

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA.

CAPITULO I

OBJETIVOS ALCANCE Y BASE LEGAL

Art.1.-Objetivo

El presente Reglamento tiene como objetivo regular la Prestación de los Servicios que ofrece la EMAPA-G, empezando por el acceso e incluyendo aspectos técnicos, comerciales, de facturación y medición de consumo, hasta el cierre de los servicios, así como los derechos y obligaciones de la EMAPA-G y sus usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos.

Art.2.- Alcances

La presente norma es de aplicación obligatoria para:

- a.- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Guaranda.
- b.- Los titulares de conexiones, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios.

Los servicios regulados por el presente reglamento son el servicio de agua potable y el servicio de alcantarillado sanitario y ambiental prestados por la EMAPA-G

Art 3.- Base Legal

- Ley Orgánica de Régimen Municipal
- Ley de Modernización del Estado
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- Ordenanza sustitutiva a la ordenanza de creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, EMAPA-G y su reformatoria.

CAPITULO II

DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Art. 4.- Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios.

La EMAPA-G está obligada a brindar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario siempre que:

1. Se cumplan las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

2. El predio se encuentre en el ámbito de su responsabilidad, y
3. Exista factibilidad del servicio.

Excepcionalmente, la Empresa puede denegar el acceso si a la fecha de presentación de la solicitud de acceso a los servicios, el predio ya cuenta con una conexión domiciliar, respecto de la cual existan deudas pendientes, y se solicite una conexión adicional.

La EMAPA-G se reserva el derecho de no conceder el servicio cuando considere que la instalación sea perjudicial para el servicio colectivo, o por cualquier causa suficiente de orden técnico y/o legal.

La infraestructura hidráulico – sanitaria existente dentro de los límites de servicio, pertenecen exclusivamente a la EMAPA-G.

Art. 5.- De las Conexiones

La longitud de las acometidas de agua potable y alcantarillado no excederá los 20 metros, para longitudes mayores se deberá tramitar la ampliación de la red. En el caso de que el Departamento Técnico otorgue factibilidad para una longitud mayor, el solicitante correrá con los gastos de material y mano de obra correspondiente para obtener este servicio.

La ubicación, cantidad y diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado, serán fijadas por el Departamento Técnico considerando las condiciones de operación de la red de distribución y las necesidades a satisfacer.

Del Agua Potable

- a. Acometidas de diámetro de 12 mm o ½ pulgada en edificaciones de hasta tres pisos y/o 400 m² de construcción.
- b. Acometidas de diámetro de 18 mm o ¾ de pulgada en edificaciones de cuatro pisos o 401 m² de construcción en adelante, que obligatoriamente deberán tener tanques, cisternas y disposición de equipo de bombeo para sistemas de incendios y servicio interno, los mismos que serán aprobados por la EMAPA-G.
- c. Acometidas de diámetro de 18 mm o ¾ de pulgada, en edificaciones de hasta dos pisos, en casos especiales como colegios, escuelas, fábricas, industrias, cuando técnicamente lo requieran y sean justificados plenamente. Así mismo se decidirá el requerimiento del tanque cisterna y equipo de bombeo para el sistema de incendios y servicio interno, de acuerdo al área de edificación y al número de personas que utilizan la misma, decisión que corresponde a la EMAPA-G.

- d. En casos de excepción, los diámetros y áreas ya establecidos en los literales que anteceden podrán ser resueltos previo justificativo técnico.
- e. Al existir casos donde sea necesario la instalación de acometidas de diámetros mayores a los establecidos en los literales anteriores la EMAPA-G solicitará previamente un informe técnico a la Institución o persona particular solicitante, el mismo deberá ser firmado por un profesional de la Ingeniería Civil habilitado y se receptorá una copia de los planos de las instalaciones sanitarias de la edificación los mismos que deberán ser aprobados por el Departamento Técnico de la EMAPA-G.
- f. La Dirección Comercial podrá otorgar medidores individuales en edificios de departamentos o inmuebles de cualquier tipo, doméstico o comercial, de acuerdo a la necesidad de los usuarios, con el requisito de la declaratoria de propiedad horizontal y previo informe técnico favorable.
- g. Las acometidas domiciliarias deberán contar obligatoriamente con válvula de corte.

Del Alcantarillado

- a) Las conexiones domiciliarias de alcantarillado son de uso obligatorio para todos los predios que se encuentren frente a la red pública de alcantarillado sanitario bajo a administración de la EMAPA-G.
- b) Las conexiones domiciliarias de alcantarillado sanitario deben instalarse de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas por el Departamento Técnico de la EMAPA-G.
- c) En los casos de proyectos de edificaciones en propiedad horizontal, el Departamento Técnico de la EMAPA-G, aprobara la factibilidad del servicio, debiendo contemplarse el diseño de salidas del alcantarillado.
- d) El diámetro mínimo de tubería para alcantarillado será de 200 mm.

