



REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G GG-AJ-DC-DT/EP-EMAPA-G-2025

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL-EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN GUARANDA:

Considerando:

En uso de sus atribuciones conferidas en el Art 9 literal 16 de la Ley de Empresas Públicas, en concordancia con el Art 8, literal r de la Ordenanza de Creación de la EP Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G.

Resuelve:

Aprobar la Reforma al Reglamento Interno de Prestación de Servicios, Prohibiciones y Sanciones de la EP-EMAPA-G

CAPÍTULO I

DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1. El presente reglamento tiene por objeto normar el servicio de agua potable y alcantarillado que presta la E.P -EMAPA-G incluyendo aspectos técnicos, económicos y comerciales, así como determinar las respectivas prohibiciones y sanciones frente al uso indebido de los servicios brindados por la institución.

Art. 2. Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación obligatoria para todos los servidores y trabajadores de la EP-EMAPA-G, y los usuarios de servicios de agua potable y alcantarillado.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DEL SERVICIO

Art. 3. Todo inmueble, ubicado dentro de los límites establecidos para la provisión de servicios de agua potable y/o alcantarillado por parte de la EP-EMAPA-G debe contar con las acometidas domiciliarias de dichos servicios, las que serán ejecutadas por la Empresa previa solicitud del propietario del inmueble y serán consideradas como bienes inmuebles, siempre que exista la factibilidad técnica y legal.

Art. 4. La EP-EMAPA-G, regulará, ejecutará, supervisará y/o fiscalizará los trabajos de instalación, cambios de red, mantenimiento, ampliación de red; aprobación y recepción de sistemas hidro-sanitarios de conjuntos habitacionales, urbanizaciones, lotizaciones, planes de vivienda; y, otros servicios, que se requieran para la provisión de agua potable y alcantarillado.

Art. 5. El servicio de provisión de agua potable y el servicio de alcantarillado.

La acometida de agua potable se construirá desde la tubería matriz hasta el medidor a ubicarse en la línea de fábrica del inmueble del usuario solicitante. La acometida de

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

alcantarillado, se construirá desde el colector hasta la caja de revisión ubicada fuera de la línea de fábrica del inmueble del usuario solicitante o según las condiciones técnicas debidamente justificadas de cada lote y aprobadas por el área técnica correspondiente.

Se considerará agua potable, al agua cuyas características físicas, químicas, microbiológicas han sido tratadas a fin de garantizar que esta sea apta para consumo humano y que cumpla con la Norma Técnica vigente NTE INEN 1108 y regulaciones que complementan esta como la “Norma técnica para el control a la Calidad del agua de consumo humano”

Art. 6. El medidor de agua potable será propiedad del usuario, pero no tendrá derecho a manipularlo, retirarlo o realizar en él, trabajo alguno ni por medio de terceros, por lo cual la EP-EMAPA-G, se reserva el derecho a:

- a) Retirarlo cuando se detecten o presuma la existencia de fallas en su funcionamiento.
- b) Cambiarlo, ya sea por haber cumplido su vida útil o cuando se evidencian fallas en su funcionamiento.
- c) Retirarlo por falta de pago del costo de su instalación o del servicio de agua potable.
- d) Aplicar políticas institucionales, tales como: ubicación de los medidores fuera del domicilio del usuario (a), y/o reubicación de los mismos, entre otras, que puedan ser establecidas por aquella con el debido sustento técnico, financiero y jurídico, las que serán debidamente motivadas y sustentadas.
- e) Verificar el buen funcionamiento, cambiarlo o retirarlo, según corresponda y hacerlo según las circunstancias que ameriten dichas acciones y no será procedente de reclamo alguno a la EP-EMAPA-G por tales conceptos.

Art. 7. La longitud de la tubería de las acometidas de agua potable y alcantarillado no excederá de 10 metros a partir de la red principal.

Para longitudes mayores a 10 metros, o cuando existan pasajes o proyección de calles, beneficiarios reales o potenciales que se hallen considerados en el Plan de Ordenamiento Territorial el interesado tramitará la dotación de servicios como ampliación de red, en caso de que el departamento técnico otorgue factibilidad para la ampliación, el o los solicitantes correrán con los gastos de material y mano de obra correspondiente para obtener este servicio, sin que esto implique que sea de su pertenencia, la EP EMAPA-G es la única propietaria de la Red.

Conexiones:

I. Agua Potable

- a. Acometidas de diámetro de 12 mm o ½ pulgada en edificaciones de hasta tres pisos y/o 250 m² de construcción, que se determina con los planos aprobados por la Dirección de Planificación del GADCG
- 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 tanque

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

cisterna y equipo de bombeo para el sistema de incendios y servicio interno, los mismos que serán aprobados por la EP-EMAPA-G.

- c. Acometidas de diámetro de 18 mm o $\frac{3}{4}$ de pulgada, en edificaciones de hasta dos pisos en casos especiales como colegios, escuelas, hospitales, fábricas, industrias cuando técnicamente lo requieran y sean justificados plenamente, así mismo se decidirá el requerimiento del tanque de 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, regulación que corresponde a la EP-EMAPA-G
- d. Al existir casos donde sea necesario la instalación de acometidas de diámetros mayores a los establecidos en los literales anteriores la EP-EMAPA-G solicitará previamente un diseño técnico a la institución o persona particular solicitante, el mismo que deberá ser realizado por un profesional de la Ingeniería Civil habilitado y se receptorá una copia de los planos de las instalaciones sanitarias e hidráulicas de la edificación los mismos que deberán ser aprobados por el Departamento Técnico de la EP-EMAPA-G; en la zona urbana se requerirá los planos de construcción aprobados por la Dirección de Planificación del GAD-CG, para dotar del servicio.
- e. La Dirección Comercial deberá otorgar medidores individuales en edificios de departamentos o inmuebles de cualquier tipo, de acuerdo a la necesidad de los usuarios, cuando estos se hayan declarado en propiedad horizontal y previo a informe técnico favorable
- f. La instalación de acometidas domiciliarias deberá contar obligatoriamente con válvula de corte y caja de protección proporcionada e instalada por la EP-EMAPA-G
- g. Previo a la instalación del micromedidor, el usuario deberá contar con una pared, con una medida mínima de 1.20m x 1.20m, sobre la cual se colocará dicho instrumento.
- h. Aquellos casos en los que la zona donde se halle ubicado el predio que requiere servicio de agua potable, no disponga de redes de alcantarillado previamente a la atención de la acometida, el usuario deberá construir un tanque séptico de acuerdo al diseño y recomendaciones emitidas por la EP-EMAPA-G, con excepción de las áreas donde existan acuíferos, en las que no se permitirá la construcción de dichos tanques sépticos, a fin de prevenir contaminaciones ambientales.
- i. Por derecho de servicio de agua potable el usuario cancelará el valor de \$35,00 dólares.
- j. Por derecho a la conexión agua potable el usuario cancelará un valor de \$10.00 dólares a más del presupuesto de trabajos.

II. 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 la administración de la EP-EMAPA-G, siempre y cuando cuenten con servicio de agua potable, en caso de extensión de la red de alcantarillado y que no exista red de agua potable, el o los solicitantes cancelaran el valor total de la acometida, más los valores que se generen por extensión de red; estos valores no podrán ser financiados.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

- b. Las conexiones domiciliarias de alcantarillado sanitario deben instalarse de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas por el Departamento Técnico de la EP-EMAPA-G
- c. Por derecho de servicio de alcantarillado el usuario cancelará el valor de \$73,00 dólares por cada lote hasta los 300 m², en caso de excedentes se calculará de manera proporcional.
- d. Por derecho a la conexión de alcantarillado el usuario cancelará un valor de \$ 80.00 dólares hasta los 300m² y en caso de proyectos de urbanización privada, el solicitante cancelará los costos por cada 200 m² del predio, a más del presupuesto de trabajos, es obligación del propietario proporcionar la tubería de su vivienda hasta la vereda (la EP-EMAPA-G construirá la caja y conectará a la red pública).
- e. En los casos de proyectos de edificaciones en propiedad horizontal, el Departamento Técnico de la EP-EMAPA-G, aprobará la factibilidad de servicio debiendo contemplarse el diseño de salidas del alcantarillado.
- f. El diámetro mínimo de tubería para alcantarillado será de 250mm

CAPÍTULO III

DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO

Art. 8. Todo trámite relacionado con las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado que presta la EP-EMAPA-G será canalizado a través de la Unidad de Atención al Cliente

Art. 9. El servicio de provisión de agua potable a todo inmueble, se prestará a través de las siguientes modalidades:

- a. Conexión provisional de agua potable.
- b. Conexión convencional de agua potable.

