿Qué son las obligaciones de un usuario?

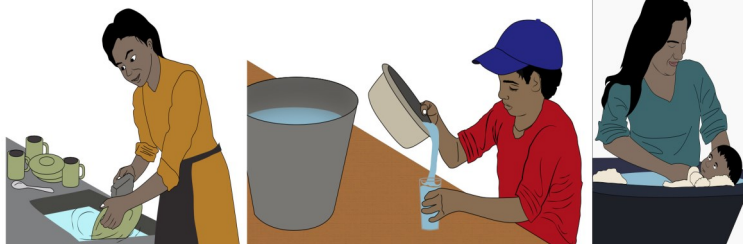
Es la responsabilidad o compromisos que tiene el usuario de hacer los pagos correspondientes del servicio de agua potable.

Conservar, valorar y hacer uso correcto del servicio de agua potable.



Usted y su familia, como usuarios, adquieren estos derechos. Artículo 22

- Disfrutar del servicio de agua potable de calidad, cantidad y de una forma continua desde el momento en que el COCODE haga la instalación.
- Al adquirir el servicio gozará de la cantidad de 13,000 litros de agua al mes.
- Presentar reclamos ante el COCODE por fallas, irregularidades o desperfectos en la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable.
- Participar en el proceso de elección a cualquier cargo dentro del COCODE.



- Tener voz y voto en la Asamblea General para la toma de decisiones sobre cualquier acción relacionada con el servicio de abastecimiento de agua potable.



Obligaciones de los usuarios para tener un buen servicio de agua potable.

Artículo 22



Estar al día en el pago del Agua Potable, son Q 120.00 anual. El cual se hará efectivo en pagos trimestrales de Q. 30.00 en los primeros 3 días de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año.



Participar en las comisiones de trabajo, en caso de no poder asistir debe enviar a una persona mayor de edad, responsable para trabajar.



Hacer uso adecuado del servicio de agua.

Asistir a reuniones que convoque el COCODE y/o Alcalde Auxiliar. En caso de no poder asistir, se podrá presentar una excusa por escrito o enviar a una persona adulta en su representación.



Participar en campañas de reforestación, que se realizarán por lo menos una vez al año.

Informar al COCODE para utilizar el servicio domiciliario en la construcción de viviendas.



Todo usuario del servicio de abastecimiento de agua potable debe implementar un sistema de tratamiento y disposición adecuada de aguas grises, como también tener una letrina o sanitario en buen estado.



Cómo solicitar el servicio de agua potable para mi familia. Artículo 25

1

Hacer una solicitud dirigida Al Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE), quienes deberán analizar si procede técnicamente realizar la conexión, si es viable dar a conocer en Asamblea Comunitaria la solicitud y de salir aprobada.



2

El COCODE concederá por cada servicio 13,000 litros de agua al mes por cada conexión domiciliar, siempre y cuando se cuente con el caudal de agua suficiente para satisfacer la demanda (mayor o menor cantidad será evaluada por el COCODE con asesoría de la OMAS).



3

El usuario del servicio de abastecimiento de agua potable se compromete por medio del contrato que suscribe por la prestación del servicio a pagar la tarifa que al COCODE establezca en base a los costos de administración y operación y mantenimiento del servicio.



Pagos para obtener el abastecimiento de agua potable.



Por la prestación del servicio de agua potable se debe pagar al CÓCOCODE una tarifa de **Q. 120.00** al año, el cual se hará efectivo en pagos trimestrales de **Q.30.00** en los primeros 3 días de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año.



Por incumplimiento de pago de la tarifa del servicio de agua potable

- Durante el primer pago en el mes de marzo deberá cancelar en el mes de junio y se le hará una llamada de atención oral dejando una nota por escrito.
- Si continua con el incumplimiento del pago en el mes de junio, en el mes de septiembre deberá pagar las 3 cuotas y una multa de Q. 50.00
- Si no se ha efectuado el pago en el mes de diciembre se le hará la suspensión del servicio, debiendo cancelar las 4 cuotas atrasadas, la multa de Q. 50.00 y la reconexión de Q.150.00. Artículo 34

Pagos Administrativos, Artículo 35

Concepto	Tipo de Pago	Costo
Suscripción	Servicio Nuevo	Persona de la comunidad que si haya trabajado o hijo de los usuarios será discutido en asamblea antes de cada venta. Persona externa a la comunidad o que no haya trabajado Q. 5,000.000
Reconexión	Servicio de agua	Q.100.00
Traspaso por compra venta	Servicio de agua	Dar aviso a las autoridades.
Traspaso por herencia	Servicio de agua	Dar aviso a las autoridades.
Construcción de vivienda	Servicio de agua	Q.100.00 mensuales.