Art. 6.-De los Requisitos

Los documentos que deberán presentar los solicitantes son:

Para personas naturales:

- Copia de la escritura pública certificada, que justifique la propiedad del predio respecto del que se solicita la provisión del servicio o comodato del mismo
- Copia a color de la cédula de ciudadanía y certificado de votación
- Solicitud adquirida en recaudación de la EMAPA-G
- Plano de ubicación o croquis del predio
- En caso de conjuntos habitacionales, locales, industriales, mercados y otras unidades de uso de gran consumo, deberán anexar planos de las

instalaciones internas de agua potable y alcantarillado sanitario, incluyendo el informe técnico de la EMAPA-G, sobre el tratamiento de aguas servidas, que garanticen el adecuado uso del servicio.

- Certificado de área de construcción extendido por el Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, cuando es nueva construcción o ampliación.
- Ficha Catastral
- Certificado de no adeudar al Gobierno Municipal del Cantón Guaranda.
- Informe Técnico de Factibilidad otorgado por el Departamento Técnico de la EMAPA-G.
- Certificado de no adeudar a la EMAPA-G.

Para personas jurídicas, adicional a los anteriores

- Copia del RUC
- Copia certificada de la escritura pública de constitución de la Compañía que solicita la prestación del servicio
- Copia a color de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del Representante Legal
- Copia certificada del nombramiento del Representante Legal

Para servicios temporales, adicional a los anteriores

- Estudio técnico de Factibilidad
- Garantía
- Copia del contrato de la obra
- Copia del Acta de inicio del trabajo

Art.7.- Corresponde a la EMAPA-G

Ejecutar los trabajos de conexión, instalación, reparación, re conexión, reparación de pavimentos, limpieza de vías, espacios públicos y otros que se requieran para la provisión del servicio de agua potable desde la tubería matriz hasta el medidor. De igual forma los trabajos de alcantarillado hasta la línea de fábrica.

Art.8.- En los inmuebles que por razones de servicio se requiera de bombeo interno este deberá hacerse siempre de un tanque de succión aprobado por la EMAPA-G, en ningún caso se permitirá el bombeo directo desde la red de distribución, en caso de producirse este hecho el usuario será declarado responsable de los daños y perjuicios causados al sistema, previo proceso de verificación por parte del Departamento Técnico, desde cuyo inicio debe ser citado el infractor y observado el debido proceso.

Art.9.- Los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario proporcionados por la EMAPA-G beneficiarán exclusivamente al inmueble y en la categoría para la cual fue solicitada.

Art.10.- Es obligación del usuario dar inmediato aviso a la EMAPA-G de cualquier novedad que se presente en las acometidas de agua potable y alcantarillado.

CAPITULO III

DERECHOS DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES DOMICILIARIAS

Art.11.- Se cobrará por valores de conexión los fijados por el Directorio y al presupuesto elaborado por el Departamento Técnico de la EMAPA-G, en consideración al diámetro de la tubería matriz, en base al siguiente cuadro:

INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 1/2"

Rubro	Descripción del Rubro	Nuevos Precios
1	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 32mm a 1/2"	\$137.27
2	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 50mm a 1/2"	\$137.81
3	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 63mm a 1/2"	\$138.53
4	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 75mm a 1/2"	\$140.39
5	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 90mm a 1/2"	\$140.57
6	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 110mm a 1/2"	\$142.13
7	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 160mm a 1/2"	162.53

INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 3/4"

Rubro	Descripción del Rubro	Nuevos Precios
1	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 32mm a 3/4"	\$176.21
2	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 50mm a 3/4"	\$177.11

3	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 63mm a 3/4"	\$177.47
4	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 75mm a 3/4"	\$177.95
5	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 90mm a 3/4"	\$179.75
6	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 110mm a 3/4"	\$180.83
7	INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE 160mm a 3/4"	\$202.49

En caso de que se utilizare materiales extras, serán registrados de acuerdo a los rubros establecidos en el informe presentado por el Departamento Técnico de la EMAPA-G.

Art.12.- En caso de que el usuario no esté en posibilidad de cancelar de contado el valor de la instalación de agua potable y/o alcantarillado al contado, se otorgará las facilidades de pago. Previo el pago del abono inicial y el saldo se financiará hasta un plazo máximo de seis meses, mismo que constará en el contrato y los pagos posteriores serán facturados en las planillas mensuales.

Art.13.- En caso de ser necesario el cambio del medidor anterior ya sea por daño, mal funcionamiento, rotura o al haber cumplido su vida útil, se cobrará el valor del medidor nuevo dependiendo del diámetro del mismo, más los rubros de materiales extras de mano de obra que determine el Departamento Técnico de la EMAPA-G, de acuerdo al siguiente cuadro:

MEDIDORES

Diámetro (pulgadas)	Valor (USD)
½ pulg	35,00
¾ pulg	60,00
1	108,00

A más de los costos indicados se establecen los siguientes cobros por diversos servicios:

Cambio de sitio del medidor	USD 8,00
Derecho de servicio	USD 10,00
Derecho de conexión y/o reconexión	USD 10,00

CAPITULO IV

DE LAS CATEGORIAS

Art.14.- Se establecen las siguientes categorías para el consumo de agua potable y tasa de alcantarillado:

- Domestica
- Productiva
- Oficial Pública
- Oficial descuento
- Tercera edad

Art.15.-Categoría Doméstica

En esta categoría están todos aquellos suscriptores, que utilizan los servicios con objeto de atender necesidades vitales. Este servicio corresponde a suministro de agua potable a casas y edificios destinados exclusivamente para vivienda.

