

REGISTRO OFICIAL

Administración del Sr. Lcdo. Lenín Moreno Garcés

Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año II - Nº 522

Quito, miércoles 22 de
agosto de 2018

LEXIS

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

Art. 107.- Materia no protegible.- No son objeto de protección las disposiciones legales y reglamentarias, los proyectos de ley, las resoluciones judiciales, los actos, decretos, acuerdos, resoluciones, deliberaciones y dictámenes de los organismos públicos, y los demás textos oficiales de orden legislativo, administrativo o judicial, así como sus traducciones oficiales.

Tampoco son objeto de protección los discursos políticos ni las disertaciones pronunciadas en debates judiciales. Sin embargo, el autor gozará del derecho exclusivo de reunir en colección las obras mencionadas en este inciso con sujeción a lo dispuesto en este Capítulo.

Art. 116.- ...

La información y el contenido de las bases de datos producto de las investigaciones financiadas con recursos públicos serán de acceso abierto. Las instituciones o entidades responsables de tales investigaciones deberán poner a disposición dicha información a través de las tecnologías de la información.

REGISTRO OFICIAL: Órgano del Gobierno del Ecuador marca registrada de la Corte Constitucional.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL, EMAPAG EP

**RESOLUCIÓN
No. 4.20.07-2018**

EXPÍDESE EL REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL

Resolución No. 4.20.07-2018:**EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL, EMAPAG EP****CONSIDERANDO:**

Que, mediante ordenanza publicada en la Gaceta Oficial No.42 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil (M.I. Municipalidad de Guayaquil), y su reforma, publicada en la Gaceta Oficial No. 46, se creó la EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL, EP EMAPAG EP, la que conforme se establece en el artículo segundo de su ordenanza de creación, tiene por objeto asumir el rol que como parte contratante ha ejercido ECAPAG en función del contrato suscrito por ésta con International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda. INTERAGUA el 11 de abril del 2001;

Que, en virtud de la suscripción del Contrato de Concesión, INTERAGUA provee, administra y presta los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil, mientras que EMAPAG EP ejerce el rol de ente de control y regulación de tales servicios;

Que, la cláusula 5.4.3.1 del Contrato de Concesión señala que las partes podrán cuando fuera necesario, solicitar la revisión del Reglamento Interno de Manejo del Servicio utilizado por la Concesionaria para el Suministro del Servicio, con el fin de asegurarse que sus términos sean justos, razonables y consistentes con las leyes y reglamentos aplicables;

Que, el numeral 12 del artículo décimo primero de la Ordenanza de creación de EMAPAG EP señala que le corresponde al Directorio dictar los reglamentos que fueren necesarios para el eficaz cumplimiento el objeto de la Empresa, lo cual lo hará en una sola sesión;

En ejercicio de las facultades conferidas la Ordenanza de Creación de EMAPAG EP y el Contrato de Concesión;

RESUELVE:**EXPEDIR EL REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAGE PLUVIAL
EN EL CANTON GUAYAQUIL****TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES****CAPITULO ÚNICO**

Artículo 1.- Competencia. - De acuerdo con el Contrato de Concesión celebrado el dia

11 de abril del 2001, entre la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil (ECAPAG), e International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. LTDA., al que para efectos de este reglamento se podrá denominar simplemente como "contrato de concesión", es de competencia exclusiva de esta última administrar, operar, mantener y extender los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil, según el objeto, modalidad, alcance, área y plazo, establecidos en los numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5 del referido contrato.

Mediante ordenanza publicada en la Gaceta Oficial No. 42 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil (M.I. Municipalidad de Guayaquil), y su reforma, publicada en la Gaceta Oficial No. 46, se creó la EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL, EP EMAPAG EP, la que conforme se establece en el artículo segundo de su ordenanza de creación, tiene por objeto asumir el rol que como parte contratante ha ejercido ECAPAG en función del contrato suscrito por ésta con International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda. INTERAGUA el 11 de abril del 2001.