Art. 10. El servicio provisional se prestará de manera excepcional por motivos humanitarios y técnicos y por el plazo único de doce meses previa justificación del usuario e informes técnicos y jurídicos respectivos y con autorización de la máxima autoridad.

La EP-EMAPA-G, establecerá políticas y mecanismos tendientes al cambio de la conexión provisional a la convencional a través de las directrices del área técnica correspondiente.

Art. 11. La conexión convencional se solicitará cuando el usuario no tenga inconvenientes técnicos y legales para conectarse a la red pública de EP-EMAPA-G.

Art. 12. Para la solicitud de servicios a la EP-EMAPA-G, a excepción de los casos establecidos en el artículo 10 del presente reglamento, los usuarios deberán adjuntar los siguientes documentos:

1. Si es persona natural:

Copias legibles de:

- Cédula de ciudadanía o pasaporte y certificación de votación.
- Escritura del bien inmueble, debidamente registrada o documento legal habilitante.
- Especie valorada de solicitud adquirida en Recaudación de la EP-EMAPA-G
- Pago del impuesto predial del último ejercicio fiscal.
- Ficha Catastral
- Certificado de no adeudar al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, así como también a la EP-EMAPA-G
- Informe de factibilidad emitido por la EP-EMAPA-G
- Para construcciones en proceso, el permiso de construcción extendido por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la Municipalidad de Guaranda.
- Autorización de uso de datos personales
- Correo electrónico
- Número de teléfono celular
- Cuando el usuario no pudiese acercarse a las instalaciones de la EP-EMAPA-G a solicitar el servicio presentará un poder ante la autoridad competente (personas que residen en el extranjero) o una carta de autorización emitida por el legítimo propietario a la que se adjuntará un documento que acredite la legalidad de la autorización

2. Si es persona jurídica, además de lo solicitado anteriormente:

Copias de:

- De la Constitución de la Personería Jurídica.
- Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil
- Registro Único de Contribuyentes (RUC)

3. Para los casos en que los usuarios que requieren servicios no cuenten con la escritura pública o dispongan una escritura general, se procederá de la siguiente forma:

Si el predio tiene una escritura general, de la que forman parte varios dueños que están en proceso de escrituración:

- Copia de la cédula y papeleta de votación del solicitante.
- Se atenderán las acometidas a nombre del solicitante legalmente autorizado.
- Presentará una declaración juramentada ante Notario Público, de la posesión pacífica, ininterrumpida, con ánimo de Señor y Dueño, como lo dispone el Código Civil que mantenga sobre dicho predio, deslindando de toda responsabilidad a la EP-EMAPA-G, ante reclamos de terceras personas, señalando en su declaración que su

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

petición, en las condiciones que se indica tiene como sustento lo estipulado en los Art. 10,11 numerales 1,4,5 y 6; 12 y 14 de la Constitución de la República del Ecuador.

En los casos de que existan medidores destinados para casas comunales y sedes sociales, la Directiva de los mismos deberá presentar un acta compromiso notariada en el que manifiesta su compromiso para cumplir con las obligaciones suscritas con la E-P-EMAPA-G; las cuentas existentes o creadas deberán estar a nombre del Representante Legal del Barrio, Ciudadela o lo que corresponda

En el caso de solicitudes de servicios de agua potable y alcantarillado realizadas por el Gobierno Municipal, o Instituciones Públicas, serán estos, quienes se obliguen frente a la EP-EMAPA-G al cumplimiento de sus obligaciones y pagos de planillas.

CAPÍTULO IV

CONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Art. 13. Para la provisión del servicio de agua potable le corresponde a la EP-EMAPA-G, ejecutar los trabajos de conexión, reconexión, instalación, 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.

La acometida es para uso exclusivo del inmueble en el cual se haya instalado el servicio, en caso de incumplimiento se establecerán las sanciones correspondientes.

Todas las conexiones convencionales de agua potable constaran con sus respectivos medidores de consumo.

En caso de que la solicitud de servicio de Agua Potable y/ o Alcantarillado sea para construcción o nuevas edificaciones, se atenderá previa la presentación del permiso de construcción

En las obras de mejoramiento de Agua Potable y/o Alcantarillado ejecutadas por la EP-EMAPA-G, se dejará una acometida por predio a excepción de los predios con división horizontal o lotización. En las obras de mejoramiento integral se podrá autorizar una acometida por predio.

Art. 14. Los trabajos de alcantarillado serán hasta la línea de fábrica, para la provisión del servicio de alcantarillado, el diámetro comercial mínimo de la tubería para acometidas será de 160 mm y el tipo a utilizarse será tubería corrugada PVC según Norma NTE INEN 2059- 2010. La EP-EMAPA-G, se reserva el derecho de negar o suspender el servicio cuando considere que la instalación es perjudicial a la comunidad, por causas de orden técnico o legal y previo informe de la Dirección Técnica y de Proyectos.

Cuando la descarga de alcantarillado del predio se encuentre ubicado bajo la cota de la red pública, y no exista otra alternativa técnica, el usuario estará en la obligación de asegurar su funcionamiento mediante un sistema de bombeo o tanque séptico

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

(Biodigestor), y se procurará implementar soluciones técnicas y ambientales que permitan la evacuación de las aguas servidas.

Art 15.- Los usuarios quienes soliciten conectarse a la Red de Alcantarillado de la EP EMAPA-G, y no se encuentren conectados a la Red de Agua Potable deberán cancelar el costo de la acometida establecida en los APUS de Alcantarillado y una tarifa anual de \$20 USD por mantenimiento

Mantenimiento y reposición de la conexión. - La operación y mantenimiento de las conexiones incluyendo su reparación serán responsabilidad de la EP-EMAPA-G. Cuando se presenten daños en el kit de medición o en la conexión causados por el usuario los costos de reposición serán a costo del usuario.

Art. 16.- Queda prohibida la exoneración total o parcial de derechos y costos de conexión.

CAPÍTULO V

SERVICIO DE SANEAMIENTO

Art. 17.- Alcance del Servicio de saneamiento: La prestación del servicio de alcantarillado o saneamiento comprende las labores de recolección, tratamiento y disposición final de Aguas Residuales.

Art.18.- Modalidades de la recolección de aguas residuales. - El servicio de saneamiento referido a la recolección de aguas residuales será prestado a través de los siguientes medios:

- a) Por redes domiciliarias, en las áreas geográficas donde exista infraestructura de red pública de saneamiento;
- b) Por Biodigestores, tanques sépticos, letrinas u otras modalidades no convencionales. Estos sistemas serán construidos, instalados, provistos, operados y mantenidos por los beneficiarios y/o usuarios bajo su responsabilidad. La Empresa podrá ofrecer el servicio de limpieza de Biodigestores, tanques sépticos, directamente de acuerdo a los precios establecidos por la empresa, a quienes fueran usuarios del servicio de agua potable o no.

Art. 19.- Solicitud y conexión del servicio. - A lo relativo a la solicitud, obligatoriedad, y trámite para la conexión al servicio de saneamiento, así como en lo pertinente a la ejecución de la conexión, y la prevención de conexiones clandestinas o indebidas; le serán aplicables las disposiciones contenidas en los capítulos II y III del presente Reglamento, en lo que le fuere aplicable.

La Empresa podrá negar la conexión al servicio de saneamiento cuando no tuviere capacidad hidráulica de transporte, o de evacuación o reconociese algún otro

impedimento técnico para recolectar efluentes en las condiciones de calidad, concentración o volumen que fueren requeridos.

Art. 20.- Requisitos técnicos para conexiones de saneamiento. - Las conexiones de saneamiento deberán cumplir con los requisitos establecidos en las normas técnicas de instalaciones sanitarias vigentes en el país. Los inmuebles deberán conectarse en forma separada a los colectores de aguas residuales, y de aguas pluviales, respectivamente. Las tuberías externas de la red de Saneamiento, no podrán situarse a un nivel más alto que las tuberías de agua potable, debiendo cumplir con las normas de instalación y conexión establecidas en las regulaciones vigentes en el país.