Art.16.-Categoría Productiva

Por servicio productivo, se entiende el abastecimiento de agua potable a inmuebles o locales que se encuentran destinados a fines tales como: bares, restaurantes, salones de bebidas alcohólicas, frigoríficos, locales comerciales, clínicas privadas, establecimientos educacionales particulares o privados, estaciones de servicio, fábricas de bloques y/o ladrillos, hoteles y pensiones, y, en general a todos aquellos inmuebles destinados a actividades orientadas a la aplicación, obtención de productos y transformación de uno o varios insumos, o que utilicen el agua potable como materia prima.

Se excluye de esta categoría a las pequeñas tiendas y almacenes que no usan agua en su negocio y que se surten de conexiones de servicio de una casa de habitación.

Art. 17.- Categoría Oficial o Pública

En esta categoría se incluyen todas las entidades que prestan atención pública gubernamental.

Art.18.-Categoría Oficial descuento

En esta categoría se incluyen los establecimientos educacionales gratuitos, así como también las instituciones de asistencia social, las mismas que pagaran el 50% de las tarifas establecidas en esta y en ningún caso se podrá conceder la exoneración de las mismas de conformidad con lo expuesto en el Art. 391 de la

Ley Orgánica de Régimen Municipal, serán tomadas en cuenta dentro de la categoría Oficial o Pública con descuento.

Art.19.- Categoría de tercera edad

En esta categoría se registrarán todos los usuarios que hayan cumplido los 65 años de edad, cumpliendo con lo que dispone la Ley Reformatoria ala Ley del Anciano, serán acreedores a los beneficios que señala el marco jurídico antes mencionado, previa la presentación de los requisitos contemplados para este fin.

- Solicitud del pedido para ser beneficiario.
- Copia de la Cédula de Identidad y/o carné de la tercera edad.
- Copia de última carta vigente de pago.
- Llenar el formato para el seguimiento aceptación y/o negación del pedido

CAPITULO V

DE LAS TARIFAS

Art.20.-Las tarifas deberán incluir un cargo fijo único e igual para todos los usuarios y cargos variables por volumen consumido de agua potable. También estarán sujetos a fijación tarifaria, aquellos servicios que solo pueden otorgar de manera exclusiva el prestador, en este caso la EMAPA-G, como el corte y reconexión del servicio.

Art.21.-La provisión de agua potable será facturada a los valores establecidos en la Tabla Tarifaria aprobada por EMAPA-G, en función de los consumos registrados, y según lecturas al medidor efectuadas por la empresa.

Los abonados del servicio de agua potable pagarán, las siguientes tarifas:

TARIFAS DE AGUA POTABLE					
CATEGORIA	RANGO DE CONSUMO				
	1 A 10 M3	11 A 20 M3	21 A 30 M3	31 A 50 M3	51 A + M3
DOMESTICA	0.120	0.135	0.150	0.158	0.173
PRODUCTIVA	0.150	0.158	0.165	0.173	0.180
OFICIAL	0.150	0.150	0.150	0.150	0.150

TARIFAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO

TARIFAS DE ALCANTARILLADO					
CATEGORIA	RANGO DE CONSUMO				
	1 A 10 M3	11 A 20 M3	21 A 30 M3	31 A 50 M3	51 A + M3
DOMESTICA	0.040	0.045	0.050	0.053	0.058
PRODUCTIVA	0.050	0.053	0.055	0.058	0.060
OFICIAL	0.050	0.050	0.050	0.050	0.050

CAPITULO VI

DE LAS FACTURACIONES, COBRANZAS Y REFACTURACIONES

Art.22.- El propietario del inmueble será el único responsable ante la EMAPA-G por las relaciones derivadas de los servicios de agua potable y alcantarillado. **En tal virtud, no podrá alegar mora de su inquilino cuando el inmueble estuviere arrendado.**

Art.23.- Las lecturas tomadas serán procesadas mensualmente, para la emisión de las cartas de pago, por el Departamento Comercial de la EMAPA-G.

Art.24.- La EMAPA-G emitirá dentro de los diez primeros días de cada mes, las facturas por los servicios de agua potable y alcantarillado.

Art.25.- En el caso de que el medidor hubiese dejado de funcionar, se facturará con el consumo promedio de los últimos seis meses, de conformidad con los Arts. 37 y 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. En el caso de no ajustarse a lo señalado en el presente artículo, se facturará un consumo acorde a un estudio técnico elaborado por la EMAPA-G.

Art.26.- El plazo para el pago de las planillas por consumo de agua potable y alcantarillado es de 30 días contados a partir de la fecha de emisión. La tolerancia en cuanto se refiere a la toma de lecturas a puertas cerradas, medidores dañados, etc. es de dos meses como máximo, lapso en el cual el empleado o trabajador correspondiente debe proceder a notificar, cambiar o reparar el medidor dañado, de no dar cumplimiento a dicha disposición, será sancionado de conformidad con la Ley o Reglamento respectivo.

Art. 27.- El atraso de treinta días en el pago de las planillas mensuales facultará el cobro del interés legal vigente, publicado por el Banco Central del Ecuador y en noventa días será sujeto de acción coactiva, suspensión del servicio.