Artículo. 2.- Objeto del Reglamento de Servicios.- El presente Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial en el Cantón Guayaquil, que en adelante podrá ser denominado simplemente "El Reglamento de Servicios", constituye el instrumento regulatorio de los derechos y obligaciones inherentes a la ejecución del Contrato de Concesión mencionado en el artículo 1, en lo atinente a la relación de International Water Services (Guayaquil), INTERAGUA C. Ltda., que en adelante podrá denominarse simplemente como "INTERAGUA" o "la Empresa", con los usuarios de los servicios. El Reglamento de Servicios constituye el instrumento que establece, en el ámbito de la concesión, las estipulaciones relativas a la mencionada relación entre usuarios e Interagua.

Asimismo, el presente Reglamento de Servicios, regula las relaciones entre EMAPAG EP, INTERAGUA y los usuarios, dentro del marco de la ejecución del Contrato de Concesión.

El presente instrumento se regirá y se ejecutará de acuerdo con las normas constitucionales pertinentes, del Contrato de Concesión, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento, Ley Orgánica de Salud, Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social y demás normas aplicables al objeto del mismo.

Artículo. 3.- Principios que gobiernan la relación de la Empresa con los usuarios.- Los principios de satisfacción al usuario y de eficiencia en la prestación de los servicios deben orientar las actividades de la Empresa y su relación con los usuarios.

La satisfacción de los usuarios deberá traducirse en que éstos reciban un trato de calidad, accesible, eficiente y equitativo, evitándose toda discriminación particular, o colectiva de usuarios. La Empresa establecerá servicios de información y asesoramiento ágil y eficaz, para posibilitar que los usuarios puedan obtener respuestas adecuadas, justas y oportunas, incluyendo la atención de solicitudes, reclamos, y, solución de consultas, sobre cualquier aspecto relativo al servicio que demanden.

Las disposiciones del presente reglamento establecen las condiciones en que se

deberán aplicar los referidos principios, en los distintos aspectos atinentes a la relación entre la Empresa y sus usuarios.

Artículo. 4.- Ámbito de aplicación.- El ámbito geográfico de aplicación del presente reglamento corresponde al área urbana de la ciudad de Guayaquil más las parroquias rurales: Juan Gómez Rendón (Progreso), El Morro, Posorja, Puná y Tenguel que constan en el Anexo 3 del Contrato de Concesión y los convenios de provisión de agua tratada en bloque con otros cantones que en el ámbito de la concesión han suscrito la Empresa y EMAPAG EP sobre este tema.

Artículo. 5.- Usuarios del servicio.- A los efectos de la aplicación del presente reglamento, se define como usuario a las personas naturales, jurídicas, sociedades de hecho o asociaciones de éstas, que en virtud del contrato de prestación, reciben el servicio de parte de la Empresa, por el cual se obligan a pagarle un valor fijado conforme al contrato de concesión, como contraprestación económica por el servicio recibido.

Artículo. 6.- Servicios bajo responsabilidad de INTERAGUA.- La prestación de los servicios indicados en el artículo 1 del presente reglamento, es de responsabilidad de International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. Ltda., según el siguiente detalle:

- La prestación del servicio de agua potable comprende las labores de captación de agua cruda, producción de agua potable, transporte, distribución y comercialización de la misma.
- La prestación del servicio de alcantarillado sanitario comprende las labores de recolección de aguas residuales, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización.
- La prestación del servicio de drenaje pluvial comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias.

Artículo. 7.- Obligatoriedad del uso de los servicios.- El uso de los servicios prestados por la Empresa es obligatorio, cuando por aplicación de normas que precautelen la salubridad, la salud y otras aplicables de la materia, sea exigible tal uso. Lo referido, respetando el derecho de exclusividad regulada de la Concesionaria en virtud del Contrato de Concesión.

El uso obligatorio de los servicios disponibles comprendrá todo predio edificado, localizado en el ámbito geográfico de la concesión, que tenga acceso a la infraestructura administrada por la Empresa, con la consideración indicada en el primer inciso de este artículo. El acceso a la prestación de los servicios estará sujeto, a la factibilidad técnica, al pago del precio de la conexión del respectivo suministro, y al cumplimiento de los pagos que se establecen en el presente reglamento.

A efecto de implementar la obligatoriedad en el uso de los servicios, será responsabilidad del propietario, poseedor o tenedor del inmueble, solicitar la respectiva conexión, siendo facultad de la Empresa obligar al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, a que efectúe tal solicitud y suscripción de contrato, en los términos establecidos en este reglamento.