Art. 21.- Obligación de mantenimiento intradomiciliario. - El usuario tiene obligación de mantener en óptimo estado la red sanitaria intradomiciliaria, sin perjuicio de las obligaciones del prestador del servicio, de proporcionar la información y asesoría técnica necesaria al usuario. En caso de Saneamiento, la Empresa podrá exigir fundamentalmente, a industrias o a usuarios que descarguen efluentes potencialmente contaminantes, la construcción en el interior de los predios, de una cámara destinada a la realización del control de descargas, medición de caudales y análisis de las aguas residuales. En caso de incumplimiento de esta obligación, la Empresa podrá imponer las sanciones establecidas.

CAPÍTULO VI

DE LOS COSTOS Y DERECHOS DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Art. 22.- Se cobrará por concepto de costos, derechos y demás rubros de conexión, los valores que se fijarán en cada presupuesto para acometidas domiciliarias de agua potable y alcantarillado, en consideración al área de construcción, diámetros, longitud de conexión y materiales.

El costo de una acometida domiciliaria para agua potable y/o alcantarillado, tendrá cuatro componentes:

- a) Por derechos de conexión.
- b) Derechos de servicios
- c) Valores de materiales y porcentaje de gastos administrativos.
- d) Mano de obra, y/o equipos

Art. 23.- El derecho de conexión y servicio será un valor determinado a cancelar por el usuario para acceder a la unión con la red de agua potable y/o alcantarillado de la Empresa.

Los valores que se fijarán por materiales serán establecidos a través del análisis de precios unitarios (APUs) realizados por el departamento técnico el mismo que será actualizado cada año.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

La mano de obra será determinada en base a las remuneraciones establecidas en la Cámara de la Construcción y otros parámetros que deberán ser considerados, para los cálculos que desarrollará la Dirección Técnica en coordinación con la Dirección Comercial.

El porcentaje por gastos administrativos se calculará anualmente por la Dirección Financiera en base a la metodología vigente.

Art. 24.- Queda prohibida la exoneración total o parcial de derechos y costos de conexión.

Art. 25.- El usuario deberá cubrir el costo del presupuesto por la solicitud de instalación de agua potable y/o alcantarillado, ya sea mediante pago al contado o financiamiento.

En caso de optar por el financiamiento, se exigirá un abono del 50% del valor total de la instalación, y el saldo restante deberá ser cancelado en un plazo máximo de 6 meses.

No obstante, si el usuario demuestra encontrarse en situación de extrema pobreza o pertenece a un grupo de atención prioritaria, el pago mínimo requerido será del 30% del valor total, y el saldo podrá ser cancelado en un plazo de hasta 12 meses siempre que se cuente con un informe justificativo solicitado por la Dirección Comercial, al Ministerio del Trabajo, a través de la Dirección de Grupos de Atención Prioritaria, y el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de ser el caso.

Art. 26.- El costo del servicio de instalación de alcantarillado será cargado a la cuenta activa de agua potable del usuario.

Art. 27.- En caso de ser necesario el reemplazo del medidor anterior debido a daño, mal funcionamiento, rotura, manipulación del mismo o por haber alcanzado su vida útil, se cobrará el valor del nuevo medidor, cuyo costo dependerá de su diámetro. Además, se incluirán los costos adicionales por materiales y mano de obra, según lo determinado en los APUs realizado por el Departamento Técnico.

CAPÍTULO VII

CATEGORÍAS Y TARIFAS DE CONSUMO

Art. 28.- Categorías de Consumo de Agua Potable y Alcantarillado

Se establecen las siguientes categorías para el consumo de agua potable y la tarifa de alcantarillado:

Categoría Residencial

1. Categoría Doméstica
2. Categoría Tercera Edad
3. Categoría por Discapacidad

Categoría No Residencial

1. Categoría Productiva
2. Categoría Oficial
3. Categoría GAD Guaranda

Art. 29.- Categoría Residencial

Esta categoría contempla los consumidores de hogares/ inmuebles destinados únicamente a la vivienda de las personas en donde no se desarrolle ninguna actividad productiva.

Si en el inmueble existen locales comerciales, el propietario deberá solicitar una acometida independiente, la cual se categoriza como productiva.

Art. 30.- Categoría - Tercera Edad

Esta categoría está destinada a usuarios de 65 años o más, conforme lo establece el Artículo 13 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores. El beneficio aplicará únicamente a la cuenta de agua potable del domicilio del solicitante.

En caso de que en el inmueble se desarrollen actividades comerciales o se generen ingresos por concepto de arrendamiento, y exista únicamente una acometida o cuenta de agua, el usuario deberá proceder con la individualización de la acometida correspondiente al uso residencial de su domicilio, a fin de poder acogerse al beneficio del descuento por tercera edad, conforme a la normativa vigente.

Requisitos para solicitar el cambio de categoría:

Persona natural (65 años en adelante)

- Cédula de identidad o pasaporte del titular del servicio con tercera edad
- Cédula del cónyuge o pasaporte, en los casos que aplique
- Copia de la factura o número de la cuenta contrato
- Estar al día en los pagos del servicio de EP-EMAPA-G
- No tener subsidio de tercera edad en otro servicio de agua potable
- Datos de contacto: número de teléfono celular y/o convencional, correo electrónico
- Llenar y firmar el Formulario para Aplicación de Subsidio de la ley del Adulto Mayor, el formulario será suscrito por el titular del servicio de agua potable (Anexo 2)
- Llenar y firmar el formulario para autorización y tratamiento de datos personales (Anexo 1)

Art. 31.- Categoría - Descuento por Discapacidad.

Esta categoría aplica a usuarios protegidos por la Ley Orgánica de Personas con Discapacidad, de acuerdo con el Artículo 79 de dicha ley y su reglamento.

Requisitos para solicitar el cambio de categoría:

- No tener deudas con EP-EMAPA-G.
- Presentar una **solicitud de cambio de categoría** en Atención al Cliente de EP-EMAPA-G.
- Presentar el **original de la Cédula de Identidad y/o Carnet de Discapacidad**.

En caso de que en el inmueble se desarrollen actividades comerciales o se generen ingresos por concepto de arrendamiento, y exista únicamente una acometida o cuenta de agua, el usuario deberá proceder con la individualización de la acometida correspondiente al uso residencial de su domicilio, a fin de poder acogerse al beneficio del descuento por discapacidad, conforme a la normativa vigente.

Art. 32.- Categoría NO Residencial

Contempla a los consumidores que se ubiquen en los inmuebles o locales comerciales destinados a actividades con fines de lucro, también se incluye en este grupo las entidades que prestan atención pública gubernamental, En general todas aquellas que no corresponden a inmuebles residenciales.

Art. 33.- Categoría Productiva

Contempla a los consumidores que se ubiquen en los inmuebles o locales comerciales destinados a actividades con fines de lucro.

Art. 34.- Categoría Oficial

Esta categoría abarca a los usuarios con conexiones de agua potable en inmuebles destinados a actividades gubernamentales, seccionales, sean de propiedad pública.

Art. 35.- Categoría GAD Guaranda

En esta categoría se encuentran todas las cuentas catastradas a nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda.

Art. 36.- Requisitos para solicitar el cambio de categoría residencial

Para solicitar el cambio de categoría el usuario deberá estar al día con sus obligaciones y presentar en Atención al Usuario la siguiente documentación:

- Solicitud de cambio de categoría en especie valorada
- Copia de la Cédula de Identidad y papeleta de votación.
- Copia de la última planilla de consumo.

Art. 37.- La EP-EMAPA-G deberá ejecutar, de oficio, la actualización integral del catastro de categorías de todos los usuarios del servicio, conforme a los criterios técnicos y

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

normativos vigentes. Los usuarios deberán ser notificados de dichos cambios mediante los canales físicos y/o electrónicos habilitados para tal efecto.

Art. 38.- Inspección y Aplicación del Cambio de Categoría

Cuando un usuario solicite un **cambio de categoría** o un **descuento especial por Adulto Mayor y/o Discapacidad**, la **Dirección Comercial** realizará una inspección para verificar la procedencia del beneficio conforme a la ley.

- Si el cambio es aprobado, se aplicará a partir de la siguiente facturación posterior al trámite.
- Si el beneficio es denegado, **EP-EMAPA-G** notificará al usuario mediante los canales físicos y/o electrónicos habilitados para tal efecto.
- Para acceder a la actualización de categoría, el usuario deberá presentar su trámite correspondiente hasta el día 20 de cada mes

Art. 39.- Determinación de Tarifas

Las tarifas serán establecidas conforme a la guía metodológica determinada y aprobada por la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) y por el Directorio de EP-EMAPA-G.