Art.28.- La re-conexión por el servicio de agua potable será efectuada dentro de las 48 horas después de que se haya cancelado y/o financiado la totalidad de los valores adeudados.

Art.29.-El Usuario que solicitare la baja de la cuenta, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con la EMAPA-G, se procederá al taponamiento definitivo de la acometida y perderá todos los derechos adquiridos.

Art.30.-El Usuario que solicitare la suspensión temporal del servicio de Agua Potable, deberá encontrarse al día en sus pagos con la EMAPA-G, además deberá pagar la base de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento respectivo de la Empresa, dependiendo de la categoría a la que perteneciera.

Art.31.-La EMAPA-G es la única facultada para el suministro e instalación de medidores.

Art.32.- Los medidores se instalarán en lugares visibles, en la parte exterior del inmueble. En el caso de edificios el Banco de Medidores deberá ubicarse en la planta baja.

Art.33.- La toma de lecturas se hará en forma mensual.

Art.34.- En caso de que el lector no haya podido tomar la lectura correspondiente, dejará al usuario el boletín de su visita y será reportado ante el inspector de lectores, quien realizará la verificación inmediatamente al informe del lector.

Art.35.-En el caso de que no se logre tomar una o más lecturas, se facturará el 100% del valor calculado en base del promedio de las lecturas de los últimos seis meses, de no ser posible se procederá conforme al estudio técnico respectivo, elaborado por el Departamento Técnico de la EMAPA-G.

En el caso de inmuebles deshabitados, abandonados se procederá a suspender inmediatamente.

No podrá pasar de dos lecturas sucesivas, siendo responsabilidad del Departamento Comercial de la EMAPA-G, la verificación de datos reales.

Art.36.-El Usuario está en la obligación de permitir al personal de la EMAPA-G, debidamente identificado, acceder al medidor y a las instalaciones internas sin que esto constituya una violación a sus derechos.

Art.37.-La EMAPA-G realizará un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten elevadas a efecto, de descartar errores en la toma de lecturas o digitación. Se

considera como diferencia de lecturas aquellas que superan en más del 50% al promedio histórico de consumo del usuario.

De ser este el caso se procederá de la siguiente manera:

- En primer lugar deberá verificarse si la lectura es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso la lectura deberá ser comprobada por el Inspector de lectores, quien emitirá un informe por escrito mismo que permitirá determinar si existió o no error en la lectura, antes de emitirse la facturación respectiva.
- En caso de no existir error en la toma de lecturas la EMAPA-G en un plazo no mayor a cinco días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.
- De tratarse de consumos elevados por fugas internas el Usuario será responsable por el pago total de dicha facturación.

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas según el caso.

Art.38.- La facturación, en los casos que no se contare con consumos históricos a causa de medidores dañados, manipulados o por disponer de instalaciones directas será emitida de acuerdo a un estudio del Departamento Técnico de la EMAPA-G.

Art.39.-La solicitud de re-facturación deberá ser presentada en el área de comercialización en forma escrita por el Usuario que se sienta perjudicado, acompañado de la última carta de pago del Agua Potable y copia de documentos personales (cédula de ciudadanía o identidad y certificado de votación)

Art.40.-Los reclamos y observaciones a las planillas se presentarán en un plazo de hasta 30 días a partir de la fecha de emisión, es decir antes de que se emita la nueva factura de consumo del mes siguiente, la EMAPA-G resolverá sobre este particular en 30 días y de ser procedente elaborará la factura re-facturada.

Art.41.-En caso de que proceda la re-facturación, se calculará el consumo de la siguiente manera:

- Si funciona mal el medidor, que será certificado por el Departamento Técnico, se considerarán los promedios de los consumos históricos, si este procedimiento no fuera posible, se procederá de acuerdo al estudio técnico y a lo que dispone el Art. 37 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

- Si se tratare de lecturas, digitación y/o facturación tomadas incorrectamente, se procederá en base de las lecturas marcadas por el medidor mediante informe escrito del Inspector de lectores.
- Si no se puede tener acceso al medidor se procederá a facturar en base al promedio de consumo de los seis meses inmediatamente anteriores.
- Si la cuenta está mal categorizada, se procederá a la rectificación basado en un informe escrito del Inspector de lectores, a petición del usuario o de la EMAPA-G.

Art.42.- Las planillas re-facturadas deberán ser pagadas en un plazo de 15 días contados a partir de la fecha de notificación o aviso personal al Usuario, con el pliego tarifario vigente a la fecha de re-facturación sin multas ni intereses.

Art.43.- Para conocer y resolver esta clase de solicitudes se integrará la comisión de re-facturaciones, conformado por:

- Director Técnico (como presidente)
- Director Financiero (vocal uno)
- Director Comercial (vocal 2)
- Asesor Jurídico (vocal 3)
- Inspector de lectores (vocal 4)
- Secretaria.- Asistente Administrativa del Departamento Técnico de la EMAPA-G.

Art.44.- Esta comisión se reunirá ordinariamente cada semana y extraordinariamente cuando la necesidad lo exija, previa convocatoria del presidente de la comisión, de no dar cumplimiento a la misma será sancionada de acuerdo a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

Y a través de la Dirección Comercial, se procederá a notificar al usuario inmediatamente luego de haber sido resuelto o ejecutado el proceso.