Artículo. 8.- Glosario de términos.- Para los efectos del presente reglamento, las palabras y expresiones que se indican a continuación, tienen los siguientes significados:

Agua cruda: Agua proveniente de fuentes superficiales o subterráneas susceptible de ser potabilizada para uso humano.

Agua potable: Es el agua cuyas características físicas, químicas y microbiológicas han sido tratadas a fin de lograr que ésta sea apta para el consumo humano en función de lo cual debe cumplir los requisitos de calidad establecidos en la normativa legal vigente en relación al agua potable.

Agua servida: Agua cloacal o residual, no tratada, recolectada de diferentes tipos de usuarios.

Agua servida tratada: Agua servida recolectada de los diferentes tipos de usuarios, tratada previamente a su disposición final en cuerpos de agua.

Bocatoma: Estación de abastecimiento de agua potable a camiones cisterna (tanqueros) u otros equipos móviles, que a su vez distribuyen el agua a sectores donde no existe infraestructura de redes administrada por la Empresa.

Cierre definitivo del servicio de agua potable: Cese de la prestación del servicio de agua potable, que puede implicar según criterio de la Empresa, el retiro total o parcial de la conexión.

Comercialización del servicio de alcantarillado sanitario: Comprende las actividades de la Empresa de registro del usuario, facturación en base al consumo de agua potable, recaudación y atención de solicitudes, reclamos y revisiones.

Conexión clandestina: Acometida conectada a las instalaciones de la red pública de agua potable y/o alcantarillado sanitario, que no se encuentra registrada en el sistema comercial de la Empresa y/o que no corresponda a una conexión autorizada por ésta.

Conexión convencional de agua potable: Es la acometida de las instalaciones del usuario con las instalaciones del servicio público de agua potable a cargo de la Empresa. El límite entre las instalaciones del usuario y de la concesionaria es el frente de lote. La llave de control y el medidor forman parte de las instalaciones a cargo de la Empresa.

Se considerará conexión aquella que tenga relación con el servicio independiente que se otorgue a cada local o unidad funcional que forme parte de un inmueble sujeto al régimen de propiedad horizontal, igualmente, aquella que brinde un servicio independiente a un inmueble que forme parte de un grupo de viviendas que, en su conjunto, formen parte de una propiedad comunitaria, a partir del frente de lote. En este caso la Empresa será responsable sólo del medidor central y de la llave de control.

Conexión convencional de alcantarillado sanitario: Es la acometida de las instalaciones del usuario con las instalaciones del servicio público de alcantarillado

sanitario a cargo de la Empresa. El límite entre las instalaciones del usuario y de la Empresa es el frente de lote.

Se considerará conexión aquella que tenga relación con el servicio independiente que se otorgue a cada local o unidad funcional que forme parte de un inmueble sujeto al régimen de propiedad horizontal igualmente aquella que brinde un servicio independiente a un inmueble que forme parte de un grupo de viviendas que, en su conjunto, formen parte de una propiedad comunitaria a partir del frente de lote.

Conexión no convencional de agua potable: Es una acometida orientada a proveer agua potable a un usuario intermedio (pileteros o tanqueros) de los que se abastecen sus clientes a partir de métodos precarios (mangueras o recipientes).

Conexión temporal: Estado de registro de una conexión detectada por la Empresa a usuarios ubicados en zonas marginales en predios sin acceso directo a la red de provisión de servicio de agua potable.

Conexión especial: Estado de registro de una conexión identificada por la Empresa a usuarios ubicados en zonas no marginales en predios sin acceso directo a la red de provisión de servicio de agua potable y/o que requieren de un permiso de servidumbre o autorización de propietario(s) privado(s) para acceder a la provisión del servicio.

Consumo: Cantidad de metros cúbicos de agua potable y/o alcantarillado sanitario recibida y/o descargada por el usuario durante un periodo determinado.

Consumo histórico: Cantidad de metros cúbicos consumidos promediados durante un periodo de seis (6) periodos de facturación consecutivos, en los términos del Artículo 2 literal d) del Reglamento de Estructura Tarifaria.

