

# **FORMATOS**

**CONTRATO DE SERVICIO**

No. Código Catastral:	
No. Cuenta:	

**Datos del Usuario:**

Nombre del Usuario:	Número de Identidad
Representante Legal:	Número de Identidad

**Dirección de la conexión:**

Calle:	Número de Casa:
Barrio o Colonia:	Ciudad:
Observaciones:	

**Dirección Postal e Información de Contacto:**

Calle:	Número de Casa:
Barrio o Colonia:	
Ciudad:	Teléfono:
Observaciones:	

**Datos del Servicio:**

Categoría:	Código Categoría:	Tipo de Servicio:	Código Servicio:
Servicio Medido:	Código Medición:	Número de Locales / Apartamentos / Unidades de Uso:	
Observaciones:			

**Datos de la Conexión:**

Descripción	Tipo	Total L.
Agua Potable		
Alcantarillado Sanitario		
<b>Total L. a pagar:</b>		

Financiamiento	Plazo:	Cuotas:	Cuota Mensual:
Nota:			

Observaciones:
----------------

Estando de acuerdo con el presente documento y con la forma de pago solicitada, me someto a las disposiciones contempladas en el Reglamento de Servicio del Prestador.

Santa Cruz de Yojoa, Fecha: \_\_\_\_\_

Legal

Usuario o Representante

Nota: El documento carece de valor si no lleva la firma y sello del Prestador.

**CONTRATO DE SERVICIO**





## MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ DE YOJOA



Conste por el presente documento el Contrato de Servicio que celebran, de una parte la Oficina Municipal de Servicios Públicos de la Municipalidad de Santa Cruz de Yojoa, a quien en adelante se le denominará El Prestador y de la otra parte el usuario que suscribe el presente, a quien en adelante se le denominará El Usuario, en los términos y condiciones siguientes:

**PRIMERO:** ÁMBITO JURISDICCIONAL. El Prestador proporciona servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado dentro de su ámbito de jurisdicción, en el área urbana del municipio de Santa Cruz de Yojoa, departamento de Cortes.

**SEGUNDO:** OBJETO DEL CONTRATO. El objeto principal del contrato es regular las condiciones en las cuales el Prestador proporciona los servicios de agua potable y alcantarillado o agua potable solamente o alcantarillado solamente, así como determinar los derechos y obligaciones de ambas partes.

**TERCERO:** CONDICIONES GENERALES Y VIGENCIA. Este contrato se refiere a los servicios que proporciona el prestador que no son clasificados como Servicio Especial. El contrato entra en vigencia desde la fecha de su firma o la fecha de pago del Usuario al Prestador del cargo por instalación de la conexión o conexiones domiciliarias y cualquier otro adeudo pendiente de pago. La vigencia del contrato se extinguirá cuando: a) ambas partes lo decidan de común acuerdo, b) cuando el Usuario haya incurrido en una infracción grave comprobada, c) cuando El Prestador indique la finalización de los servicios bajo este contrato, debido a división de la propiedad del inmueble servido, o un cambio de dueño del inmueble.

**CUARTO:** PARTES QUE COMPONEN EL CONTRATO. El contrato de servicio lo forman: el presente documento, el Reglamento de Servicio del Prestador, el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos y...(otros)...a los cuales se sujetan ambas partes para su fiel cumplimiento.

**QUINTO:** TARIFA A APLICAR. El precio de la tarifa que el Prestador cobrará por los servicios proporcionados se determinará con base en el pliego tarifario aprobado por la Municipalidad. No se aplicarán cargos que no estén establecidos oficialmente en el pliego tarifario.

**SEXTO:** RECLAMOS. En la presentación de reclamos por parte del Usuario, ambas partes se sujetarán a las normas estipuladas en el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos.

**SÉPTIMO:** SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO. El Usuario podrá solicitar la suspensión temporal de los servicios cuando se encuentre al día en el pago de los servicios y que el inmueble se encuentre desocupado o inhabilitado.