Art.45.- La re-facturación procederá para los últimos 90 días de consumo. A excepción de los casos en que las facturaciones históricas reflejen errores visibles por parte de la EMAPA-G y que no han sido rectificadas a su debido tiempo, en cuyo caso corresponde al Comité emitir una resolución.

Art.46.- Con los informes de sustento una vez aprobada la solicitud, la Comisión de Re-facturaciones remitirá a la Dirección Comercial para la ejecución correspondiente.

Art.47.- En el caso de existir duplicidad de cuentas, se procederá a realizar una inspección por parte del Departamento Técnico en conjunto con el Área Comercial para determinar la existencia de la o las acometidas y mediante informe se

procederá a resolver dentro de la Comisión el dar de baja la cuenta inexistente y encerrar los valores generados por mantenimiento de cuenta.

Art.48.- En casos especiales y cuando la comisión de re facturaciones no pueda resolver el trámite pondrá en conocimiento del responsable del área comercial, quien tramitará ante la Gerencia y/o Directorio de la EMAPA-G, para la solución final según el caso lo amerite.

Art.49.- La comisión de re-facturación emitirá informes mensuales a la Gerencia de la EMAPA-G.

CAPITULO VII

DE LA ATENCION AL CLIENTE

Art.50.-Principios que gobiernan la relación de la empresa con los usuarios

Los principios de satisfacción al usuario y de eficiencia prestacional deben orientar las actividades de la empresa y su relación con los usuarios.

La EMAPA-G por intermedio de sus funcionarios deberá brindar al usuario un trato razonable, cortés y satisfactorio.

La satisfacción del usuario deberá traducirse en que éste reciba un trato de calidad, accesible, eficiente y equitativo, evitándose toda discriminación personal o entre grupos de usuarios

La EMAPA-G establecerá servicios de información y asistencia expeditivos y eficaces, para posibilitar que los usuarios puedan obtener respuestas adecuadas y justas, incluyendo la absolución oportuna de solicitudes y reclamos, sobre cualquier aspecto relativo al servicio que demanden.

CAPITULO VIII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y DE LOS USUARIOS

Art.51.-Disposiciones comunes

La enumeración de los derechos y obligaciones de la empresa y de los usuarios contenida en los artículos siguientes no inhibe o limita la aplicación de otros derechos y obligaciones, surgidos de la Ley de Modernización del Estado y su reglamento, la Ley de Defensa del Consumidor y su reglamento del Contrato de Concesión, y de otras regulaciones aplicables a la relación usuario-empresa concesionaria, además del presente reglamento

Art.52.- Derechos de la Empresa.- Son derechos de la EMAPAG:

- a) Ejercer el control y custodia de las infraestructuras, instalaciones, redes y demás bienes de la concesión; formulando las acciones necesarias para prevenir toda acción que limite la existencia y/o funcionamiento y/o capacidad de los mismos;
- b) Percibir los importes que correspondan a los servicios y demás prestaciones y trabajos que efectúe, conforme a la Estructura Tarifaria, el presente reglamento, y a las resoluciones que emita EMAPAG, respectivamente;
- c) Inspeccionar las conexiones de servicios, y la situación de las redes públicas, cuando resulte necesaria la actualización del registro de usuarios, y/o a los fines de prevenir e impedir acciones de fraude, errores de medición, o contingencias de otro tipo que perjudiquen al servicio y a la empresa, estando facultada a obtener el auxilio de la fuerza pública para eliminar las conexiones clandestinas que detecte;
- d) Acceder a las instalaciones intra-domiciliarias cuando presuma que las mismas se encuentran en condiciones perjudiciales para el sistema, y/o en las demás situaciones contempladas en esta reglamentación;
- e) Aplicar las sanciones que correspondan, en caso de comprobar la configuración de alguna infracción prevista en el presente reglamento, cumpliendo las reglas de procedimiento establecidas, bajo pena de invalidez de la sanción aplicada;

Art. 53.- Obligaciones de la empresa

- a) Suministrar los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario en las condiciones de calidad y eficiencia establecidas en el Contrato de Concesión y las demás normas aplicables;
- b) Utilizar materiales, equipamientos, servicios, tecnologías y bienes de calidad óptima y que resulten adecuados a los fines destinados;
- c) Vigilar el adecuado uso de los servicios por parte de los usuarios, preservando las instalaciones públicas y privadas de agua potable, alcantarillado sanitario.
- d) Asistir y asesorar a los usuarios, respecto del mantenimiento de las instalaciones internas, y sobre las acciones preventivas que deberían adoptar para el mejor desarrollo y utilización de los servicios;
- e) Atender las solicitudes y reclamos recibidos, en la forma establecida en el presente reglamento, prodigando a los usuarios un trato respetuoso, transparente, ágil, eficiente y equitativo; y
- f) Brindar la información a los usuarios cuya obligatoriedad se encuentre determinada en las normas respectivas, sin perjuicio de difundir a través de

medios de comunicación de alcance general, aquellas circunstancias que prevengan toda alteración de la normal prestación de los servicios.