Consumo registrado: Consumo resultante de la diferencia de lecturas de consumos registrada entre períodos regulares de facturación, según la definición del artículo 2 literal f) del Reglamento de Estructura Tarifaria.

Contrato de prestación: Se entiende por Contrato de Prestación de Servicios al contrato por adhesión celebrado entre INTERAGUA C.LTDA., y el solicitante por el cual la Empresa se obliga a prestar los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial y el solicitante adquiere la calidad de Titular de conexión, se obliga a pagar dichos servicios, sometiéndose ambos a los términos convenidos.

Corte o suspensión del servicio: Interrupción temporal del servicio, ejecutada por la Empresa mediante el cierre de la llave de corte de la conexión, u otro procedimiento.

Diámetro de conexión: Diámetro del punto de empalme de la red domiciliaria con la red pública.

Distribución; Sistema operativo por el cual la Empresa distribuye el agua potable para el consumo de los usuarios, en el área de la concesión. Los sistemas de distribución pueden ser mediante; conexiones convencionales, conexiones especiales, bocatomas, piletas comunitarias u otras modalidades aprobadas por EMAPAG EP. La provisión de

agua potable en bloque a terceros prestadores, localizados fuera del área de la concesión, constituye también una modalidad de distribución.

ECAPAG: Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, entidad concedente – a nombre del Estado Ecuatoriano - de los servicios de agua potable alcantarillado sanitario y drenaje pluvial del área de concesión.

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL, EP EMAPAG EP : Entidad creada mediante ordenanza publicada en la Gaceta Oficial No. 42 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil (M.I. Municipalidad de Guayaquil), y su reforma, publicada en la Gaceta Oficial No. 46, la que, conforme se establece en el artículo segundo de su ordenanza de creación, tiene por objeto asumir el rol que como parte contratante ha ejercido ECAPAG en función del contrato suscrito por ésta con International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda. INTERAGUA el 11 de abril del 2001.

Empresa o INTERAGUA: International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. Ltda. o "Concesionaria".

Exclusividad regulada: Derecho de prestación, administración y demás atribuciones comprendidas en la concesión, asignada en forma única y excluyente a la Empresa, de conformidad con los términos y condiciones previstos en el Contrato de Concesión.

Factura de servicios: Documento que la Empresa entrega o remite al usuario, donde se establece el detalle de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario, y demás prestaciones efectuadas durante un periodo determinado, con sus respectivos valores regulados por EMAPAG EP.

Fuga interna: Volumen de agua que se escapa o pierde a través de las tuberías e instalaciones intra domiciliarias, cuyo mantenimiento y operatividad son responsabilidad del usuario. Pueden ser fugas internas perceptibles (inodoros, cisternas, reservorios, llaves, paredes húmedas) o fugas internas no perceptibles (requieren uso de geófono para su detección.)

Geófono: Equipo de ultrasonido que permite identificar los lugares y causas de los escapes de agua, cuando estos son imperceptibles.

Inmueble multifuncional: Inmueble, de propiedad indivisa, sea o no sometido al Régimen de Propiedad Horizontal, compuesto de dos o más unidades funcionales independientes y con acceso o áreas de uso común. Se incluye dentro de esta definición a inmuebles con una o varias funciones, destino o actividad.

International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. Ltda.: Empresa que en virtud del Contrato de Concesión celebrado el 11 de abril del 2001 con la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil - ECAPAG - presta los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil, en condiciones de exclusividad regulada.

Frente de lote: Es el linderio del lote hacia áreas de uso público, según la ordenanza municipal.

Medidor: Dispositivo o artefacto perteneciente a una conexión, que mide el consumo de agua proveída por la Empresa.

Predio: Inmueble al cual se sirve a través de las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario.

Reclamo: Inconformidad presentada formalmente por un usuario respecto de alguna acción u omisión de la Empresa, que presuntamente contraviene el contrato de prestación de servicios, y/o el presente reglamento.

Reclamo Administrativo: Solicitud formal presentada por el usuario al ente regulador por la falta de respuesta, respuesta defectuosa o negativa expresa que considere infundada ante un reclamo presentado a la Concesionaria.

