

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO

### Contenido

ACCIONES QUE LE CORRESPONDEN AL PRESTADOR.....	2
OBLIGACIONES Y DERECHOS .....	2
OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.....	2
DERECHOS DEL PRESTADOR.....	2
OBLIGACIONES DEL CLIENTE.....	2
DERECHOS DEL CLIENTE.....	3
SERVICIO CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO PÚBLICO Y/O ALCANTARILLADO....	3
REQUISITOS .....	3
PROCEDIMIENTO CUANDO EXISTE LA ACOMETIDA.....	4
QUIENES NECESITAN CONTRATO.....	4
CAUSAS PARA SUSPENDER EL SERVICIO.....	5
EXTINCIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO PÚBLICO DE AGUA Y/O ALCANTARILLADO.....	6
CONTRATACIÓN DE OTROS SERVICIOS .....	6
LECTURA, CONSUMOS, FACTURACIÓN Y GESTIÓN DE COBRO .....	6
CONCEPTOS DE FACTURACIÓN POR EL PRESTADOR.....	7
SERVICIO ACOMETIDAS Y ENTRONQUE DE ALCANTARILLADO.....	8
REQUISITOS .....	8
DOCUMENTACIÓN NECESARIA .....	8
PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS.....	9
CONTROL DEL CONSUMO DE AGUA .....	10
CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE AGUA .....	10
DEPOSICIÓN DE UTILIZACIÓN DE LAS PIPAS DE AGUA.....	11
SERVICIO DE SANEAMIENTO .....	11
ALCANCE DE ACTIVIDADES DE SANEAMIENTO.....	11
SERVICIOS DE LIMPIEZA FOSAS Y TANQUES SÉPTICOS.....	11
INSTALACIÓN DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO.....	12
SOBRE PROHIBICIONES.....	12
RECLAMACIONES.....	13
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	14
OFICINAS PROVINCIALES DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN .....	17

## **ACCIONES QUE LE CORRESPONDEN AL PRESTADOR.**

- a) Realizar el estudio de factibilidad en relación con el servicio que se solicita.
- b) Determinar el dimensionamiento de la sección de la acometida y equipo de medida (Metro-Contador) que se ha de instalar en función de la solicitud de consumo que se formalice.
- c) Conciliar el presupuesto y el perímetro urbano a atender, para prestar el servicio de Limpieza manual y mecanizada de zanjas, arroyos, ríos y canales.
- d) Captar las demandas de agua de los usuarios, elaborar y conciliar el Balance de agua anual, presentando la propuesta para el año siguiente, teniendo en cuenta el cronograma para la presentación del Plan de la Economía del país, establecido por el Ministerio de Economía y Planificación

## **OBLIGACIONES Y DERECHOS**

### **OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.**

Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial, de las que puedan derivarse obligaciones específicas, el prestador tendrá, dentro de su ámbito de competencia de redes primarias y secundarias, las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar agua, sujeto a las posibilidades técnico- operativas del sistema de abasto y distribución.
- b) Asegurar la distribución de los caudales que en cada momento las instalaciones a su cargo captan, bombean, tratan y distribuyen.
- c) Garantizar la potabilidad del agua con arreglo a las disposiciones sanitarias vigentes hasta el límite de propiedad del cliente.
- d) Mantener y conservar a su cargo las redes e instalaciones necesarias para el abastecimiento, como las acometidas hasta el límite de su predio.
- e) Garantizar la regularidad en el suministro de agua. En cualquier caso no le serán imputables las interrupciones del servicio en caso de fuerza mayor.
- f) Mantener las condiciones hidráulicas establecidas en la norma, salvo en los casos de averías accidentales o causas de fuerza mayor.
- g) Mantener un servicio permanente de recepción de avisos al que los clientes puedan dirigirse a cualquier hora para comunicar averías o recibir información inmediata en caso de emergencia.
- h) Mantener un servicio de atención al público y recepción de quejas y reclamaciones, así como a contestar a las mismas en un plazo inmediato no superior a treinta días hábiles.
- i) Facturar y efectuar el cobro de los servicios de acuerdo a las tarifas vigentes.

### **DERECHOS DEL PRESTADOR.**

Sin perjuicio de aquellos otros que en relación de situaciones puedan derivarse para ella, el prestador, tendrá con carácter general, los siguientes derechos:

- a) Inspeccionar las instalaciones interiores del cliente, supervisando las condiciones y forma en que estos disponen del servicio.
- b) Percibir el importe de las facturaciones que legalmente formule al cliente;
- c) Suspender los servicios de acueducto público y saneamiento en los casos de incumplimiento que se describen en este;

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

Con independencia de aquellas situaciones que sean de objeto de una regulación especial, de las que puedan derivarse obligaciones específicas para un cliente, este tendrá con carácter general las obligaciones siguientes:

- a) Concertar y actualizar el contrato con el prestador cuando exista alguna modificación o se cumpla el término de vigencia de este.

- b) Pagar los importes que le sean facturados por el prestador con arreglo a los precios vigentes aprobados en el territorio nacional, en correspondencia con los consumos de agua, aún y cuando los mismos se hayan originado por fugas, averías o defectos de construcción o conservación de las instalaciones del cliente.
- c) Utilizar de forma correcta las instalaciones hidráulicas, adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma más adecuada y evitando el retorno a la red de posibles aguas contaminadas, manteniendo además intactos los sellos que garantizan la no manipulación del hidrómetro e instalaciones de acometidas en su caso, así como las condiciones idóneas para la toma de lecturas del mismo.
- d) facilitar al prestador la colocación de los elementos precisos en el predio objeto del servicio, así como permitir la entrada del personal autorizado y acreditado al efecto, con el fin de que pueda efectuar cuantas comprobaciones estén relacionadas con el servicio prestado. Igualmente, a facilitar el acceso a los locales o recintos necesarios para la instalación de los equipos de medidas y elementos auxiliares adecuados en cada caso.
- e) No ceder agua a terceros ya sea con carácter permanente o temporal, siendo responsable de todo fraude que se produzca, bien por sí o por cualquier otra persona que de él dependa;
- f) Poner en conocimiento del prestador cualquier avería o perturbación producida o que a su juicio se pudiera producir en la red general de distribución;
- g) Utilizar el agua recibida en la forma y para los usos contratados.
- h) Solicitar del prestador la autorización pertinente para cualquier modificación en sus instalaciones que implique un aumento de los caudales contratados o modificación en el número de los receptores según Libreta de Abastecimiento;
- i) Notificar al prestador cuantas variaciones se produzcan en las condiciones contratadas en plazo no mayor a un periodo de facturación.
- j) Acreditar su condición de titular del contrato o representante legal del mismo al realizar reclamación que se refiera al cumplimiento de las condiciones del servicio de acueducto público.