Art.54.-Derechos de los Usuarios.- Son derechos de los usuarios:

- a) Recibir los servicios de provisión de agua potable, y alcantarillado sanitario , en las condiciones de calidad y precios establecidas en el Contrato de Concesión y en las demás normativas aplicables;
- b) Formular solicitudes, reclamos y recursos relativos a las condiciones de las prestaciones de servicios, en la forma establecida en este reglamento. En el departamento comercial de la empresa, existirán medios y formas particulares para facilitar la presentación de las solicitudes y reclamos, a cuyo efecto el usuario podrá requerir que personal de la empresa proceda a brindarle la máxima cooperación posible;
- c) Recibir información de la empresa, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en aquellas materias de información obligatoria, como en aquellas en que el usuario requiera información específica.
- d) Obtener un trato deferente, transparente, equitativo y eficaz por parte de la empresa. En el buzón de comentarios de las oficinas de la empresa, los usuarios realizarán los comentarios y observaciones relativos al trato recibido. Cada agente de la empresa, de cualquier jerarquía, deberá llevar en forma visible una identificación personal, que lo identifique.
- e) Obtener asesoramiento y asistencia sin cargo, relativa al estado y funcionamiento de las instalaciones internas, y a los medios de acción preventivos para el mejor aprovechamiento de los servicios, el que será proporcionado por la empresa dentro de los cinco (5) días de recibida la solicitud respectiva. La actividad de la empresa al respecto se limitará al control y verificación de las instalaciones, y a la indicación de las acciones que el usuario debe realizar a los efectos de la reparación o adecuación respectiva.

Art.55.-Obligaciones de los Usuarios.- Constituyen obligaciones de los usuarios, las siguientes:

- a) Cumplir las disposiciones relativas a la conexión obligatoria de los servicios, así como las demás responsabilidades atribuidas en el presente reglamento;
- b) Mantener en buen estado las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria, evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes;
- c) Facilitar las actividades de mantenimiento, reparación, control e inspección de la empresa;
- d) Pagar puntualmente las facturas de consumos;
- e) Informar a la empresa sobre fugas o pérdidas que detecte en las redes públicas;

- f) Abstenerse de manipular las instalaciones y medidores, y de incurrir en los demás comportamientos prohibidos por este reglamento;
- g) Derivar agua potable a otro predio; y,
- h) Será obligación del titular de la conexión actualizar la información personal y/o del inmueble, toda vez que se produzcan modificaciones respecto de los datos registrados. Presúmase, que todo cambio en la titularidad de dominio de la propiedad inscrita en el Catastro Municipal y/o el Registro de la Propiedad, respectivamente, conlleva la necesidad de instrumentar la sustitución del titular de la conexión registrado como usuario de la empresa,

Art.56.- Prohibición de suministrar agua potable a otro predio.- El servicio de agua potable proporcionado por la empresa beneficiará exclusivamente al inmueble para el que fue solicitada la conexión. Por lo tanto, queda prohibido al titular de dicha conexión:

- a) Derivar agua potable a otro predio; y,
- b) Comercializar o disponer de agua potable para su distribución o uso por terceros que no residan en el inmueble.

En caso de detectar alguna de las situaciones descritas, la empresa estará facultada a:

- a) Impulsar el trámite sancionatorio respectivo;
- b) Proceder al cierre y/o la inutilización de la derivación y/o de los mecanismos utilizados para disponer el agua potable a favor de terceros; y,
- c) Suspender el suministro de agua potable al inmueble, en caso que el usuario responsable no hubiere discontinuado su accionar, dentro de las veinticuatro (24) horas de notificado

CAPITULO IX

DEL CONTROL DE OPERATIVIDAD Y MANTENIMIENTO DE MEDIDORES

Art.57.- Es responsabilidad del Departamento Técnico de la EMAPA-G mantener operativos los medidores, como parte de la obligación de mantener un permanente control de calidad de los servicios que presta.

Art.58.- Cada medidor deberá pasar un control de calidad como mínimo una vez cada cinco años según los siguientes criterios:

- Fecha del último control
- Intensidad de uso (volumen registrado durante su vida útil)
- La antigüedad de su instalación

CAPITULO X

DE LOS CORTES RECONEXIONES Y REPARACIONES

Art.59.- La EMAPA-G suspenderá el servicio en los siguientes casos:

- Por incumplir en el pago de 2 facturaciones mensuales vencidas o en el pago de una facturación de crédito vencida de acuerdo con el convenio celebrado. La EMAPA-G tiene derecho al cobro de intereses por mora y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento. Los intereses moratorios que la EMAPA-G cargará al usuario por falta oportuna del pago de sus obligaciones contractuales serán los que se encuentren vigentes a la fecha de facturación.
- Por habilitación o rehabilitación fraudulenta, arbitraria o clandestina de la conexión de agua potable.
- Por necesidades de orden técnico.
- Cuando el medidor hubiera sido retirado por el usuario sin la debida autorización de la EMAPA-G.
- A solicitud escrita del usuario debidamente justificada y previa comprobación de que éste se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la EMAPA-G.
- Cuando las piscinas de uso público o privado no dispongan del equipo de recirculación.
- Por daños intencionales a las instalaciones de la EMAPA-G.
- Cuando se dé un uso inadecuado al agua potable.