Reconexión: Restablecimiento del servicio a un inmueble a través de una reinstalación o reconexión de la conexión domiciliaria, en el cual se le había suspendido o restringido antes, la provisión de agua potable y/o del servicio de alcantarillado sanitario.

Red intra - domiciliaria: Para el caso de agua potable, es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al predio a partir del medidor o del frente de lote. Para edificios en régimen de propiedad horizontal o inmuebles multifuncionales, es aquel sistema de suministro del servicio al predio a partir de la llave de corte general, cuando la hubiere o el frente de lote.

Para el caso de alcantarillado sanitario, es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de recolección y evacuación de aguas residuales a partir de la caja de inspección.

Red pública: Conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de transporte y/o de distribución de agua potable o de recolección y/o de conducción de alcantarillado sanitario, del cual derivan las acometidas de los predios.

Reinstalación: Acción de la Empresa por la cual restablece el servicio a un inmueble al cual se le hubiere dispuesto un cierre definitivo.

Terminación del contrato: Finalización del contrato de prestación de servicios, a partir de lo cual se extinguen las obligaciones y derechos de la Empresa y el usuario, respectivamente, con excepción de los compromisos de pago pendientes.

Titular de conexión: Persona natural o jurídica a favor de la cual se efectuará la conexión de agua potable y/o alcantarillado sanitario de un inmueble y/o de una unidad funcional del mismo, y que figure como propietario o su representante debidamente legalizado en el registro de usuario de la Empresa.

Usuarios: Las personas naturales, jurídicas o sociedades de hecho o asociaciones de éstas que en virtud del contrato de prestación reciben el servicio de la Empresa, por el cual se obligan a reconocerle una contraprestación económica. Entre el usuario y la concesionaria existe un vínculo contractual.

Usuarios exonerados: Aquellos que, de acuerdo con la legislación ecuatoriana, no se encuentran obligados, de manera total o parcial, al pago por los servicios que recibe.

Uso racional del agua: Consumo eficiente del agua potable proveída por la Empresa, determinado en función del tipo de actividades y usuarios.

Zona marginal: Sector identificado con un nivel socioeconómico con ingresos bajos carente de infraestructura de servicios básicos (agua potable; alcantarillado sanitario y/o energía eléctrica).

TITULO II OBLIGACIONES DE INTERAGUA RELATIVAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO

CAPITULO UNICO

Artículo. 9.- Obligación básica.- La Empresa prestará los servicios a su cargo, garantizando eficiencia, calidad, cobertura y trato igualitario a sus usuarios, y a aquellos que se incorporen en el futuro como resultado de la expansión de la infraestructura y por consiguiente de la prestación de los servicios, todo ello en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Concesión y sus anexos, y, en las leyes y demás normas aplicables, incluyendo el presente reglamento.

La Empresa podrá negar, suspender, reducir o interrumpir la prestación de los servicios a los usuarios, solo en los casos establecidos por ley, el Contrato de Concesión y el presente reglamento.

Cualquier usuario, a través de una solicitud o un reclamo dirigido a la Empresa, podrá exigir la prestación de los servicios de manera eficiente, con calidad, cobertura y trato igualitario, pudiendo acudir a la Empresa, para que su requerimiento sea atendido de manera justa y oportuna. Cuando la Empresa desestime o niegue la solicitud o reclamo, u omita pronunciarse o atender el mismo durante el plazo establecido para el efecto, el usuario podrá solicitar a EMAPAG EP, el reclamo administrativo para la revisión de la negativa, desestimación u omisión, en la forma y siguiendo el procedimiento establecido en el presente reglamento.

TITULO III SERVICIO DE AGUA POTABLE

CAPITULO I – GENERALIDADES

Artículo. 10.- Modalidades del servicio.- El servicio de provisión de agua potable a todo inmueble, se prestará a través de alguna de las siguientes modalidades:

a) **Por conexión convencional de agua potable**, en los sectores donde existe infraestructura de red pública;

b) **Por bocatoma o pileta comunitaria**, donde no exista infraestructura de redes para conexiones convencionales de agua potable, administrada por la Empresa. Las provisiones por bocatoma o pileta comunitaria constituyen sistemas transitorios que estarán operativos mientras se mantenga la limitación de infraestructura indicada. El funcionamiento de estos sistemas transitorios estará sujeto a las regulaciones

específicas que se establecen en el presente reglamento, sin perjuicio de toda otra normativa de origen nacional, cantonal o municipal, que resulte aplicable;

- c) **Por conexión temporal:** son conexiones autorizadas excepcionalmente por la empresa en zonas carentes de provisión formal del servicio, en los términos establecidos en el artículo 22 de este reglamento.
- d) **Por conexión especial:** Son conexiones autorizadas excepcionalmente por la empresa en zonas no marginales carentes de provisión formal, en los términos establecidos en el artículo 22.
- e) **Por otra modalidad** previamente aprobada por EMAPAG EP.