#### **DERECHOS DEL CLIENTE.**

Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para un cliente, este con carácter general tendrá los siguientes derechos:

- a) Recibir en sus instalaciones agua que reúna los requisitos de potabilidad establecidos en las disposiciones vigentes.
- b) Disponer permanentemente de la posibilidad del servicio de agua con arreglo a las condiciones que se señalen en su contrato.
- c) Recibir la facturación por parte del prestador en correspondencia con los servicios recibidos.
- d) Que le sea notificado por el prestador en el propio momento de la lectura del hidrómetro, el consumo registrado.
- e) Formular quejas y/o reclamaciones al prestador por la acción u omisión de sus obligaciones, así como hacerle la solicitud de los servicios mediante los procedimientos contemplados en este.
- f) Consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio, así como recibir contestación por escrito de las consultas formuladas. Igualmente tendrá derecho a que se le informe de la normativa vigente aplicable en el territorio nacional.

#### **SERVICIO CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO PÚBLICO Y/O ALCANTARILLADO REQUISITOS**

El Contrato para los servicios de acueducto público de *agua* y/o alcantarillado, será suscrito por las partes, una vez autorizada por el prestador la instalación de la acometida o se emita la carta de factibilidad del servicio, tal y como se especifica en el Capítulo III del presente.

### **PROCEDIMIENTO CUANDO EXISTE LA ACOMETIDA.**

En el caso de que la acometida ya se esté ejecutada en el momento de solicitar el servicio se procederá de la manera siguiente:

- a) El interesado presentará la misma documentación que se solicita en el Capítulo III, adicionándosele la libreta de abastecimiento.
- b) En el plazo de quince (15) días hábiles posteriores a la solicitud del interesado, el prestador contestará al solicitante sobre la concesión del servicio, una vez que haya inspeccionado la instalación de la acometida y el hidrómetro.
- c) En el caso de que la acometida o hidrómetro no cumplan las condiciones técnicas necesarias para su adecuado funcionamiento, el prestador procederá a solucionar las deficiencias detectadas, según corresponda.
- d) Una vez restablecidas las condiciones mencionadas en el punto anterior se procederá a formalizar el contrato.

### **QUIENES NECESITAN CONTRATO**

Estarán obligados a contratar la conexión y abastecimiento del servicio de acueducto público de agua potable:

- I. Los propietarios o poseedores de propiedades con edificaciones;
- II. Los propietarios o poseedores de establecimientos mercantiles e industriales y de cualquier otro establecimiento que por su naturaleza y de acuerdo con las Leyes, estén obligados al uso del agua potable;
- III. Los propietarios o poseedores de propiedades no edificadas en los que sea obligatorio, conforme a las Leyes aplicables, el uso del agua potable;
- IV. Los poseedores de propiedades o las dependencias o entidades que tengan adscritos inmuebles propiedad de Órganos y Organismos del Estado;

Esta obligación se establece para las propiedades en las que pasen tuberías de distribución, caso en el que deberá solicitarse por escrito al prestador la instalación de la acometida respectiva, previo contrato que deberá firmarse.

Las personas obligadas, conforme al párrafo anterior, deberán también contratar la conexión a la red de alcantarillado en los lugares en que exista este servicio, lo que deberán solicitar por escrito y cubrir previamente los gastos correspondientes.

Los traslados de domicilio y la ocupación del mismo local por personas natural o jurídica distinta de las que suscribieron el contrato requieren la concertación de un nuevo contrato o en su caso la subrogación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en este.

Se podrá realizar siempre y cuando la persona natural o jurídica que se traslada de domicilio o la que ocupa el nuevo local se responsabiliza de los posibles adeudos de la que abandona, se traslada o subroga.

En el caso del sector no doméstico, al fallecimiento del titular del contrato aquellas personas con derechos a ello podrán subrogarse en los derechos y obligaciones del contrato según lo establecido en la legislación vigente.

El contrato de servicio de acueducto público al sector no doméstico se suscribirá por tiempo indefinido salvo manifestación expresa en contrario. Sin embargo, el cliente podrá darlo por terminado en cualquier momento siempre que comunique esta decisión por escrito al prestador con un mes de antelación.

En el caso del Sector no doméstico, el cliente entregará cada año en el domicilio del prestador la demanda de agua a contratar para el próximo año, según lo dispuesto en la legislación vigente; ambas partes conciliarán anualmente la demanda de agua, actualizándola mediante suplemento en caso de

modificación. Cuando el cliente incumpla con esta obligación será facultad del prestador no garantizarle el servicio a razón de la ausencia de una demanda oficial que refleje su necesidad actualizada.

El calendario de presentación se aprueba en el año en curso para el siguiente, teniendo en cuenta el cronograma para la presentación del Plan de la Economía del país, establecido por el Ministerio de Economía y Planificación

Los servicios de acueducto público para obras, espectáculos temporales en locales móviles y en general para actividades esporádicas se contratarán siempre por tiempo definido que expresamente figurará en el contrato.

Los contratos a tiempos determinados podrán prorrogarse a instancia del titular, por causa justificada y con expreso consentimiento del prestador.

#### **CAUSAS PARA SUSPENDER EL SERVICIO.**

El prestador podrá sin perjuicio del ejercicio de las acciones de orden civil o administrativo que la legislación vigente le ampare, suspender el servicio a sus clientes en los casos siguientes:

- a) Por el impago, de cualesquiera de los servicios prestados, a las facturaciones dentro del plazo establecido al efecto por el prestador.
- b) Cuando un cliente reciba el servicio sin contrato suscrito a su nombre que lo ampare y se niegue a su suscripción a requerimiento del prestador.
- c) En caso que se incumpla con la liquidación de las penalizaciones resultantes de la comprobación de fraude o en caso probado de reincidencia en el mismo.
- d) En los casos en que el cliente utilice el agua para usos distintos de los contratados.
- e) Cuando el cliente establezca o permita establecer derivaciones en sus instalaciones para suministro de agua a otros locales o viviendas diferentes a los consignados en su contrato previa autorización del prestador.
- f) Cuando el personal del prestador encuentre en sus redes consumos realizados clandestinamente, podrá efectuar el corte inmediato del servicio en tales desviaciones.
- g) Cuando el cliente no permita la entrada al local en que recibe el servicio, en horas hábiles, al personal que autorizado por el prestador y provisto por su correspondiente documentación de identidad, para revisar las instalaciones hidráulicas interiores, siendo preciso en tal caso, por parte del prestador se levante acta de los hechos.
- h) Cuando el cliente no cumpla en cualquiera de sus aspectos el contrato que tenga establecido con la entidad o las condiciones generales de utilización del servicio.
- i) Cuando en el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución y hasta que por los clientes se tomen las medidas oportunas en evitación de tales situaciones.
- j) Por la negativa del cliente a modificar el registro del hidrómetro e incluso su instalación interior, cuando ello fuera preciso para sustituir el hidrómetro por cualquiera de las causas que autoriza este.
- k) Cuando el cliente mezcle agua de otra procedencia y requerido por el prestador para que anule esta anomalía no la lleve a efectos en el plazo mínimo de cinco (1) día.
- l) Cuando durante 3 meses persista la imposibilidad de tomar la lectura del régimen normal establecido al efecto por causas imputables al cliente, el prestador podrá suspender transitoriamente el servicio hasta tanto el cliente acceda a modificar a su cargo y por su cuenta la instalación del equipo de medida de forma que no dificulte el acceso al mismo para poder tomar la lectura.
- m) Por negligencia del cliente respecto de la reparación de averías en sus instalaciones si, una vez notificado por escrito por el prestador, trascurre un periodo superior a 7 días sin que la avería hubiese sido subsanada.

Una vez finalizado el plazo que para cada caso se establece en el apartado anterior; el prestador, salvo en lo supuesto de corte inmediato, suspenderá el servicio, previa notificación al cliente por escrito.

La suspensión del servicio por parte del prestador, salvo en lo supuesto de corte inmediato no podrá realizarse en días festivos o días en que por cualquier motivo no exista servicio administrativo y técnico de atención al público, a efectos de la tramitación completa del restablecimiento del servicio, ni en vísperas del día en que se den alguna de estas circunstancias.

Una vez resuelto por el cliente el motivo por el que se suspendió el servicio y abonada la cantidad que se establezca como cuota de reconexión, el prestador procederá a restablecer este, en un plazo máximo de setenta y dos horas

En caso de corte por falta de pago, si en el plazo de tres (3) meses contados desde la fecha de corte no se ha pagado por el cliente los recibos pendientes, se retirará la acometida completa, sin perjuicio de los derechos del prestador a la exigencia del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiese lugar.

#### **EXTINCIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO PÚBLICO DE AGUA Y/O ALCANTARILLADO.**

La resolución del contrato de servicio de acueducto público de agua y/o alcantarillado extinguirá sin perjuicio de la ejecución, anterior o posterior, de las acciones de suspensión del servicio especificadas en este por cualquiera de las causas siguientes:

- a) A petición del cliente.
- b) Por resolución unilateral en los siguientes casos:
  - I. Por persistencia durante más de tres (3) meses en cualquiera de las causas de suspensión de servicio reguladas en este;
  - II. Por cumplimiento de las condiciones de vigencia del contrato.
  - III. Por uso de los ocupantes del local abastecido o condiciones de sus instalaciones interiores que entrañen peligrosidad en la seguridad de la red, potabilidad del agua o daños a terceros siempre que estos no sean subsanables.
  - IV. Por incumplimiento por parte del cliente del contrato o de las obligaciones que de él se deriven.
  - V. Por cambio en el uso de los servicios e instalaciones para los que se contrató, así como por demolición, ampliación o reforma del local a estos efectos.

La reanudación del servicio después de haberse extinguido el contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente solo podrá efectuarse mediante nueva solicitud, suscripción de nuevos contratos y pagos de los derechos correspondientes.

#### **CONTRATACIÓN DE OTROS SERVICIOS**

##### **LECTURA, CONSUMOS, FACTURACIÓN Y GESTIÓN DE COBRO**

La lectura de los hidrómetros se efectuará periódicamente, en horario laboral, sin perjuicio de que por razones justificadas se realice fuera de este horario.

En caso de no cumplirse las condiciones del párrafo anterior, el prestador creará las condiciones, de auto lectura por el cliente.

Como norma general la determinación de los consumos que realice cada cliente, se concretará por la diferencia entre las lecturas de dos períodos consecutivos de facturación.

Cuando no sea posible conocer los consumos efectuados como consecuencia de roturas en el equipo de medición, la facturación se efectuará tomando como base la media aritmética de los consumos facturados en un periodo de hasta doce meses anteriores a la fecha en que se detectó la rotura.

En caso que el prestador posea equipo de medición o no sea posible la sustitución del equipo averiado en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de su reporte se procederá a facturar por la norma de consumo de agua de uso no doméstico y por tarifa fija al resto.



Cuando no sea posible conocer los consumos efectuados como consecuencia de la ausencia del cliente en el momento en el que se intentó tomar la medida o por causas imputables al prestador, la facturación se efectuará con arreglo a la media aritmética de los tres últimos consumos facturados.

Los consumos estimados tendrán el carácter firme en el supuesto de avería del hidrómetro y a cuenta en los otros supuestos en los que una vez obtenidas las lecturas reales se normalizará la situación por exceso o por defecto, en la facturación de los siguientes períodos a tenor de la lectura practicada en cada uno de ellos.

En los casos de avería o rotura del hidrómetro por imprudencia o intencionalmente, se levantará por el prestador la correspondiente acta de inspección y se efectuará la liquidación por fraude, tal y como establece el capítulo VIII de este.

### **CONCEPTOS DE FACTURACIÓN POR EL PRESTADOR.**

Será objeto de facturación por el prestador, en correspondencia con las tarifas vigentes en el territorio nacional, los conceptos siguientes:

- a) Instalación de acometidas y/o entronque de alcantarillado, definidos en este.
- b) Servicio de acueducto público y/o alcantarillado.
- c) Servicio de aprovisionamiento de agua.
- d) Servicios de saneamiento.
- e) Servicio de mantenimiento y reparación de la infraestructura hidráulica.
- f) Otros servicios complementarios.
- g) Recargos independientes de servicios por concepto de Morosidad en el pago y desactualización del contrato por fraude u omisión en la presentación de los datos para su confección, siempre que representen una afectación económica al prestador.

En las propiedades o edificios donde habiten más de un cliente y resulte improcedente la instalación de hidrómetros de forma individual, el control del consumo se realizará a partir del registro del metro principal instalado a la entrada del edificio, el cual será facturado individualmente a los clientes por prorrateo. En el caso que se pueda facturar individualmente por las mediciones en los apartamentos mediante hidrómetros, las pérdidas por diferencias entre lo medido a través del hidrómetro principal y la sumatoria de estos individualmente se le incrementará a cada vivienda en una proporción equitativa lo que provocará una gestión del consejo de vecino para el control y uso racional de este recurso.