De las re-conexiones

Art.60.-Una vez que el usuario cancele todos los valores pendientes de pago a la EMAPA-G se procederá a la reconexión en un plazo máximo de 48 horas. El costo por concepto de re-conexión será de 10,00 dólares.

Art.61.-Los medidores adquiridos en la EMAPA-G tienen garantía de un año. Garantía que estará respaldada por el informe del Departamento Técnico de la EMAPA-G.

Art.62.-La EMAPA-G cambiará medidores defectuosos sin costo alguno para el usuario, dentro del periodo de garantía, previo el informe del Departamento Técnico de la EMAPA-G.

Art. 63.-Cuando un medidor, previo al estudio técnico se compruebe como dañado y de no encontrarse dentro del periodo de garantía el usuario tendrá la obligación de adquirir uno nuevo en base a los rubros señalados en el Art. 12 de este Reglamento.

De las reparaciones

Art.64.-El usuario está obligado a reparar y mantener en perfecto estado de funcionamiento los sistemas internos de agua potable y alcantarillado.

Art.65.-El Usuario permitirá que el personal de la EMAPA-G, debidamente identificado, realice inspecciones a sus instalaciones internas con fines de revisión, sin que esto constituya una violación a sus derechos.

CAPITULO XI

ENTREGA DE PRE-FACTURAS

Art.66.-La EMAPA-G deberá entregar en el domicilio señalado por el titular de la conexión la pre-factura, con una anticipación no menor a diez días a la fecha de vencimiento (según lo establece el Art. 37 de la Ley de Defensa del Consumidor), el titular de la conexión es el responsable del pago de dichos comprobantes.

Art.67.-La falta de entrega de la pre-factura no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio en las fechas establecidas previamente por la EMAPA-G y conocidas por el titular de la conexión.

Art.68.-La EMAPA-G tiene derecho de iniciar las acciones administrativas, operativas, legales y judiciales que sean necesarias para la cobranza de los montos adeudados, asumiendo el titular de la conexión los gastos y costos que se originen de dichas acciones.

CAPITULO XII

DE LAS SANCIONES POR CONEXIONES CLANDESTINAS, DERIVACIONES CLANDESTINAS Y RECONEXIONES ILEGALES.

Art. 69.- CONEXIONES CLANDESTINAS.- Quien hubiere efectuado conexiones de agua potable y alcantarillado a la red pública, sin la autorización y trámite respectivo ante la EMAPA-G, previo el informe presentado por el empleado o trabajador de la Empresa, será sancionado de la siguiente manera, sin perjuicio de la desconexión inmediata del servicio que tal conexión clandestina presta:

- a) Multa equivalente al 50% del valor vigente de la conexión; de acuerdo a la tabla aprobada por el Directorio.
- b) Pago por el uso del servicio de agua potable indebidamente aprovechado, un valor equivalente hasta cincuenta metros cúbicos mensuales, por un periodo mínimo de 6 meses; y,

En caso de que la conexión clandestina hubiera afectado a la tubería matriz de la EMAPA-G, el causante de los daños responderá por todos los gastos que implique la correspondiente reparación de la tubería matriz, cuyo monto será determinado mediante un informe emitido por el área técnica responsable de la reparación de la conexión clandestina; además el infractor será responsable de todas las consecuencias que se hubieren derivado respecto a la calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

No obstante, si el infractor desee continuar con el uso del servicio, deberá cumplir con el procedimiento normal establecido para la asignación del mismo ante la empresa, en cuyo caso los valores anteriormente determinados y el valor de la conexión se cargarán al momento de creación de la cuenta.

Art. 70.- DERIVACIONES CLANDESTINAS.- Quien hubiera derivado un instalación clandestina, de una conexión, de agua potable o alcantarillado legalmente solicitada y concedida por la EMAPA-G, será sancionado de acuerdo a lo establecido en el artículo anterior.

De igual manera, quien permitiere realizar derivaciones clandestinas de conexiones de agua potable o alcantarillado legalmente solicitada y concedida por la EMAPA-G, será sancionado de acuerdo a lo establecido en el artículo anterior.

Art. 71.- El Sr. Lector denunciante de estas conexiones o derivaciones clandestinas será acreedor a un reconocimiento económico del 10% de una remuneración básica unificada siempre y cuando presente su informe debidamente sustentado con fotografías y abalizado por el Sr. Inspector de Lectores.

Art. 72.- RECONEXIONES ILEGALES.- Quien hubiere realizado una re-conexión del servicio de agua potable, cuando la EMAPA-G, lo hubiere cortado o suspendido, será sancionado con una multa equivalente al 10% del valor vigente de la conexión.

Art.73.- REINCIDENCIA.- En caso de reincidencia en la comisión de cualquiera de las infracciones señaladas en este capítulo, además de las sanciones previstas, la multa tendrá un monto equivalente al 25% del valor vigente de la conexión.

CAPITULO XIII

DE LAS SANCIONES A QUIENES ATENTEN CONTRA LOS MECANISMOS DE MEDICION DEL CONSUMO Y DETERMINACIÓN DEL SERVICIO.