CAPÍTULO II - SOLICITUD DE PROVISION DEL SERVICIO

Artículo. 11.- Requisitos para la solicitud de servicio.- La solicitud de provisión de servicio estará sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) **Obligatoriedad de la solicitud.**- Todo propietario, poseedor o tenedor de un predio edificado susceptible de recibir una conexión convencional, estará obligado a solicitar la instalación del servicio de agua potable a dicho inmueble dentro de los noventa (90) días de habilitada la infraestructura respectiva. En ese caso, así como en cualquier otra situación en que conforme al derecho prestacional de exclusividad regulada, corresponda la conexión obligatoria al servicio, encontrándose éste disponible, la formalización de la solicitud respectiva deberá concretarse dentro de los diez (10) días de recibida la notificación de la Empresa en tal sentido. Cuando se desconociera la situación de ocupación del inmueble y/o su respectiva condición legal, la obligatoriedad recaerá en el propietario del predio correspondiente.

La obligatoriedad de conexión recaerá sobre todo inmueble habitable o con infraestructura sanitaria que se encuentre en el área servida por la Empresa, y que tenga al menos un lado sobre una calle, pasaje o vía peatonal con tubería de la red pública de agua potable o de alcantarillado sanitario, según cual sea el servicio a conectar.

En caso de que el inmueble no tenga acceso directo, la obligatoriedad de conexión quedará condicionada a que el usuario potencial disponga de una servidumbre o autorización que le permita acceder a la red, y la longitud del tramo respectivo no supere los setenta (70) metros, a excepción de las conexiones especiales y temporales.

Todo lo expresado en este artículo, tomando en cuenta la consideración indicada en el primer inciso del artículo 7 del presente reglamento;

b) **Requisitos para la presentación de la solicitud.** El peticionario deberá presentar, acompañando a la solicitud establecida por la Empresa debidamente formulada, lo siguiente:

- (i) Presentación de la cédula de ciudadanía.

(ii) Tratándose de personas jurídicas, copia del nombramiento inscrito y vigente del representante legal.

(iii) De no ser el propietario, autorización escrita de éste para formalizar la solicitud, acompañada de la copia de su cédula de ciudadanía o el documento que sustente su identidad;

Con relación al inmueble objeto de conexión, la Empresa podrá exigir las siguientes condiciones:

(i) Que el predio esté debidamente catastrado o regularizado en el Municipio de Guayaquil, para lo cual la Empresa está enlazada informáticamente con la base de datos del registro catastral del Municipio;

(ii) Deberá presentarse copia de las escrituras de propiedad o instrumento jurídico que ampare la posesión o tenencia, con constancia de haber sido inscritos en el Registro de la Propiedad o Certificado del Registro de la Propiedad actualizado. Esto no es aplicable para los planes de expansión de los servicios;

(iii) Tratándose de un solar vacío, en el que se vaya a edificar, además de los requisitos citados, el solicitante deberá adjuntar certificados de "registro de construcción" o "certificado de Obras Menores", de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza sustitutiva de edificaciones y construcciones; y,

c) La provisión de servicio quedará condicionada además a:

(i) La factibilidad técnica de implementar la conexión, determinada por la Empresa, en función de las normas del presente reglamento;

(ii) En caso de solicitarse una conexión de servicio de agua potable, cuya instalación de tubería sea superior a una pulgada (1") de diámetro, deberá entregarse memorias técnicas y planos que justifiquen el diámetro requerido, según instructivos que implemente la Empresa;

(iii) El pago del costo de conexión valorado por la Empresa que corresponda al diámetro de tubería y las demás características técnicas de la conexión. Dicho valor incluye todos los correspondientes a gastos, insumos y trabajos necesarios para la efectiva provisión del servicio, incluyendo el suministro e instalación del medidor. La Empresa podrá conceder el financiamiento total o parcial de este valor. La Empresa emitirá un presupuesto referencial para aprobación del usuario previo al inicio de las obras y especificará el plazo máximo dentro del cual se realizará la instalación del servicio, en los casos que exista viabilidad técnica.