Prohibiciones y Sanciones

No tener limpia su caja de registro. No dar seguimiento a quejas de usuarios, incumpliendo con las funciones.



No asistir a reuniones o jornales de trabajo.

Tener sus conexiones con fugas o goteos o desperdiciar el agua.



Tirar agua limpia o sucia en la calle.

Asistir a las reuniones en estado de ebriedad

Tirar residuos y desechos sólidos, animales muertos, aceites, combustibles, descarga de aguas residuales o cualquier otro objeto que pueda contaminar, obstaculizar u ocasionar daños en vía pública, riachuelos, ríos, nacimientos o tanques de distribución.



Negociar con el servicio de agua potable.

- **Primera vez:**
Llamada de Atención verbal.
- **Segunda vez:**
Multa de Q.100.00
- **Tercera vez:**
Suspensión del servicio.



Realizar conexiones directas a la línea de conducción o impulsión de agua potable, antes de cada medidor.

MULTA Q. 1,000.00



Realizar conexiones ilícitas al servicio de agua potable extendiendo la conexión del servicio para proporcionarlo a otra u otras familias que vivan dentro del mismo terreno o en terrenos vecinos, aunque sean de un mismo propietario.

MULTA Q. 1,000.00



Ocasionar daño intencionalmente a la línea de conducción o impulsión, línea de distribución o a cualquiera de las construcciones que formen parte del sistema de agua potable.

MULTA Q. 1,000.00



Artículo 38. Aplicación de las Sanciones.

El COCODE puede aplicar una o varias sanciones por violaciones a este reglamento, tomando en cuenta las consideraciones siguientes:

- Las condiciones del problema causado.
- El daño causado al medio ambiente y al entorno ecológico.
- La reincidencia de la falta.
- Las circunstancias personales del infractor.
- Los medios para corregir los daños.

El infractor deberá reparar el daño causado y ser responsable de las consecuencias.



¿Qué pasa si no se cumple este Reglamento?

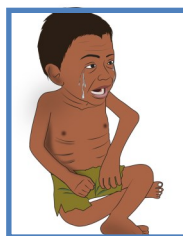
Si no cumplimos con las normas de este Reglamento no se tendrá una buena administración, operación y mantenimiento adecuado del sistema de agua potable.

No se podrá disponer de los recursos económicos necesarios para la compra de materiales que se necesiten. Por lo tanto, estaremos tomando agua contaminada, porque no se logrará desinfectar y eso nos puede ocasionar enfermedades como fiebre tifoidea, diarreas, hepatitis y otras.

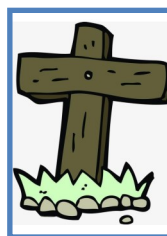
La falta en el cumplimiento del Reglamento hace que se viole el derecho humano al agua y a las acciones que se realicen será sin transparencia, lo que puede generar conflictividad en los usuarios.



Contaminación



Enfermedades



Muertes

**¡ El Agua es esencial para la vida
El agua es vida !**

¡ Luchemos por el bienestar de nuestras familias cumpliendo con nuestras obligaciones y responsabilidades establecidas en el Reglamento de Agua !

La **Cartilla del Reglamento de Agua Potable del Proyecto Sector El Centro, Proyecto Parte Alta y Proyecto Nuevo, Caserío La Loma, Municipio Río Blanco** donde se dan a conocer derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias, fue elaborada y aprobada por la Asamblea General a través del Acta No. 10-2019.

En coordinación con:



Con la colaboración de:



HELVETAS
ALEMANIA

Proyecto Gobernanza del Agua -GIGAM-
Mejorando la Gobernanza e Integridad en la Gestión
de los Servicios de Agua en el Altiplano Marquense



Para más información:

MUNICIPALIDAD DE RÍO BLANCO
Edificio Municipal,
Municipio de Río Blanco
Departamento de San Marcos
Teléfono: + 502 7820-7786

Derechos reservados: La autoría del modelo técnico y modelo popular de los Reglamentos de Agua y Saneamiento para Normar el Abastecimiento de Agua Potable pertenece a HELVETAS Swiss Intercooperation en Guatemala, prohíbe su reproducción parcial o total. Si usted o su organización desean utilizar estos formatos o contenidos, favor dirigir su solicitud por escrito a nuestro email: helvetas.guatemala@helvetas.org