CAPITULO VIII

DE FACTURACIÓN

Art. 40.- Facturación del Servicio

El servicio de agua potable y alcantarillado será facturado de acuerdo con el pliego tarifario vigente y estará sujeto a revisión conforme a lo establecido en la norma técnica expedida por la Agencia de Regulación y Control del Agua-ARCA.

Art. 41.- Antes de proceder con la facturación mensual, la EP-EMAPA-G realizará la lectura del micromedidor. Para ello, el usuario deberá facilitar el acceso al personal autorizado de la EP-EMAPA-G, debidamente identificado, permitiendo la toma de lectura.

Art. 42.- En caso de que el lector no pueda realizar la lectura correspondiente, dejará en el inmueble una notificación formal que acredite su visita, la EP-EMAPAG deberá notificar en tres ocasiones consecutivas al propietario del inmueble, con el fin de que se acerque a las oficinas de la institución a realizar el trámite correspondiente para el cambio de sitio del medidor. El valor generado por la reubicación podrá ser financiado por el usuario hasta en un plazo máximo de doce (12) meses, previa realización de un abono inicial del diez por ciento (10%) del costo total del trámite.

En caso de que el usuario no atienda las notificaciones emitidas por la EP-EMAPAG, la empresa podrá proceder con el cambio de sitio del medidor de oficio, y el costo del

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

mismo será cargado a la cuenta del usuario, pudiendo ser prorrateado en un plazo de hasta seis (6) meses, adicional al valor correspondiente al consumo de agua.

Art. 43.- Las lecturas tomadas periódicamente serán procesadas mensualmente para la emisión de las facturas de consumo.

En el caso de que el equipo de medición presente fallas, desperfectos mecánicos, u otros que no permitan realizar la medición, se aplicará el promedio de consumo de los seis (6) últimos meses, sin tomar en cuenta el mes que se detecta el medidor dañado, hasta la reposición del equipo de medición.

Art. 44.- Se prohíbe la facturación basada en métodos distintos a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimaciones calculadas según el diámetro de las conexiones, el total de clientes y el consumo total (m^3), entre otros. Asimismo, no se podrán aplicar cálculos promedio u otras metodologías que no estén contempladas en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Art. 45.- De manera excepcional, en casos de estado de emergencia o cuando exista una imposibilidad física debidamente justificada para acceder a los sistemas de medición o realizar la toma de lectura correspondiente, la factura del periodo afectado podrá emitirse con base en el promedio mensual de consumo de los seis períodos inmediatamente anteriores.

En el presente caso, el Inspector de Lectores, emitirá el correspondiente informe que será puesto en conocimiento del o la Directora Comercial en el mismo que constarán las rutas en las cuales exista impedimento de acceso a la toma de lecturas de consumo, y deberá notificar al usuario sobre la imposibilidad física de acceder al medidor a través de los diferentes medios de comunicación y expresara la actuación de la Empresa en el Marco de la Ley Orgánica de la Defensa al Consumidor y el presente Reglamento.

Art. 46.- La facturación por los servicios de agua potable y alcantarillado se emitirá en los primeros cinco días de cada mes.

Para la facturación de consumos se considerarán como categoría especial las personas a quienes se asignará los siguientes subsidios:

- Adultos mayores. - Aplicará a personas mayores a los 65 años, de acuerdo a lo que se establece en la Ley Orgánica del Adulto Mayor.
- También se exonera con el cincuenta por ciento del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de agua potable a las instituciones sin fines de lucro que den atención a las personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores, instituciones gerontológicas.
- Discapacidad. - El servicio de agua potable y alcantarillado tendrá una rebaja de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica de Personas con Discapacidad y su Reglamento.
- El subsidio se aplicará también a personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad,

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

debidamente acreditadas por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica.

Las rebajas consideradas se aplicarán únicamente para el inmueble donde el usuario fije su domicilio permanente y exclusivamente a una cuenta por servicio.

Si un usuario aplica el subsidio por tercera edad y por discapacidad, podrá escoger entre uno de los dos subsidios. Por ningún motivo se podrá aplicar a dos o más subsidios en una misma cuenta ni tampoco se considerarán estos subsidios a más de una cuenta registrada a nombre del usuario. La omisión de estas disposiciones se sancionará conforme los reglamentos institucionales respectivos.

Art. 47.- De presumirse que el medidor dejó de funcionar de manera correcta. El usuario presentará su reclamo hasta diez días posteriores a la emisión de la siguiente factura en el área de atención al cliente de la EP-EMAPA-G, solicitando la revisión técnica del mismo, el valor a facturar previo a la realización del informe respectivo, será el valor promedio de los últimos seis meses, sin tomar en cuenta el mes que se detecta el medidor dañado, siempre que se evidencian fallas técnicas mediante informe del área correspondiente pudiendo también ser refacturadas las planillas de acuerdo al informe.

Art 48.- Para efectos de la facturación, los medidores deberán ser instalados en la planta baja en lugares visibles y de fácil acceso. En el caso de edificios, los medidores deberán ser ubicados en armarios o lugares destinados para el efecto, los que, así mismo deberán ser de fácil acceso para la toma de lecturas.

Si una cuenta no pudiere ser facturada debido a que el medidor se encuentra en un sitio no accesible, la EP-EMAPA-G procederá a notificar a los usuarios de esta novedad para que el medidor sea reubicado por la EP-EMAPA-G en un plazo de 60 días, los costos generados serán a costas del usuario, pudiendo ser cancelados en su totalidad o mediante financiamiento de hasta 6 meses con un valor mínimo inicial del 30% del costo del servicio.

Si una vez notificado el usuario de la necesidad de reubicar el medidor para acceder a una toma de lectura real, el mismo hace caso omiso la EP-EMAPA-G queda facultada para realizar los trabajos necesarios para la reubicación, los costos generados serán a costas del usuario pudiendo ser cancelados en su totalidad o mediante financiamiento de hasta 3 meses con un valor mínimo inicial del 50% del costo del servicio.

Art. 49.- Cuando existan instalaciones de agua potable debidamente legalizadas, que por situaciones de emergencia no tengan el suministro, la EP-EMAPA-G proporcionará el servicio gratuito mediante tanqueros, priorizando a establecimientos de salud, educacionales o de servicio social, acorde con la disponibilidad operativa de la Empresa.

CAPITULO IX

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Art. 50.- En materia de cobranza, estará previsto en el reglamento de Coactivas vigente de la EP-EMAPA-G, y, en lo establecido en el Código Tributario.

Art. 51.- Se reconoce como válidos únicamente los pagos que se realicen en las ventanillas de recaudación de la EP-EMAPA-G, o a través de los medios autorizados por la misma.

Art. 52.- El propietario del inmueble será el único responsable ante la EP-EMAPA-G por el pago de los servicios; en tal virtud, no podrá alegar mora de su inquilino u otros problemas, cuando el inmueble estuviere arrendado, o en comodato.

Art. 53.- El usuario caerá en mora cuando tenga una planilla impaga por más de 30 días, contados a partir de la fecha de emisión de la planilla.

El usuario que no haya cancelado sus planillas de consumo, según el plazo establecido, será sujeto de cobro del interés, suspensión temporal del servicio, y al pago de recargos vigentes por la suspensión.

Art. 54.- Se restablecerá el servicio, previo al pago de la totalidad de la deuda; el usuario tendrá acceso a un convenio de pago cuando la deuda sea igual o mayor al 15% de un SBU, hasta un plazo máximo de 6 meses, mismo que será otorgado por parte de la Dirección Comercial de la EP-EMAPA-G a través de la Unidad de Medición, Facturación y Cobranza, previo el abono del 50% del valor total de la deuda. En caso excepcionales que los montos superen los de un SBU previo un informe técnico de la Dirección Comercial los valores podrán ser financiados hasta un plazo máximo de 12 meses.

La EP-EMAPA-G no podrá refinanciar sobre un financiamiento vigente, se concederá un nuevo financiamiento previo a la cancelación total del financiamiento vigente.

En caso de incumplimiento de dos cuotas del convenio de pago firmado, la EP-EMAPA-G, reactivará todos los valores que constan en el convenio en una sola factura para su pago inmediato.

Art 55.- En casos de calamidad doméstica en los cuales los usuarios requieren de plazos diferentes a lo señalado en el Art. 58 que antecede por causas debidamente comprobadas y previo informe socioeconómico, emitido por el área comercial, cuando se identifique pobreza extrema o grupos de atención prioritaria, la gerencia de la EP-EMAPA-G o su delegado autorizará un plazo que no exceda de dieciocho meses. Se restablecerá el servicio de agua potable en un término no mayor a 48 horas después de suscrito el respectivo compromiso de pago y cancelado el valor mínimo del 20% del total adeudado, y los valores de reconexión.