(iv) Una vez aceptadas las condiciones para la prestación del servicio por parte del consumidor, se procederá al pago de la suscripción y a la firma del contrato respectivo. La Empresa procederá a la instalación de los servicios en el plazo previsto. Si durante la instalación de la acometida el presupuesto referencial tiene un excedente superior al diez (10) % con relación al referencial, la Empresa deberá notificar al usuario los motivos del incremento y obtener su autorización para la conclusión del trabajo; El usuario puede solicitar a EMAPAG EP revisión de los valores referenciales.

(v) En casos de legalización de una conexión, la provisión del servicio estará condicionada a la verificación previa de las condiciones legales y técnicas que garanticen la calidad del servicio y a la ejecución de las correcciones técnicas a costo del usuario, si es el caso, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días. Caso contrario Interagua estará facultada a realizar el cierre de la conexión y facturar los valores correspondientes por dichas acciones.

(vi) En los casos de establecerse una inviabilidad técnica para la instalación del servicio, la Empresa propondrá la alternativa que mejor considere y las condiciones de la prestación del servicio e incluirá la solución definitiva dentro del plan de mejoras.

d) Suscripción del contrato de prestación del servicio.

Una vez que la Empresa apruebe la provisión del servicio, se legalizará la prestación del servicio mediante la suscripción del respectivo contrato en el cual se detallarán los derechos y obligaciones de las partes.

(i) La solicitud por parte del consumidor, para la instalación del servicio público de agua potable y/o saneamiento, debe ser presentada a la Empresa acorde a los medios y formatos que el mismo prestador dicte para el efecto, la cual como mínimo cumple con el siguiente contenido:

- a) Tipo de servicio solicitado (agua potable y/o alcantarillado)
- b) Datos del solicitante
- c) Datos del predio en el cual se solicita la instalación del servicio (nombre del propietario, No. de predio, dirección e información que lo identifique acorde al catastro municipal).
- d) Croquis de ubicación del predio
- e) Características técnicas generales del servicio solicitado y
- f) Firmas de entrega y recepción del documento de solicitud.
- g) La Empresa dejará constancia de la recepción de la solicitud con los datos del o la solicitante, y registrará dicha solicitud en una base de datos para efectos de control de calidad del servicio.

(ii) El resultado de la factibilidad del servicio debe ser entregado al usuario en el formato establecido por la Empresa el cual como mínimo debe contener la siguiente información:

- a) Antecedentes
- b) Objetivo General
- c) Resultados de la evaluación técnica
- d) Conclusiones de factibilidad del servicio
- e) Trabajos a desarrollarse o detalles de la conexión de ser el caso
- f) Presupuesto referencial
- g) Firmas de entrega y recepción del reporte técnico.

Una vez que la Empresa apruebe la provisión del servicio, se legalizará la prestación del servicio mediante la suscripción del respectivo contrato en el cual se detallaran los derechos y obligaciones de las partes.

El contrato debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 41 al 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los artículos 38 al 46 de su Reglamento.

Artículo. 12.- Requerimiento a solicitar el servicio.- Cuando un inmueble se encuentre en las condiciones indicadas en el artículo 7 del presente reglamento, y no se encuentre con una conexión al servicio, la Empresa notificará al propietario, o en su defecto, al poseedor o tenedor del predio; para que efectúe la solicitud del servicio, en la forma prevista en el artículo 11 precedente, previniéndole, de ser el caso, que debe cesar toda otra modalidad de aprovisionamiento.