Art. 74.- ALTERACIONES.- Quien manipulare y/o alterare el funcionamiento de medidores de consumo, será sancionado con una multa equivalente al 10% del valor vigente de la conexión.

En caso de reincidencia la multa será del 50% del valor vigente de la conexión.

Adicionalmente se reliquidará el costo de los servicios al 50% del volumen de consumo superior que haya registrado la cuenta en el último año, multiplicado por un tiempo de hasta tres meses.

En cualquier caso de manipulación, alteración de medidor o cuando éste hubiere cumplido su ciclo de vida útil, la empresa remplazara el aparato a costa del usuario o el costo del nuevo medidor, previo el abono del 43% del valor del medidor, será planillado en partes iguales en las próximas dos facturas mensuales de consumo.

Art. 75.- INTERFERENCIA EN LA INSTALACIÓN DE MEDIDORES TOMA DE LECTURAS E INSPECCIONES DE CONEXIONES.- Quien se opusiere impidiere o no prestare las facilidades del caso para la instalación de un medidor, o la toma de lecturas, o las inspecciones de conexiones de agua potable y alcantarillado, será sancionado con una multa equivalente al 10% del valor vigente de la conexión.

En caso de reincidencia en cualquiera de estas infracciones, la EMAPA-G, aplicará en cada caso, el 50% adicional de recargo de la multa establecida en el inciso primero de este artículo.

Art. 76.- RETIRO DEL MEDIDOR.- En cualquier caso en que el usuario o terceros retiraren el medidor del sitio en donde éste se encuentre instalado, la EMAPA-G reemplazará inmediatamente el aparato a costa del usuario e impondrá las siguientes sanciones:

- a) Una multa equivalente al 10% del valor vigente de la conexión; se planillará de acuerdo a lo establecido en el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- b) En caso de reincidencia de estas infracciones, la EMAPA-G, aplicará en cada caso, el 50% adicional de recargo de la multa establecida en el literal a) de este artículo.

CAPITULO XIV

DEL USO INDEBIDO DE HIDRANTES.

Art. 77- USO DE HIDRANTES.- Quien sin estar previamente autorizado por la EMAPA-G, salvo los casos de emergencia, hiciere uso de los hidrantes, o los

manipulare de cualquier modo, será sancionado con una multa equivalente al 20 % de la remuneración mensual unificada.

Queda prohibida la comercialización del agua por parte de terceras personas, sin previa autorización de la EMAPA-G.

En caso de Instituciones Públicas o Privadas, se necesitará autorización directa de la EMAPA-G, previo el cumplimiento de los requisitos y formas respectivas.

No existirá infracción en el uso de los hidratantes, cuando se deba a situaciones de emergencia pública tales como incendios, catástrofes o desastres naturales.

CAPITULO XV

DE LAS CONTRIBUCIONES ESPECIALES PARA LA EJECUCION DE OBRAS

Art. 78.- Las obras que lleva a cabo la EMAPA-G podrán ser cofinanciadas con las comunidades beneficiarias, instituciones públicas y privadas.

CAPITULO XVI

NORMAS PARTICULARES

Art. 79.- El costo del trámite para cambio de nombre es de 1 dólar, para el efecto el usuario deberá presentar la última carta de pago, copia certificada de la escritura de la propiedad.

Art. 80.- En caso de que el usuario solicitare cambio de categoría deberá presentar una solicitud escrita, que será atendida previo informe emitido por el Departamento Comercial de la EMAPA-G.

Art. 81.- El Departamento Comercial será el único autorizado a la calificación de categorías de usuarios. Las cuentas mal categorizadas serán rectificadas previo informe del Inspector Lector en conjunto con el Área Comercial.

CAPITULO XVII

SERVICIOS ADICIONALES

DISEÑOS DE PROYECTOS HIDRAULICO SANITARIOS

Art. 82.- La EMAPA-G aprobará los diseños de agua potable y alcantarillado de edificaciones domésticas, urbanizaciones, conjuntos habitacionales, comerciales, industriales, deportivas y recreativas, etc.

Art. 83.- El costo por la revisión y la aprobación de planos y diseños, legalización de diseños, supervisión de proyectos, derechos de utilización de redes principales administradas por la EMAPA-G, serán fijadas por la Dirección Técnica.

Art. 84.- Las instalaciones internas de cualquier urbanización son de responsabilidad exclusiva del Urbanizador o de la persona que ejecuta el proyecto.

Art. 85.- El costo de la multa, en caso de que los propietarios hayan construido infraestructura hidráulico – sanitario sin aprobación de la EMAPA-G, serán fijadas por el Área Técnica en conjunto con la Gerencia General.

CAPITULO XVIII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Art. 86.- Los convenios y contratos suscritos por la EMAPA-G, anteriores a la aprobación del presente Reglamento, conservarán sus términos originales.

Art.87.- Excepcionalmente la EMAPA-G, podrá autorizar a los particulares la ejecución de obras de su competencia, bajo el criterio técnico de la Empresa

Dado en Guaranda el 24 de agosto de 2010

Aprobado en sesión extraordinaria de directorio del día martes veinte y cuatro de agosto de dos mil diez

Econ. Miguel Arregui
SECRETARIO