La forma de pago será domiciliaria, bancaria o en las oficinas que el prestador ponga a disposición de los clientes.

En el sector doméstico, una vez realizada la facturación por el prestador, esta pondrá los recibos al cobro mediante personal asignado para estas funciones que acudirán al domicilio de cobro especificado por el cliente.

Si el cobro no pudiera realizarse en el momento en que la persona asignada para estas funciones acuda al domicilio del cliente, este dejará un aviso de cobro en el que vendrá reflejado el número de recibo a que hace referencia el aviso, el período de facturación, la identificación del servicio y código de cliente, el importe total a abonar y las fechas de entrega del aviso y límite del plazo de pago.

El cliente podrá crear un anticipo del cual se deducirán periódicamente las facturaciones realizadas por el prestador, previo acuerdo entre las partes.

En el sector no doméstico, la facturación para el servicio medrado se realizará por los consumos registrados mediante el hidrómetro u otro equipo de medición y para el servicio no medrado, por la demanda de agua aprobada y el volumen contratado.

En aquellos clientes en los que se haya contratado el servicio por un volumen o caudal fijo o por cantidad predeterminada por unidad de tiempo de utilización, no podrá imputársele otros consumos que los estrictamente pactados.

Igualmente, el cliente de estos servicios no podrá aducir circunstancia alguna que pudiera servir de base para posibles deducciones en los consumos o cantidades pactadas.

En estos casos se podrá efectuar su facturación de forma anticipada, previo acuerdo entre las partes. Los servicios realizados por el prestador, no podrán ser objeto de exención o condonación alguna. Cualquier disposición en contrario será nula de pleno derecho, e implicará que quien la emita, se haga acreedor de la responsabilidad correspondiente.

Los consumos para usos públicos (jardines, fuentes, etc.) serán medidos por hidrómetros o en su caso aforados con la mayor exactitud posible, a efectos de su cuantificación.

## **SERVICIO ACOMETIDAS Y ENTRONQUE DE ALCANTARILLADO**

### **REQUISITOS**

Para la instalación de una nueva acometida, entronque de alcantarillado o ampliaciones de red de agua y/o alcantarillado el prestador deberá emitir el dictamen técnico de factibilidad de servicio.

De no existir la factibilidad, el prestador no tiene la obligación de brindar los servicios de agua y alcantarillado.

Para cada predio o establecimiento de los que haya obligación de abastecerse de agua potable, deberá instalarse una toma independiente, así como una descarga de aguas residuales por separado. El prestador podrá autorizar una derivación cuando ello sea técnicamente recomendable y no se afecten el interés público o los derechos de terceros.

En el caso del servicio de agua, cuando se autorice una derivación es de obligatorio cumplimiento el control del consumo de los clientes mediante hidrómetros.

La concesión para una acometida para el servicio de acueducto público estará supeditada a que se cumplan las condiciones de abastecimiento pleno que se establecen seguidamente:

- a) Que el inmueble que se pretende abastecer cuente con instalaciones hidráulicas interiores adecuadas.
- b) Que el inmueble a abastecer disponga de acometida para vertidos de agua residuales o tenga resuelto el sistema de evacuación de las mismas.
- c) Que la conductora que ha de abastecer al inmueble se encuentre en condiciones técnicas de servicio y su capacidad de conducción sea suficiente para dar servicio a nuevas acometidas.

Las características de las acometidas tanto en lo que respecta a sus dimensiones, componentes, tipo y calidad de sus materiales como a su forma de ejecución y punto de conexión, serán determinadas por el prestador en base al uso del inmueble a abastecer, consumos previsibles y condiciones de presión.

La solicitud de acometida y/o entronque de alcantarillado se hará por el interesado de forma escrita al prestador.

En caso de solicitud de nueva acometida y/o entronque de alcantarillado, ampliación o desglose, en la misma especificará el uso al que se destinará el servicio.

### **DOCUMENTACIÓN NECESARIA**

- a) Licencia de obra o escritura de propiedad del inmueble para el que se solicita la acometida y/o entronque de alcantarillado.
- b) Para el caso de que el solicitante sea una persona natural deberá presentar el carné de identidad o pasaporte, según corresponda.
- c) Para el caso de que el solicitante sea una persona jurídica deberá acompañar la documentación legal que autoriza su funcionamiento en Cuba, así como los poderes, carné de identidad o pasaporte de su representante legal.



- d) Para el caso en que para abastecer al inmueble del solicitante sea necesario afectar terreno o predio de otra persona física o jurídica, el mismo deberá acompañar además la autorización por escrito del afectado.

### **PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS**

A la vista de los datos que aporte el solicitante, el prestador le comunicará en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, su decisión de conceder o denegar la acometida y/o entronque de alcantarillado solicitado y en cuyo caso le comunicará las causas de la denegación. De resultar necesaria la aprobación de otras entidades para los trabajos a realizar por el prestador, el término de referencia se contará a partir de que este último recibe la aprobación solicitada.

Aceptadas por ambas partes las condiciones de la concesión, se procederá a suscribir el contrato, entendiéndose que dicho contrato no surtirá efecto hasta tanto el solicitante no haya abonado la cuota correspondiente por la prestación.

Las acometidas para el servicio de acueducto público y/o entronque de alcantarillado serán ejecutadas por el prestador. Los gastos de instalación correrán por parte del cliente y el prestador correrá con los gastos de conservación y mantenimiento de los mismos desde el punto de conexión con la red hasta el límite de propiedad de la instalación, vivienda o establecimiento.

Esta instalación solamente podrá ser manipulada por personal autorizado al servicio del prestador, no pudiendo el cliente modificar el entorno de su ubicación sin la autorización expresa de la misma.

La instalación de las redes hidráulicas correspondiente al interior de los predios o establecimientos, después de la llave de retención colocada a continuación del hidrómetro, la harán los propios clientes en los términos que indique el prestador. Las especificaciones de instalación, además de permitir la lectura del hidrómetro, deberán incluir medidas de seguridad que impidan la sustracción ilegal del mismo.

El importe por la instalación de las acometidas y/o entronque de alcantarillado será abonado por una sola vez por el cliente, quedando la acometida adscrita a cada una de las instalaciones, viviendas y establecimientos, aún cuando cambie el propietario o beneficiario de la misma.

De resultar necesario realizar modificaciones en la acometida y/o entronque de alcantarillado a solicitud del cliente, los gastos en que incurra el prestador serán abonados por el mismo.