Art 56.- En casos de morosidad, la EP-EMAPA-G procederá al corte del servicio de agua potable e iniciará los procesos de cobranza que correspondan de conformidad con lo

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

establecido en este Reglamento, se facturará por consumo mensualmente 0 m³ y se cobrará exclusivamente la tarifa básica vigente establecida en el pliego tarifario, con los respectivos intereses que se generen.

CAPITULO X

DE LA REFACTURACIÓN

Art 57.- Se entiende por refacturación al proceso de revisión y/o corrección de la facturación por los servicios que presta la EP-EMAPA-G debido a las siguientes causas:

- a) Mal funcionamiento del medidor
- b) Lectura, digitalización y-o facturación incorrecta
- c) Error en la categoría asignada al usuario, siempre y cuando las facturas no hayan sido canceladas.
- d) Por sentencia o resolución judicial ejecutoriada
- e) En los demás casos establecidos en la Ley de Defensa al Consumidor.

Art 58.- El usuario que se sienta perjudicado deberá presentar una solicitud de facturación por escrito en especie valorada de la EP- EMAPA-G en el área de Atención al Cliente, acompañada de la última carta de pago del Agua Potable y copia de documentos personales, la (cédula de ciudadanía y certificado de votación) con las excepciones previstas en la ley.

Art 59.- En los casos previstos en el literal b) del Art. 57, la EP-EMAPA-G de oficio podrá ejecutar la refacturación, previo al informe técnico emitido por el Inspector de Lectores quién será el responsable de notificar a Atención al Cliente la novedad para el respectivo registro e inicio de trámite pertinente.

Art 60.- En casos que proceda la refacturación se calculará el consumo de la siguiente manera:

- a) Si funciona mal el medidor y lo certifica la EP-EMAPA-G se considerará el promedio de los seis meses inmediatamente anteriores a la factura objetada
- b) Si la cuenta está mal categorizada se procederá a la rectificación de la misma basada en la verificación correspondiente y con los documentos legales que respalden su pedido.
- c) Si se tratare de lecturas mal tomadas, mal digitadas se procederá a facturar en base a la lectura real, previo a informe emitido por el Inspector de Lectores.
- d) En caso de que existiese alguna disposición judicial o resolución administrativa se procederá conforme a los parámetros establecidos por las mismas.

Art 61.- Las planillas refacturadas 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 refacturación sin recargo adicional.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

Art 62.- En el caso de que el usuario en el plazo de 30 días haya pagado una factura mal emitida, se mantendrá la lectura facturada y pagará la base de la planilla hasta que la lectura se iguale.

Art 63.- La Dirección Comercial es la responsable de autorizar la refacturación, será competencia del área de Facturación la ejecución de los procesos de refacturación, de conformidad con la ley y el presente Reglamento. En casos excepcionales cuando la situación lo amerite, se solicitarán los respectivos informes a las Direcciones que correspondan.

Art 64.- Para efectos de cobro de los valores refacturados, el área de Cobranzas será la encargada de asegurar que la notificación al usuario se realice en legal y debida forma utilizando los medios físicos y electrónicos establecidos en la ley, para garantizar el pago de las planillas por parte del usuario.

Art 65.- La Dirección Comercial emitirá informes trimestrales á Gerencia General sobre todos los procesos de refacturación efectuados en dicho plazo.

CAPITULO XI

DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Art 66.- La EP-EMAPA-G suspenderá el servicio de agua potable en los siguientes casos:

- a) En caso de evidenciarse un retraso de 1 mes en el pago por sus servicios contados a partir de la emisión de la planilla no cancelada se procederá a la suspensión del servicio e inicio de acciones de cobranzas respectivas, más la aplicación de la multa por corte y reconexión equivalente al 3% del SBU, sin perjuicio de la acción coactiva y sus correspondientes costas procesales.
- b) Por habilitación o rehabilitación fraudulenta, arbitraria o clandestina de la conexión de Agua Potable.
- c) Por necesidad de orden técnico
- d) Cuando el medidor haya sido retirado por el usuario sin la debida autorización de la EP EMAPA-G
- e) A solicitud escrita por el usuario, debidamente justificada y previa comprobación de que este se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con la EP-EMAPA-G
- f) Cuando las piscinas de uso público y privado que no dispongan de equipo de recirculación
- g) Por daños intencionales a la red de agua potable.
- h) Cuando se dé un uso inadecuado al Agua Potable

Art 67.- Si en un plazo de 6 meses por causas imputables al usuario este no regule su situación, se procederá a la baja del medidor y taponamiento temporal o definitivo de la acometida domiciliaria y no será procedente al respecto reclamo alguno, la Dirección Comercial dispondrá la inactivación correspondiente de la cuenta.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

Una vez ejecutado el taponamiento, el usuario podrá solicitar la activación del servicio siempre y cuando haya cancelado los valores pendientes a la Empresa, más los valores que se generen por dicha activación, de lo contrario se dará inicio al proceso coactivo.

CAPITULO XII

DE LAS RECONEXIONES

Art 68.- EP-EMAPA-G a través de la Dirección Comercial será la única autorizada para reconectar el servicio, previo el pago de la totalidad de la deuda, o la firma de un convenio de pago, que se otorgará por una sola vez sobre esa deuda y previo el abono del 50% del valor total. El servicio de agua potable se rehabilitará en un término máximo de 24 horas. El costo por concepto de reconexión será el 3% del SBU.

Art. 69.- Condición de un solo servicio:

- a) Condición solo servicio de Agua Potable. - Cuando el usuario no disponga del servicio de saneamiento, el valor del servicio de agua potable se facturará solo el costo de agua potable.
- b) Condición solo servicio de Saneamiento. - Cuando el usuario disponga del servicio de agua potable por otros medios, el valor del servicio de Saneamiento se facturará con una tasa fija de \$20,00 anuales. Para usuarios que soliciten la suspensión definitiva del servicio de agua potable y continúen usando el servicio de saneamiento, se facturará el costo de saneamiento. Las anteriores solicitudes podrán atenderse si el peticionario no tiene obligaciones pendientes con la EP-EMAPA-G.

CAPITULO XIII

DEL CONTROL DE OPERATIVIDAD DEL MANTENIMIENTO DE MEDIDORES

Art 70.- Los medidores adquiridos en la EP-EMAPA-G, tienen garantía de 1 año contados a partir de su instalación

Art 71.- La EP-EMAPA-G realizará el reemplazo de los medidores defectuosos, previo el informe de comprobación técnica de medidores.

Art 72.- Cuando un medidor, previo a la comprobación técnica se reporte como dañado y haya fenecido el tiempo de la garantía, el usuario tendrá la obligación de solicitar un nuevo medidor a la Empresa asumiendo los costos del mismo.

Art 73.- El usuario está obligado a reparar y mantener en perfecto estado de funcionamiento los sistemas internos de Agua Potable y Alcantarillado

Art 74.- El usuario permitirá el ingreso del personal de la EP-EMAPA-G debidamente identificado, para que realice las inspecciones a sus instalaciones internas previo a solicitud del mismo con fines de revisión sin que esto constituya un allanamiento o transgresión alguno a sus derechos constitucionales.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

Art 75.- En caso de ser necesario el cambio de medidor ya sea por daño, mal funcionamiento, rotura o al haber cumplido su vida útil, se cobrará al usuario el valor del medidor nuevo dependiendo de su diámetro más los rubros que se generen por dicho cambio, teniendo el usuario la alternativa de financiar hasta en tres cuotas con un abono inicial del 25 % su costo, el mismo que se cargará a la factura de consumo mensual.

Art 76.- La EP-EMAPA-G, entregará la factura emitida mediante sus canales digitales para su consulta y descarga

CAPITULO XIV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO Y EMPRESA

Art.77.-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 en diversas leyes, reglamentos, ordenanzas u otras regulaciones aplicables a la relación usuario-empresa.

Art.78.-Derechos de los Usuarios. - Son derechos de los usuarios:

- a. Recibir la provisión de agua potable en las condiciones de cantidad, calidad y precios establecidas de acuerdo al consumo que éste ha generado.
- b. Recibir un servicio de alcantarillado sanitario en buen estado de funcionamiento.
- c. Formular solicitudes, reclamos, etc., en relación a las condiciones de la prestación de los diversos servicios y obtener de manera pronta respuesta a lo solicitado.
- d. Recibir información adecuada, veraz, oportuna y completa, sobre todo lo referente al Servicio que presta la EP- EMAPA-G.
- e. Obtener un trato deferente, transparente, equitativo y eficaz por parte de la empresa.