**OCTAVO:** CAMBIO DE ACTIVIDAD O PROPIEDAD DEL INMUEBLE. Si el Usuario cambia la actividad en las unidades de uso en la propiedad objeto del servicio por parte del Prestador, deberá comunicarlo al Prestador, mediante solicitud debidamente sustentada. La modificación de la categoría se realizará a partir de los 30 días de presentada la solicitud, previa inspección al inmueble. El prestador tiene derecho a comprobar la necesidad de tal modificación hasta 120 días de efectuado el cambio, ante cuya inconsistencia se procederá a la rectificación de la actividad en el inmueble y la clasificación del tipo de servicio correspondiente.

**NOVENO:** DERECHOS DEL USUARIO. El Usuario tiene los siguientes derechos: (a) Recibir información sobre las normas vigentes en la prestación de los servicios, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de los servicios y toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario, (b) Presentar reclamos ante el Prestador por deficiencias en la calidad del servicio, (c) Reclamar ante las instancias correspondientes sobre deficiencias observadas en la reparación de los sistemas, o por cobros injustificados o mala atención, y por conducta abusiva, inapropiada o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas del Prestador, (d) Solicitar la revisión del consumo o el valor facturado, para el contrato del inmueble, cuando a su juicio existen indicios de una factura errada, (e) Ser atendidos por el Prestador en las consultas y reclamos que formule, sin que se le exija el pago previo de los conceptos reclamados, cuando la calidad del agua y de los servicios sea inferior a la establecida, o cuando incurren en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos. Los montos no reclamados deben ser cancelados, (f) Solicitar el cambio de nombre en el aviso de pago o factura, presentando los documentos que acrediten la tenencia o legítima propiedad o disposición del inmueble. La inserción del nuevo nombre no otorga derechos de propiedad, (g) Solicitar cambio en la categoría de servicio de su contrato, (h) Ser atendido dentro de las veinticuatro (24) horas, en la rehabilitación del servicio, cuando caduque la causal que originó la suspensión o clausura del servicio, (i) Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte o modifique la calidad del servicio que recibe, (j) Solicitar al Prestador, consejo técnico que lo oriente en el uso racional del agua y/o en el mantenimiento adecuado de las instalaciones y accesorios interiores para el abastecimiento de agua y el alcantarillado, (k) Recurrir en su caso a instancias superiores correspondientes en la forma y plazo que fije el Reglamento de la Ley Marco y en Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos del Prestador.

**DÉCIMO:** OBLIGACIONES DEL USUARIO. El Usuario tiene las siguientes obligaciones: (a) Hacer uso adecuado de los servicios, evitando comportamientos que causen daño en la propiedad municipal, del Prestador o de otro usuario, (b) Pagar el cargo correspondiente que se establece por la conexión y por la prestación de los servicios, (c) Instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua potable



# ATENCION AL CLIENTE

## OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS

### 2 INSPECCION

#### 1 SOLICITUD

FECHA DE RECLAMO \_\_\_\_\_

CLIENTE

NOMBRE \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_

CLAVE CATASTRAL \_\_\_\_\_

RECLAMANTE:

NOMBRE \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_

MOTIVO DE RECLAMO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SE ESTIMA LA RESPUESTA A LA PRESENTE SOLICITUD HASTA EL \_\_\_\_\_

RECLAMO REGISTRADO POR \_\_\_\_\_

#### INSPECCION INTERNA

ANOMALIAS ACTIVAS \_\_\_\_\_

PROBLEMAS ANOMALIAS NOCTURNAS \_\_\_\_\_

ARTE FACTOS EN MAL ESTADO \_\_\_\_\_

REPARACIONES RECIENTES \_\_\_\_\_

SIN ANOMALIAS APARENTES \_\_\_\_\_

#### DIAGNOSTICO

\_\_\_\_\_ Problemas Internos Identificados (ver arriba) se Recomienda la Reparación Pendiente por Parte de un Fontanero Competente.

\_\_\_\_\_ Problema Interno arreglados con anterioridad a la Inspección

\_\_\_\_\_ Problemas Internos comprobado pero no identificado, se Recomienda una Revisión Exhaustiva de las Instalaciones Internas

\_\_\_\_\_ Ninguna Presunción de Problemas Internos. Se Recomienda Vigilar el Uso del Agua.

FECHA DE INSPECCION \_\_\_\_\_

ABONADO AFECTADO \_\_\_\_\_

FONTANERO RESPONSABLE \_\_\_\_\_



COMENTARIOS \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_