Si habiéndose ordenado la eliminación de derivaciones indebidamente instaladas, no fuera cumplido, dentro del término establecido, por los infractores, el prestador podrá llevar a cabo las obras necesarias para cancelarlas, en cuyo caso el importe de dichas obras será a cargo de los mismos, sin perjuicio de la imposición de las sanciones que correspondan.

Las instalaciones de entronque de alcantarillado de las viviendas se harán de modo que se asegure el flujo libre y rápido de las aguas residuales humanas a la cloaca o colectora y permitan la libre circulación del aire desde ésta a las reventilaciones de los aparatos sanitarios.

Cuando el servicio de alcantarillado se obstruya el cliente dará cuenta al prestador. Los gastos de desobstrucción del alcantarillado hasta el entronque, incluido éste, correrán a cargo del prestador. Las desobstrucciones de las canalizaciones interiores de las viviendas son responsabilidad del cliente.

En los casos de sótanos y pisos bajos que están ubicados a un nivel inferior a la rasante de la calle, los aparatos sanitarios y tragantes desaguarán a un pequeño pozo de succión de donde se bombeará hacia la cloaca. La incorporación a ésta se hará siempre por su parte superior a la corona, de manera que no se produzcan inundaciones de los locales por rebozo de las cloacas. Los clientes serán responsables de los daños o perjuicios que puedan causarse por inundaciones atribuibles a la existencia de instalaciones que no cumplan esas condiciones.

## **CONTROL DEL CONSUMO DE AGUA**

La medición del consumo o volumen de agua recibida se realizará por el hidrómetro o equipo de medición equivalente que a estos fines utilice el prestador. Como norma general el prestador instalará el equipo de medida a cada cliente. El dimensionamiento y fijación de las características del hidrómetro o hidrómetros, cualquiera que sea el sistema de instalación seguido, será facultad del prestador que lo realizará a la vista de la declaración de los consumos que formule el cliente en su solicitud de servicio. El hidrómetro se instalará junto con sus llaves de maniobra y protección en un registro homologado por el prestador, exclusivamente destinado a este fin, emplazado en la entrada de la propiedad que se pretende abastecer o en lugar destinado a este fin en los edificios multifamiliares y en cualquier caso de acceso directo desde la vía pública.

El prestador asumirá la instalación, mantenimiento y reposición de los hidrómetros, corriendo con los gastos de explotación del servicio.

Los propietarios o poseedores de los predios o establecimientos en donde se instalen hidrómetros serán depositarios de ellos y responderán por los daños causados a éstos, cuando los mismos sean ocasionados por descuido o negligencia, al no atender las instrucciones de operación o cuidado señalados por el prestador.

El prestador, al instalar los hidrómetros apercibirá a los clientes sobre las sanciones administrativas y penales aplicables a las personas que los manipulen, ocasionen daños o sustraigan los mismos.

La conexión y desconexión del hidrómetro o aparato de medida será siempre realizado por el prestador, el que podrá sellar la instalación del mismo y es el único autorizado para retirar los sellos por motivos relacionados con su explotación.

Los hidrómetros o aparatos de medida podrán desmontarse por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Por resolución del contrato de servicio
- b) Por avería del aparato de medida.
- c) Por alteración del régimen de consumo en tal medida que varíe por exceso o por defecto la capacidad teórica del aparato instalado.
- d) Cuando el hidrómetro llegue al término de su vida útil.
- e) Para realizar el mantenimiento preventivo.

Cuando a juicio del prestador existan indicios claros de que el funcionamiento del hidrómetro o aparato de medida no es correcto, podrá previa comunicación al cliente, proceder a desmontar el mismo, instalando en su lugar otro para su uso.

La instalación que ha de servir de base para la colocación de los hidrómetros o aparatos de medida deberá ser realizada por el prestador y siempre en el lugar que cumpla las condiciones reglamentarias. El gasto por cualquier modificación del emplazamiento del hidrómetro o aparato de medida dentro del recinto o predio del cliente será asumido por el solicitante de la misma. No obstante, será siempre a cargo del cliente toda modificación en el emplazamiento del hidrómetro ocasionado por obras de reformas efectuadas por este con posterioridad a la instalación del hidrómetro y que dificulten su lectura, revisión o facilidad de sustitución.

El cliente nunca podrá manipular el hidrómetro ni conectar tomas o hacer derivaciones antes del aparato.

## **CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE AGUA**

El prestador efectuará el abastecimiento de agua a los clientes, sujeto a las posibilidades técnico-operativas del sistema de abasto y distribución. Cuando ocurran interrupciones prolongadas del régimen regular de abasto o se afecte la potabilidad del agua, el prestador lo informará con inmediatez a través de los medios de divulgación disponibles y adoptará las medidas pertinentes para brindar el agua indispensable a los clientes.

## **DEPOSICIÓN DE UTILIZACIÓN DE LAS PIPAS DE AGUA.**

- a) Las entregas de agua a la población mediante carros pipas que se efectúan con motivo de interrupción técnica o por otro motivo imputable al prestador se hará de forma gratuita, no constituyendo gastos adicionales para el cliente.
- b) Se establecerán prioridades en los casos de aquellos lugares o zonas que afrontan mayores dificultades en el abastecimiento del agua, tratando de solucionar con ello problemas fundamentales de carácter colectivo.
- c) Si la interrupción en el servicio es provocada por un tercero como consecuencia de la realización de trabajos de mantenimiento o inversiones asociados o no a la red hidráulica, el tercero responsable indemnizará al prestador por los daños o perjuicios ocasionados, que comprenden, entre otros, los gastos por el servicio de agua en pipas.

## **SERVICIO DE SANEAMIENTO**

### **ALCANCE DE ACTIVIDADES DE SANEAMIENTO.**

La actividad de saneamiento incluye:

- a) los servicios de limpieza manual y mecanizada de zanjas, arroyos, ríos y canales en el perímetro urbano
- b) La limpieza de fosas y tanques sépticos
- c) La evacuación de residuales líquidos a través del sistema de alcantarillado sanitario.
- d) La evacuación de las aguas de lluvia mediante el sistema de alcantarillado pluvial o drenaje pluvial urbano.

La limpieza manual o mecanizada de zanjas, arroyos, ríos y canales se realizará en la sección del cauce, tomando como referencia el cauce mojado provocado por el escurrimiento medio de los períodos lluviosos. Las actividades realizadas a estos fines serán compatibles con los principios de cuidado ambiental y la conservación de la diversidad biológica.