Art.79.- Obligaciones de los Usuarios. - Son obligaciones de los usuarios, las siguientes:

- a. Mantener en buen estado de funcionamiento los sistemas internos de agua potable, desde su predio hasta el medidor.
- b. Pagar puntualmente las facturas de consumos mensuales.
- c. Para Instituciones Públicas cuyos consumos de Agua potable y Alcantarillado son cancelados a través de la Entidad Financiera Estatal, es obligación presentar a la EP-

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

EMAPA-G, de manera física o a través del correo electrónico proporcionado por la Empresa, la documentación pertinente que evidencie la cancelación de dichos servicios, a fin de validar los pagos y emitir las respectivas facturas. Caso contrario se generará interés por mora, una vez ejecutado este procedimiento, las facturas deberán ser retiradas de la ventanilla de Recaudación de la EP-EMAPA-G, por un representante de la entidad pública.

- d. Cumplir con los compromisos y/o convenios de pago, aceptados libre y voluntariamente.
- e. Actualizar la información personal y/o del inmueble, toda vez que se produzcan modificaciones respecto de los datos registrados. Presúmase, todo cambio en la titularidad de dominio de la propiedad que conlleva a la necesidad de sustitución del titular.
- f. Prestar todas las facilidades en las actividades de servicio que realiza el personal de EP-EMAPA-G. sin que esto constituya un allanamiento ni transgresión alguna a sus derechos ciudadanos.
- g. Informar a la empresa sobre daños o fugas que se detecten en las redes de agua probable y alcantarillado, así como inconvenientes en el medidor de consumo.
- h. Tener un consumo racional del agua potable y hacer buen uso del sistema de alcantarillado.
- i. Pagar por los consumos de agua potable registrados, si los daños ocurridos desde el medidor hacia dentro del predio del usuario, no son responsabilidad de la EP-EMAPA-G.
- j. Presentar la documentación requerida para la obtención de los servicios que brinda la EP-EMAPA-G, incluyendo el formulario de autorización del uso de datos personales para las notificaciones que correspondan

Art.80.-Derechos de la Empresa. - Son derechos de la empresa:

- 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 de los mismos.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

- b. Percibir los valores que correspondan por los servicios y demás prestaciones que efectúe la EP-EMAPA-G de conformidad a la Estructura Tarifaria, al presente reglamento y demás resoluciones.
- c. Aplicar las sanciones correspondientes, en caso de comprobar el cometimiento de alguna infracción prevista en el presente reglamento.
- d. Acceder al interior de una instalación domiciliaria para una revisión técnica cuando se presuma que las mismas se encuentran en condiciones perjudiciales para el sistema, sin que esto constituya un allanamiento ni transgresión alguna a sus derechos ciudadanos.

Art.81.-Obligaciones de la Empresa. - Son obligaciones de la empresa:

- a. Suministrar agua potable en las condiciones de cantidad, calidad y precios establecidas de acuerdo al consumo que el usuario ha generado.
- b. Realizar mantenimientos preventivos a la red de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario a fin mantener funcional el servicio y reducir fallas de operatividad.
- c. Brindar un servicio de alcantarillado sanitario en buen estado de funcionamiento.
- d. Beneficiar exclusivamente al bien inmueble y asignándole la categoría para la cual fue solicitada los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- e. Atender todas las solicitudes y reclamos recibidos, prodigando a los usuarios un trato respetuoso, transparente, ágil, eficiente y equitativo.
- f. Suspender el servicio de agua potable cuando los usuarios adeuden valores por sus consumos y/o incumplan convenios/condiciones de pago ya establecidas con anterioridad.
- g. Atender cualquier daño que se presente en las redes de agua potable y/o alcantarillado, considerando su responsabilidad hasta el punto en el cual se conecta al sistema del usuario, estableciendo en este caso para el servicio de agua potable el medidor y para el servicio de alcantarillado la caja de revisión ubicada en la acera.
- h. Actualizar el registro de usuarios, para prevenir e impedir acciones de fraude, errores de medición, o contingencias de otro tipo que perjudiquen al servicio que presta la empresa.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

- i. Inspeccionar las conexiones de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la red pública, a fin de descartar y eliminar las acometidas clandestinas que pudiesen existir.
- j. Utilizar materiales y/o equipos avalados o certificados de óptima calidad, que garanticen la verificación adecuada del funcionamiento de los equipos de medición y brinden la confianza necesaria al usuario.
- k. Asesorar a los usuarios respecto del mantenimiento de las instalaciones internas, y sobre las acciones preventivas que deberían adoptar para mejorar la utilización de los servicios.
- l. Difundir a través de medios de comunicación de alcance general, aquellas circunstancias que prevengan toda alteración de la normal prestación de los servicios.
- m. Vigilar el adecuado uso de los servicios por parte de los usuarios, preservando las instalaciones públicas y privadas de agua potable, alcantarillado sanitario.
- n. Iniciar los procesos administrativos pertinentes de cobranzas a aquellos usuarios que por diversas causas se encuentren con deudas ante la empresa y éste no regularice su situación por largo tiempo.

CAPITULO XV

DE LAS PROHIBICIONES Y SANCIONES

Art.82.- Al Usuario le queda prohibido:

- 1. Manipular y/o alterar las instalaciones de agua potable, alcantarillado y/o equipos de medición e incurrir en demás comportamientos inadecuados para el normal uso de los servicios que presta la EP-EMAPA-G.
- 2. Suministrar o derivar agua potable a otro predio, pues este servicio es de beneficio exclusivo al inmueble para el que fue solicitada la conexión.
- 3. Comercializar o disponer de agua potable para su distribución a terceros.
- 4. Realizar derivaciones antes del medidor en una instalación existente.
- 5. Dar uso a los servicios prestados por la EP-EMAPA-G, para fines diferentes para los que fueron otorgados.
- 6. Provocar daños intencionales a las redes, acometidas, medidores y partes del sistema de agua potable y/o alcantarillado.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

7. Impedir que los funcionarios de la EP-EMAPA-G, cumplan con su trabajo en relación a los servicios que presta la institución.
8. Reconectar sin autorización sus instalaciones suspendidas por falta de pago o por la empresa.
9. Realizar conexiones clandestinas de agua potable y/o alcantarillado a la red pública.
10. Mantener materiales, desechos o botaderos en lugares públicos y privados que afecten a las instalaciones de agua potable y/o alcantarillado de EP EMAPA-G.
11. Descargar efluentes al sistema de alcantarillado público, incumpliendo con las Reglamentaciones Ambientales vigentes.
12. Manipular de cualquier modo un Hidrante, salvo los casos de emergencia que existiese en los cuáles serán las instituciones pertinentes las encargadas del respectivo uso y posterior notificación a la EP-EMAPA-G.

Art. 83.- Para la categoría Doméstica se aplicará una sanción del **50 % de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)** cuando se compruebe la inobservancia de las prohibiciones descritas en los numerales 1), 2), 3), 4), 5), 6) del Art.82 del presente Reglamento, más el costo de mano de obra y materiales requeridos para la reparación, valores que se incluirá en la facturación de los servicios. En caso de reincidencia además de la sanción prevista tendrá un recargo adicional del **25% de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)**.

Art.84.- Para la categoría Doméstica se aplicará una sanción **del 20 % de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)** cuando se compruebe la inobservancia de las prohibiciones descritas en los numerales 7), 8) y 10) del Art. 82 del presente Reglamento, En caso de reincidencia además de la sanción prevista tendrá un recargo adicional del **10% de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)**.

Art.85.- Para la categoría Doméstica se aplicará una sanción **del 80% Salario Básico Unificado (S.B.U.)** cuando se compruebe la inobservancia de las prohibiciones descritas en los numerales 9), y 11 del Art. 82 del presente Reglamento, En caso de reincidencia además de la sanción prevista tendrá un recargo adicional del **25% de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)** y sin perjuicio de las sanciones contempladas en las ordenanzas y leyes aplicables.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

Art.86.- Para la Categoría Comercial se aplicará una sanción del **50 % de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)** cuando se compruebe la inobservancia de las prohibiciones descritas en los numerales 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7) y 8) del Art. 82 del presente Reglamento, más el costo de mano de obra y materiales requeridos para la reparación, valores que se incluirá en la facturación de los servicios. En caso de reincidencia además de la sanción prevista tendrá un recargo adicional del **25% de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)**.