### **SERVICIOS DE LIMPIEZA FOSAS Y TANQUES SÉPTICOS**

Los servicios de limpieza de fosas y tanques sépticos para la disposición en sitio de los residuales líquidos serán ejecutados por unidades especializadas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado conforme a las normativas de calidad vigentes.

El cobro de este servicio se efectuará según las tarifas vigentes y la forma de pago quedará establecida en el contrato que se confeccionará al efecto.

El Prestador implementará una tarjeta de control por cada fosa o tanque séptico, así como el registro de solicitudes del Cliente donde se expliciten los datos necesarios para efectuar el servicio.

El Cliente deberá garantizar el acceso a la fosa o tanque séptico a una distancia que este en correspondencia con la tecnología que para estos fines está establecida y cuente el prestador.

El prestador no se hace responsable de la calidad del servicio cuando las fosas o tanques sépticos no cumplen con los parámetros técnicos de diseño y construcción establecidos en las normas correspondientes.

El prestador realizará la revisión de la fosa o del tanque séptico para corroborar el buen estado técnico y de funcionamiento. En caso de detectarse que está en mal estado técnico podrá rescindir el contrato hasta tanto se restablezcan las especificaciones técnicas reglamentadas.

Cuando por razones climatológicas y de mal drenaje, las fosas o tanques sépticos estén inundadas de agua, el prestador no se hará responsable de su evacuación hasta tanto no se normalice la situación climatológica antes referida.

## **INSTALACIÓN DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO**

Las instalaciones de las viviendas se harán de modo que se asegure el flujo libre y rápido de las aguas residuales humanas a la cloaca o colectora y permitan la libre circulación del aire desde ésta a las reventilaciones de los aparatos sanitarios.

Cuando el servicio de alcantarillado se obstruya el cliente dará cuenta al Prestador, los gastos de desobstrucción del alcantarillado público hasta el entronque, incluido éste, correrán a cargo del Prestador. Las desobstrucciones de las canalizaciones interiores de las viviendas son responsabilidad del Cliente.

En los casos de sótanos y pisos bajos que están ubicados a un nivel inferior a la rasante de la calle, los aparatos sanitarios y tragantes desaguarán a un pequeño pozo de succión de donde se bombeará hacia la cloaca del alcantarillado. La incorporación a ésta se hará siempre por su parte superior a la corona de la tubería, de manera que no se produzcan inundaciones de los locales por rebozo de las cloacas. Los clientes serán responsables de los daños o perjuicios que puedan causarse **por** inundaciones atribuibles a la existencia de instalaciones que no cumplan con esas condiciones.

Los clientes que dispongan del servicio de alcantarillado público pagarán en el recibo del agua de la tarifa que a tal efecto se encuentre aprobada en ese momento.

En tanto no se encuentre finalizada la infraestructura del alcantarillado sanitaria pública ninguna persona natural o jurídica cliente podrá conectarse a la red de alcantarillado sin el consentimiento del prestador.

## **SOBRE PROHIBICIONES.**

Se consideran prohibiciones a los efectos:

- a) emplear equipos de bombeo para extraer agua directamente de las tuberías maestras, o hacer conexiones clandestinas a ésta;
- b) instalar inodoros o urinarios con corriente continua de agua;
- c) mantener los grifos de agua abiertos sin usarse;
- ch) el riego de áreas agrícolas desde las redes técnicas del prestador;
- d) alterar o manipular en cualquier forma las válvulas reguladoras de la red pública de abasto de agua sin estar debidamente autorizado;
- e) emplear el agua en usos distintos a aquellos para lo que se haya autorizado por el prestador y ceder total o parcialmente el servicio en beneficio de un tercero;
- f) alterar el funcionamiento de hidrómetros para impedir que registre el consumo real;
- g) tener instalado el servicio de agua del Acueducto sin haber suscrito el contrato establecido;
- h) reconectar el servicio de agua cuando se hubiera suspendido por razones técnicas o por morosidad en el pago del mismo;
- i) verter agua a la calle a través de cisternas; o en los días y horarios no establecidos para realizar la limpieza de los locales.
- j) verter al alcantarillado el efluente de una fosa o tanque séptico en el que el albañal haya estado retenido;
- k) canalizar las aguas pluviales a las instalaciones del alcantarillado;
- l) desaguar al alcantarillado las aguas procedentes del servicio sanitario y tragantes que estén ubicados a un nivel inferior de la rasante de la calle.
- m) abrir, cerrar o utilizar hidrantes y sus accesorios sin estar debidamente autorizado.

El que incurra en alguna de las prohibiciones que por el presente se establecen, responderá por las contravenciones que cometa según lo dispuesto, sin perjuicio de la responsabilidad civil o material en que haya incurrido.

El acueducto, a través de sus inspectores o supervisores, realizará visitas sistemáticas al domicilio de los clientes con vistas a comprobar el cumplimiento de lo establecido y a ejecutar las acciones que de su infracción se deriven. También se realizarán inspecciones para el control del estado técnico de las instalaciones.

El inspector o supervisor en la ejecución de su función está obligado a mostrar una conducta respetuosa con los clientes, identificándose antes del inicio de cada inspección y explicar los motivos de la misma. El cliente estará en la obligación de brindar facilidades a los inspectores o supervisores para la ejecución de las inspecciones, así como aportará todos los datos que éste requiera.

## **RECLAMACIONES**

Las reclamaciones de los clientes se presentarán ante el prestador. Recibida la reclamación, será conformado un expediente con todos los documentos que sirvan de elementos para la solución del litigio existente, el cual será resuelto dentro del término de treinta (30) días contados a partir de la fecha de la presentación de la reclamación.

Inconforme el cliente con la solución y/o respuesta dada a la reclamación podrá presentar recurso de apelación ante la entidad superior correspondiente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al de la fecha de notificación de la solución y/o respuesta impugnada.

La solución del recurso de apelación tendrá lugar dentro de los 30 días siguientes a su recibo por parte de la entidad superior correspondiente.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS.

**Cliente:** Persona natural o jurídica que tiene relaciones contractuales con el prestador o se encuentra registrado en su base de datos y tiene una relación de servicio demostrable con este.

**Prestador:** Empresa que presta el servicio de agua y saneamiento en el territorio nacional.

**Agua potable:** Agua apta para el consumo humano de conformidad con la norma técnica nacional vigente

**Agua tratada:** Agua resultante de haber sido sometida a procesos de tratamiento, para remover sus cargas contaminantes.

**Aguas residuales:** las que su calidad original se ha degradado como consecuencia de su utilización.

**Cauce:** Canal natural o artificial claramente definido que contiene agua en movimiento de forma continua o periódica. Cuando las corrientes estén sujetas a desbordamiento, mientras no se construyan obras de encauzamiento, el cauce estará constituido por su canal natural.