Art.87.- Para la Categoría Comercial se aplicará una sanción de **un Salario Básico Unificado (S.B.U.)** cuando se compruebe la inobservancia de las prohibiciones descritas en los numerales 9), y 11) del Art. 82 del presente Reglamento más el costo de mano de obra y materiales requeridos para la reparación cuando la situación lo amerite, valores que se incluirá en la facturación de los servicios. En caso de reincidencia además de la sanción prevista tendrá un recargo adicional del **50% de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)** y sin perjuicio de las sanciones contempladas en las ordenanzas y leyes aplicables.

Art.88.- El uso **inadecuado del hidrante** contempla una sanción de **un Salario Básico Unificado (S.B.U.)** cuando se compruebe la inobservancia de la prohibición descrita en el numeral 12) del Art. 83 del presente Reglamento más el costo de mano de obra y materiales requeridos para la reparación cuando la situación lo amerite. En caso de reincidencia además de la sanción prevista tendrá un recargo adicional del **50% de un Salario Básico Unificado (S.B.U.)** y sin perjuicio de las sanciones contempladas en las ordenanzas y leyes aplicables.

CAPITULO XVI

DE LAS SUSPENSIONES TEMPORALES Y DEFINITIVAS; Y DE LAS BAJAS DE LAS CUENTAS

Art. 89.- Suspensión temporal del servicio de agua potable por falta de pago. - La suspensión temporal del servicio de agua potable estará sujeta a las siguientes reglas:

- a) Tiempo de deuda vencida. - Procederá la suspensión cuando el usuario acumule dos facturas impagas; Cuando la EP-EMAPA-G hubiere concedido a un usuario, un convenio de facilidades de pago, la mora en el pago de una cuota, califica a la deuda financiada como vencida, habilitando la suspensión del servicio.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

- b) Suspensión del servicio en caso de reconexión no autorizada. - En el caso de las reconexiones sin autorización, la EP-EMAPA-G estará facultada a proceder inmediatamente a la suspensión del servicio sin mediar previo aviso y aplicar las multas establecidas por la empresa;
- c) En caso de reincidencia de reconexión no autorizada se procederá a la suspensión del servicio desde la tubería matriz, debiendo el usuario cancelar los costos que se generen basados en los APUS establecidos.

Art.90.- Suspensión temporal del servicio de agua potable solicitada por un usuario deberá ser por escrito en especie valorada, mismo que deberá encontrarse al día en sus pagos con la EP-EMAPA-G, esta suspensión se la realizará a la toma. Mientras el servicio se encuentre suspendido de manera temporal se facturará mensualmente con el mínimo de conformidad con el pliego tarifario vigente por los servicios de agua potable y alcantarillado en la categoría que corresponda. La suspensión temporal podrá solicitarse siempre y cuando el predio esté deshabitado.

Art.91.- Suspensión Definitiva solicitado por el usuario, lo solicitará por escrito en especie valorada, debiendo estar al día con los pagos de sus planillas. La EP-EMAPA-G procederá a la suspensión definitiva siempre y cuando el predio se encuentre deshabitado; en cuyo caso se retirará el medidor y previo a entregárselo al usuario, se procederá a su inhabilitación desde la toma, con la finalidad de evitar el mal uso del medidor. Se dejarán de emitir facturas y se inactivará la cuenta.

Art.92.-De la rehabilitación del servicio. - El usuario que hubiere solicitado la suspensión temporal del servicio de agua potable y desee su rehabilitación, deberá presentar solicitud escrita ante la empresa, pagará el costo del medidor nuevo, más los valores de materiales, accesorios, mano de obra y otros que correspondan para dicha rehabilitación de acuerdo al valor vigente a la fecha de la solicitud.

CAPÍTULO XVII

DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS Y ESPECIALES PRESTADOS POR LA EMPRESA

Art.93.- Servicios Prestados. - Los servicios administrativos, técnicos y especiales que presta la Empresa, serán retribuidos mediante el pago de los valores que se determinen.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

Los valores establecidos serán actualizados anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor, rigiendo al respecto la obligación de información previa de EP-EMAPA-G. En el caso de servicios no contemplados, la Dirección de Técnica y de Proyectos o quien haga sus veces, elevará la propuesta pertinente a la Gerencia, adjuntando los informes técnicos respectivos.

Art. 94.- Servicios de laboratorio de análisis de agua. - La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, EP EMAPA-G, pone a disposición de los usuarios servicios de laboratorio especializados para la evaluación de la calidad del recurso hídrico. Estos servicios comprenden análisis físicos, químicos y microbiológicos, así como la detección de contaminantes específicos, con el fin de verificar la aptitud del agua para consumo humano, uso industrial o actividades recreativas.

Las solicitudes deberán gestionarse mediante especie valorada, en la cual se deberán detallar los parámetros que el usuario requiere analizar.

Los costos de los análisis serán determinados conforme al Análisis de Precios Unitarios (APU) aprobado y vigente, emitido por el responsable técnico del laboratorio de análisis de agua de la EP EMAPA-G.

El valor final del servicio estará sujeto a los siguientes factores técnicos:

- a. Tipo de análisis solicitado: Los análisis básicos (pH, turbidez, sólidos disueltos, etc.) presentan un menor costo en comparación con análisis especializados (metales pesados, compuestos orgánicos, microorganismos patógenos, entre otros).
- b. Número de parámetros requeridos: A mayor número de parámetros solicitados, mayor será el costo total del análisis.
- c. Ubicación geográfica del solicitante: Los costos pueden variar según la localización del servicio y la demanda operativa en la zona.

La recaudación de los valores correspondientes se realizará únicamente a través de la ventanilla general de la EP EMAPA-G, debidamente autorizada.

Art.95.- Servicios Hidrosuccionador. - Los servicios que presta la Empresa estarán limitados exclusivamente a la accesibilidad en sitio, siendo necesario que la vía de acceso

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

se encuentre en buen estado y que tenga el suficiente espacio para que se pueda realizar las maniobras necesarias. En caso de requerir el servicio de limpieza de pozo séptico o biodigestor la boca de limpieza debe estar a no más de 10 metros de distancia del lugar de parqueo del vehículo hidrosuccionador (camión de succión o “vacuum”); además de tener una altura libre de 6 metros para la ejecución de trabajos. Los valores serán retribuidos mediante cobro establecido por la empresa.

- a. El alquiler de este vehículo hidrosuccionador se podrá realizar solo en caso de que no haya menoscabo o interfiera con la labor de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado. El alquiler de este vehículo y equipo se cobrará por hora o fracción y su valor será determinado por la Dirección Técnica de la EP-EMAPA-G previo inspección e informe de factibilidad y presupuesto referencial correspondiente será de acuerdo a lo establecido en el APU pertinente.
- b. El alquiler del vehículo hidrosuccionador cuando sea requerido fuera de la ciudad de Guaranda, su facturación se contabilizará a partir de la salida del vehículo de las instalaciones de la Empresa Pública al lugar de destino y su retorno.
- c. La persona natural o jurídica, pública o privada que desee el alquiler del equipo hidrosuccionador deberá presentar una solicitud en especie valorada a la Gerencia General de la EP-EMAPA-G, con al menos 8 días hábiles de anticipación a la fecha en la cual utilizará el vehículo.

Art. 96.- Servicios de estudios de diseño y proyectos fiscalización y consultoría. – La EP-EMAPA-G contemplan la prestación de servicios profesional y técnico para la elaboración de estudios, diseños y proyectos de ingeniería relacionados con sistemas de agua potable y saneamiento (alcantarillado sanitario y/o pluvial); EP-EMAPA-G se obliga a desarrollar, de manera secuencial y completa, las actividades y entregables. Su costo dependerá de la magnitud o extensión del proyecto.

Art. 97.- Proyectos de construcción. - para dar atención a este requerimiento se deberá considerar toda la documentación de la etapa preparatoria del proyecto emitida por la Dirección de Técnica y de Proyectos, previa su ejecución, el diseño hidráulico sanitario será presentado por un profesional externo; trámite que será atendido en el término de 15 días. Su construcción será supervisada por la Dirección Técnica y de Proyectos.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

Son requisitos para la aprobación:

- a. Los parámetros de diseño emitidos por la EP-EMAPA-G, cuyo costo es el 6% del Salario Básico Unificado.
- b. Estudio hidro-sanitario de acuerdo a los parámetros emitidos por la EP-EMAPA-G.
- c. Una vez concluida la construcción de la infraestructura hidro-sanitaria, por parte del usuario, la EP-EMAPA-G recibirá la obra mediante acta de entrega recepción única y ésta pasará a formar parte de los activos de la Empresa.
- d. Presentación del ante proyecto de la lotización, urbanización y conjuntos habitacionales aprobado por el GAD-CG. Los valores serán retribuidos mediante cobro establecido por la empresa.

Art.98.- Por revisión y aprobación de diseños se cobrarán los siguientes valores: Urbanizaciones, lotizaciones, conjuntos habitacionales y programas de vivienda: 3% del presupuesto total de la infraestructura hidráulico-sanitaria, elaborado por la EP-EMAPA-G.

Art.99.- Servicio de pruebas de los instrumentos de micro medición, podrá prestar el servicio a terceros que así lo soliciten por escrito, para lo cual deberán cancelar mediante ingreso directo generado por la Dirección Comercial, los valores determinados en la Norma Técnica de Facturación.

Art. 100.- Servicio inspección técnica para la factibilidad de agua potable y/ o alcantarillado. - La EP EMAPA-G prestará el servicio de inspección técnica para la evaluación y determinación de la factibilidad o no factibilidad de conexión a las redes de agua potable y/o alcantarillado, a solicitud del interesado.

Este servicio tendrá un costo fijo de USD 10,00 (diez dólares de los Estados Unidos de América), valor que deberá ser cancelado únicamente en la ventanilla general de la EP EMAPA-G, mediante la emisión de la respectiva especie valorada.

La inspección técnica tiene como objetivo verificar la disponibilidad operativa, técnica y geográfica de las redes existentes, a fin de emitir un informe que determine la viabilidad o no del servicio solicitado

Art. 101. Servicio de cobro por cuenta de terceros.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

1. La EP EMAPA-G podrá prestar el servicio de cobro por cuenta de terceros, que consiste en la gestión, recaudación o recepción de pagos en nombre y por cuenta de otra institución. Este servicio se ejecutará previa la suscripción de un convenio o por la expedición de una ordenanza.
2. El cobro por cuenta de terceros solo se podrá realizar cuando exista autorización expresa y por escrito de la institución o el beneficiario (el titular de los fondos a recaudar). Dicha autorización deberá especificar, como mínimo:
 - El alcance del servicio.
 - Los montos o las bases para calcular los valores a recaudar.
 - El plazo de vigencia del servicio.
 - Las condiciones generales de la prestación.
3. Por concepto del costo administrativo y operativo del servicio de cobro y recaudación, la Empresa Municipal de Agua Potable de Guaranda recibirá el 10% de los valores efectivamente recaudados por este concepto.
4. Los costos operativos y administrativos a los que se refiere el numeral anterior corresponden a los valores en que incurre la EP-EMAPA-G para cumplir con el objeto del Convenio o la Ordenanza.

CAPÍTULO XVIII

DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Art 102.- En el caso del cometimiento de una infracción a las prohibiciones establecidas en el Art. 82 del presente Reglamento, previamente a imponer una sanción se realizará el siguiente procedimiento

1. Una vez detectada la infracción por parte del personal de la EP-EMAPA-G se procederá a notificar, personalmente, por boleta o a través de los medios de comunicación establecidos por la Empresa sobre la irregularidad al titular de la cuenta, mediante un documento en el cual especifique la infracción que contenga todos los datos referenciales
2. Si no se encuentra personalmente al usuario se le notificará con el contenido del Acto Administrativo por medio de dos boletas que se entregarán en dos días distintos en su domicilio o residencia a cualquier persona de la familia, Sino se encuentra a persona alguna a quien entregarlas se fijará en la puerta del lugar de su vivienda.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

3. La notificación por boletas a la o el representante legal de una persona jurídica se hará en su domicilio principal dentro de la jornada laboral, entregándose a uno de sus dependientes o empleados, previa constatación de que se encuentra activo.
4. Se procederá además a sentar una razón de notificación en la cual se evidenciará el nombre del servidor que efectuó la notificación, la persona que la recibió y la fecha de la diligencia
5. En la notificación se señalará la infracción y se le concederá al titular de la cuenta al término de 5 días a partir de la notificación, para que ejerza su derecho a la legítima defensa y de ser pertinente presente las pruebas de descargo.
6. El personal de la EP-EMAPA-G presentará el informe técnico respectivo con sus adjuntos, consultará y verificará los datos completos del usuario, de ser pertinente revisará las plataformas digitales, verificará la dirección exacta en campo y remitirá la documentación a la Unidad de Medición, Facturación y Cobranzas quien determinará el valor de la multa y los valores adicionales de acuerdo a lo que establece el presente reglamento.
7. Cuando los usuarios acudan a la Unidad de Medición, Facturación y Cobranzas para solicitar facilidades de pago, este se tramitará en función de los plazos establecidos en el presente reglamento.
8. Si el usuario una vez notificado no acude a la institución en el término de 5 días, con el informe técnico respectivo emitido por el personal de la EP-EMAPA-G de la Unidad de Medición, Facturación y Cobranzas, registrará la sanción correspondiente.
9. Cuando el usuario presente pruebas de descargo dentro del término de cinco días contados a partir de la última notificación, la Unidad de Medición, Facturación y Cobranzas, recabará los informes y documentos respectivos y de ser pertinente, remitirá el expediente completo a la Unidad de Asesoría Jurídica, que emitirá un criterio jurídico no vinculante a la Gerencia y Dirección Comercial, a fin de que se ejecute o no la Resolución Administrativa Sancionadora.
10. Todo escrito o prueba ingresada fuera del término de cinco días después de la notificación establecido en el presente artículo, será rechazado por tiempo extemporáneo.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

11. La Dirección Comercial a través de la Unidad de Medición Facturación y Cobranza emitirá el **título de crédito** que corresponderá a las cuentas infractoras en los plazos y condiciones establecidos.
12. En los casos en que los infractores no sean usuarios de la EP-EMAPA-G, la resolución administrativa sancionadora, se emitirá el título de crédito correspondiente y se procederá con el cobro pertinente.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En todo lo no previsto en el presente Reglamento se atenderá en su sentido literal, las disposiciones de la normativa legal vigente en este ámbito.

SEGUNDA. - De existir reformas, se codificará el presente Reglamento y se publicará en el dominio web de la Empresa para su descarga; así como, se difundirá a través de todos los medios posibles.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. - Para el efectivo cumplimiento de las disposiciones transitorias relativas a la generación de modelos de contratos, formatos de solicitudes, instructivos y todos aquellos procesos nuevos derivados del presente Reglamento que requieran la implementación y desarrollo se concede un plazo de sesenta (60) días para que se presenten a Gerencia General.

SEGUNDO. - Los servicios complementarios y conexos que no se encuentren detallados en la lista de precios vigente a la fecha de expedición de este cuerpo legal, deberán ser incorporados a la lista en referencia en un plazo de ciento veinte (120) días para que se presenten a Gerencia General

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese el REGLAMENTO DE SERVICIOS QUE PRESTA LA EP-EMAPA-G aprobado el 24 de agosto de 2010, sus reformas y cualquier otra normativa de igual o inferior jerarquía que se oponga a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento entrará en vigencia luego de su promulgación a través de la página web de la EP-EMAPA-G y será de aplicación obligatoria; los procesos y procedimientos que actualmente se

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

encuentren en trámite continuarán sustanciándose conforme a las reglas de procedimiento vigentes al tiempo de su inicio y hasta su conclusión.

CERTIFICACION:

En legal y debida forma CERTIFICO: que la Sustitutiva al Reglamento de Prestación de Servicios de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda EP-EMAPA-G, fue discutido y aprobado en sesión ordinaria del Directorio del día 30 de septiembre del 2025.

Dr. Inti Andrés Yumbay Taris
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA EP-EMAPA-G
ALCALDE DE GUARANDA

Darwin Alexis Pomagualli Agualongo PhD.
SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE EP-EMAPA-G
GERENTE DE LA E-P. EMAPA-G

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPA-G

Anexos

- a. PLIEGO TARIFARIO
- b. APUS
- c. EQUIPO INSTALACIONES DOMICILIARIAS-
- d. MATERIAL INSTALACIONES DOMICILIARIAS
- e. MANO DE OBRA INSTALACIONES DOMICILIARIAS
- f. PRESUPUESTO INSTALACIONES DOMICILIARIAS