**Fuente:** Cuerpo de agua contenido en formaciones naturales o estructuras artificiales desde el cual se genera o se puede generar el abastecimiento

### Usos del Agua:

- a) **Agua de Uso Doméstico:** Los volúmenes de agua utilizados para satisfacer las necesidades ordinarias y cotidianas de los residentes de las viviendas, propias del hogar, que no constituyan una actividad lucrativa.
- b) **Agua de Uso No Doméstico:** La utilización del agua en entidades estatales o no, con fines productivos, sociales u otros distintos del doméstico

**Carta de Factibilidad:** Es el estudio de capacidad que se realice sobre la infraestructura existente, efectuado por el prestador a fin de obligarse a instalar una acometida y otorgar el gasto requerido de agua potable o capacidad de desalojo de drenaje sanitario, sobre un predio específico a solicitud de una persona natural o jurídica que lo requiera. El gasto se calculará con base a las normas técnicas vigentes.

**Derecho de Conexión:** Es el derecho obtenido por parte del cliente para conectarse a las redes existentes de agua, drenaje o alcantarillado y la obligación del prestador de ejecutar la conexión. Constituye la compensación económica que deberán satisfacer los solicitantes para sufragar los gastos en la ejecución de la misma.

**Reconexión:** Acto de restablecer por la entidad prestataria el servicio de agua potable o de saneamiento a un cliente cuando se subsanen las causas que motivaron la suspensión del servicio.

**Cuota de reconexión:** Importe a pagar por parte del cliente, el cual se calculará en función de las actividades realizadas por el prestador en el proceso de reconexión y aplicando el sistema de precios vigente, presentando una certificación y una factura a tal efecto.

**Derivación:** La conexión de servicios de acueducto, drenaje o alcantarillado, tomando como base una conexión ya existente, de un predio a otro colindante.

**Limpieza de red:** La acción de vaciar periódicamente a un drenaje receptor de agua u otros materiales que entorpezcan o perjudiquen el servicio adecuado de agua potable o de saneamiento

**Gasto o Caudal:** La cantidad de agua por unidad de tiempo, expresada en litro por segundo u otra unidad de medida equivalente.

**Conductora:** Tubería que conduce el agua desde el punto de captación hasta la red de tuberías.

**Infraestructura Domiciliaria:** Las obras internas que requiere el cliente final de cada predio para recibir de forma adecuada los servicios que establece este.



**Obras Hidráulicas:** El conjunto de obras y mecanismos construidos para la captación, el aprovechamiento, suministro, evacuación, control o regulación del agua potable o residual, así como para la prestación de los servicios a que se refiere el presente.

**Red Primaria:** El conjunto de tuberías que conducen el agua ya tratada hasta el sistema de redes secundarias de distribución.

**Red Secundaria:** El conjunto de tuberías desde la conexión del tanque de regulación, o en su caso, de la línea general de distribución hasta el punto de conexión con la infraestructura intradomiciliaria del predio correspondiente al cliente final del servicio.

**Servicio de Saneamiento:** Las acciones para la evacuación, disposición o limpieza de sistemas públicos de saneamiento urbano, como alcantarillado, drenaje pluvial y cursos urbanos de aguas superficiales, así como de obras de disposición individuales contratados, como fosas y tanques sépticos. (El concepto tiene que incluir explícitamente la evacuación de residuales líquidos y drenaje pluvial.)

**Servicio de Saneamiento Manual:** Acciones de saneamiento de cursos urbanos de aguas y de obras de disposición individuales efectuados sin equipos de limpieza mecanizados.

**Servicio de Saneamiento Mecanizado:** Acciones de saneamiento de cursos urbanos de aguas de mayor intensidad y que requieren para su realización de la utilización de equipos y aparatos mecánicos

**Río:** Cuerpo de agua superficial que fluye de forma continua por la superficie del terreno y que desagua en el mar o en otro cuerpo de agua superficial.

**Arroyo:** Cuerpo de agua superficial que fluye de forma periódica sobre la superficie del terreno.

**Zanja y canales urbanos:** Canales naturales o artificiales de aguas superficiales que discurren dentro de las áreas urbanas de forma continua o periódica.

**Servicio de alcantarillado:** La actividad que realiza el prestador de coleccionar, evacuar y disponer las aguas residuales urbanas a través de la red o sistema de conductos y dispositivos hidráulicos.

**Entronque de Alcantarillado:** Es el conducto que conecta las canalizaciones de desagüe de las aguas albañales de las viviendas y otras edificaciones económicas y sociales con la red pública de alcantarillado.

**Sistema de Alcantarillado sanitario:** Obras hidráulicas de saneamiento que constituyen un sistema para la recolección, transportación, tratamiento y disposición final de los residuales líquidos.

**Fosa:** Dispositivo sanitario individual en sitio, que recibe y dispone aguas residuales provenientes de una y hasta cinco viviendas. Es un tratamiento sanitario primario o parcial.

**Tanque séptico:** Dispositivo público en sitio, que recibe y dispone de aguas residuales provenientes de más de cinco viviendas o de instalaciones sociales, Es un tratamiento primario.

**Servicio de Limpieza de fosas y tanque sépticos:** Acciones contratadas periódicamente entre el cliente y la entidad prestataria para la extracción de depósitos de cienos acumulados en las fosas y tanques sépticos. No incluye reparaciones ni demoliciones de estos dispositivos.

**Alcantarillado pluvial o drenaje pluvial urbano:** obras de saneamiento para la recolección, transportación y disposición final de las aguas de lluvia, dentro del perímetro urbano.

**Tarifa:** La tabla de precios que deben pagar las personas naturales o jurídicas como contraprestación por determinado uso, rango de consumo o descarga, en función del tipo de cliente, zona socioeconómica o cualquier otro factor que apruebe la autoridad competente.

**Acometida:** El conducto desde el punto de conexión entre la infraestructura o red secundaria de agua potable y el límite de cada predio perteneciente al cliente.

**Servicio no Metrado de Abastecimiento de Agua:** Es el volumen de agua que por vía de acometidas reciben los clientes, sin contar con un dispositivo instalado para la medición de agua de forma permanente

**Servicio Metrado de Abastecimiento de Agua:** Es el volumen de agua que por vía de las acometidas reciben los clientes, medido por un hidrómetro u otro dispositivo estacionario.

**Domicilio:** Es un atributo de la personalidad, que consiste en el lugar donde la persona, natural o jurídica, tiene su residencia con el ánimo real o presunto de permanecer en ella. En un sentido estricto es la circunscripción territorial donde se asienta una persona, para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

**Norma de Consumo:** Cálculo que se elabora conforme a las regulaciones técnicas vigentes y que se utiliza para establecer el volumen de agua por unidad de tiempo que necesita cada persona natural o jurídica para satisfacer sus necesidades domésticas, de producción o servicio.

**Hidrómetro:** equipo de medición permanente para el control de los consumos de agua, llamado comúnmente metro contador de agua

**Infracción:** Transgresión por acción u omisión de cualquier persona natural o jurídica que afecte la prestación del servicio o atente contra la integridad de la infraestructura hidráulica.

**Solicitud:** Comunicación de requerimiento de un servicio al prestador por parte del cliente.

**Servicios Complementarios:** Trabajos o servicios adicionales que realiza el prestador, que no están comprendidos dentro de los básicos (Servicio de Agua y saneamiento), pero se requieren para asegurar o mejorar estos.

**Reclamación:** Comunicación de una inconformidad formulada al prestador de forma escrita o verbal por uno o varios clientes en referencia a uno o varios servicios prestados y que por su naturaleza implica o no cambios en las facturaciones emitidas.

**Queja:** Inconformidad expresada por los ciudadanos en relación con la gestión administrativa del prestador, con respecto a la actuación de trabajadores, funcionarios o dirigentes. Comunicación de una inconformidad formulada en referencia a una reclamación de uno o varios servicios prestados.

## OFICINAS PROVINCIALES DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

DATOS DE LAS OFICINAS CENTRALES DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN					
No	Empresa	Dirección	Teléfono	Correo	Facebook
1	Pinar del Río	Carretera Luis Lazo Km 2 1/2 pinar del Río.	48756708	<a href="mailto:suleidy@eaalpr.hidro.cu">suleidy@eaalpr.hidro.cu</a>	Acuapoblación Pinar el Río
2	Artemisa	Carretera Central Km 52 1/2, La Clarita, Guanajay.	47306450		
3	Aguas Mariel	Centro Comercial Pelicano ZEDM	47397812		Aguas Mariel
4	Saneamiento Básico	Calle 51 esq. 124 Marianao La Habana	72609061	<a href="mailto:apoblacion@sbh.co.cu">apoblacion@sbh.co.cu</a>	Empresa de Saneamiento Básico de La Habana
5	Mayabeque	Carretera Central Km 34 1/2, San José de las Lajas.	47866172	<a href="mailto:apoblacion@eaalm.hidro.cu">apoblacion@eaalm.hidro.cu</a>	
6	Matanzas	Parque René Fraga	45282207	<a href="mailto:atpoblacion@eaamtz.hidro.cu">atpoblacion@eaamtz.hidro.cu</a>	Acuapoblación Matanzas
7	Aguas Varadero	Ave Final Santa Marta, Varadero	45619931	<a href="mailto:yaima@aguasvaradero.co.cu">yaima@aguasvaradero.co.cu</a>	Acuapoblación Aguas Varadero
8	Cienfuegos	Calle 37 No 5003 e/ 50 y 52, Cienfuegos	43516092	<a href="mailto:marilus@eaacf.hidro.cu">marilus@eaacf.hidro.cu</a>	Acuapoblación Cienfuegos
9	Villa Clara	Carretera Central # 426, La Riviera, Santa Clara.	42292557	<a href="mailto:apoblacion@eaavc.hidro.cu">apoblacion@eaavc.hidro.cu</a>	Acuapoblación Villa Clara
10	Sancti Spíritus	Manolo Solano Final s/n, Sancti Spíritus	41325156	<a href="mailto:jernestopjm@eaass.hidro.cu">jernestopjm@eaass.hidro.cu</a>	Acuapoblación Sancti Spíritus
11	Ciego de Ávila	Bembeta # 10 e/ Marcial Gómez,	33224983	<a href="mailto:mesther@eaalcav.hidro.cu">mesther@eaalcav.hidro.cu</a>	Acuapoblación Ciego de Ávila
12	Cayo Coco	Rotonda de Cayo Coco	33301106		Eaa Cayo Coco
13	Camagüey	Circunvalación Norte, Villa Mariana, Camagüey	32282165	<a href="mailto:nieves.fuentes@eaacmg.hidro.cu">nieves.fuentes@eaacmg.hidro.cu</a>	Acuapoblación Camagüey
14	Las Tunas	Circunvalación Sur, Las Tunas	31374574	<a href="mailto:adela@eaaltu.hidro.cu">adela@eaaltu.hidro.cu</a>	Acuapoblación Las Tunas

15	Holguín	Pepe Torres # 56 esq. Cuba	24453463	<a href="mailto:mariae@eaahlg.hidro.cu">mariae@eaahlg.hidro.cu</a>	Acuapoblación Holagua
16	Guardalavaca	Reparto El Progreso, Gardalavaca	24430603	<a href="mailto:liset@eaagvca.hidro.cu">liset@eaagvca.hidro.cu</a>	Acuapoblación Guardalavaca
17	Granma	Lora # 561 e/ 4ta y Carlos Manuel Machado , Bayamo	23425457	<a href="mailto:mhidalgo@eaagrm.hidro.cu">mhidalgo@eaagrm.hidro.cu</a>	Acuapoblación Gr
18	Aguas Turquino	José A. Saco s/n Final, Palma Soriano, Santiago de C.	22501682	<a href="mailto:zulema@aguasturq.hidro.cu">zulema@aguasturq.hidro.cu</a>	Acuapoblación Aguas Turquino
19	Aguas Santiago	Ave de los Héroeos esq. Garzón, Santiago de Cuba	22655366	<a href="mailto:apoblacion@as.hidro.cu">apoblacion@as.hidro.cu</a>	Acuapoblación Aguas Santiago
20	Guantánamo	Moncada e/ 3 y 4 Norte, Guantánamo	21328733	<a href="mailto:yadiraps@eaagtm.hidro.cu">yadiraps@eaagtm.hidro.cu</a>	Acuapoblación Guantánamo Acuapoblación Guantánamo
21	Isla de la Juventud	Calle 36 s/n e/ 53 y 57, Nueva Gerona, Isla de J.	46321568	<a href="mailto:apoblacion@hidroisla.hidro.cu">apoblacion@hidroisla.hidro.cu</a>	Acuapoblación Isla de la Juventud
22	OSDE GEAAL	Vía Blanca esquina Flores, 10 de Octubre, La Habana	76485070	<a href="mailto:apoblacion@geaal.hidro.cu">apoblacion@geaal.hidro.cu</a>	Acuapoblación Cuba