En caso de no obtenerse respuesta, la Empresa tendrá derecho a cierre y/o discontinuar la fuente alternativa que estuviere proveyendo agua potable al inmueble, si es el caso, incluyendo la prestación por alguna de las modalidades indicadas en el artículo 10 literal b) del presente reglamento, no autorizada por la Empresa. De subsistir la renuencia a solicitar la conexión, la Empresa estará facultada, en orden a razones de salud pública, para efectuar por sí la conexión al inmueble, previo aviso notificado con diez (10) días de anticipación a la ejecución de la medida, en el cual se le informará al propietario tenedor o poseedor del inmueble la realización de la conexión y los costos que le serán facturados.

Artículo. 13.- Trámite de la solicitud de servicio.- Previo a receptar la solicitud de servicio, la Empresa revisará que ésta cumpla con todos los requisitos y no la aceptará si no presenta la documentación completa.

Una vez presentada la solicitud, la Empresa realizará una evaluación técnica en campo o a través de los medios establecidos por el prestador según corresponda, resultado del cual se obtendrá un informe de factibilidad técnica de implementar la conexión.

La Empresa notificará al solicitante en caso de resultar aprobada la provisión de servicio, y no mediare impedimento técnico el valor del presupuesto referencial, dicha cotización tendrá una vigencia de hasta treinta (30) días, a partir de lo cual se ejecutará la finalización del trámite, debiendo el usuario si lo requiere, presentar una nueva solicitud.

El usuario que esté de acuerdo con el valor del presupuesto referencial deberá realizar el pago del costo de conexión o el anticipo por el servicio en el plazo máximo de treinta (30) días, para generar la orden de instalación de la conexión del servicio por la Empresa.

El plazo para implementar la provisión del servicio será de quince (15) días, contados desde el momento del pago del costo de conexión o anticipo del servicio por parte del usuario esta obligación para implementar la provisión del servicio será aplicable siempre y cuando, no exista la necesidad, por parte de la Empresa, a realizar trabajos en la vía pública, y que estos trabajos requieran la previa autorización municipal. En este caso, el plazo previsto para implementar la provisión del servicio se contará a partir del momento de que la Empresa reciba de la Municipalidad, la autorización correspondiente para realizar trabajos en la vía pública. La atención de la solicitud en un plazo mayor al establecido, será computada para efectos del control de cumplimiento de las metas de nivel del servicio establecidas en el Anexo 2 del Contrato de Concesión por EMAPAG EP.

Con relación a la infraestructura construida en virtud de planes de expansión de conexiones autorizadas y todas las que entren a formar parte de la infraestructura del cantón Guayaquil conforme al Contrato de Concesión, competirá a la Empresa impulsar la tramitación de las solicitudes individuales y colectivas de conexión, estando a su cargo el diligenciamiento y gestiones necesarias para obtener de los futuros usuarios la documentación relativa a la condición de los inmuebles.

Para solicitudes que requieran de factibilidad y aprobación de diseños, se considerarán los plazos para evaluación, valorización y resolución de la solicitud del servicio, indicados en el Instructivo de Factibilidad (Anexo V-A del presente reglamento) y el Instructivo de Revisión de Estudios y/o diseños sobre la infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de proyectos de desarrollo inmobiliario industrial o urbanístico (Anexo V-B del presente reglamento).

Artículo. 14.- Servicio provisional.- Cuando se solicite por primera vez el servicio de agua potable para un predio en el que se vaya a edificar, una vez que la Empresa verifique el cumplimiento de las condiciones indicadas en el artículo 11 de este reglamento, podrá otorgar el servicio con carácter provisional por el período que se determine en la correspondiente autorización municipal de construcción, mediante una conexión de servicio de hasta una (1") pulgada de diámetro. El plazo de atención de la Empresa para conexión de agua potable para construcciones es el mismo aplicable para una conexión convencional de agua potable, es decir de quince (15) días.

CAPITULO III - CONEXION DEL SERVICIO

Artículo. 15.- Disposiciones generales.- El diseño y los cálculos hidráulicos de las conexiones domiciliarias, se harán con estricta sujeción a las normas técnicas, propuestas por la Empresa y aprobadas por EMAPAG EP, para el diseño de sistemas de provisión de agua potable y sistemas de provisión de alcantarillado sanitario.

Artículo. 16.- Requisitos técnicos de las conexiones de agua potable.- Toda conexión de agua potable cumplirá con los siguientes requisitos:

- a) El diámetro mínimo deberá ser de media pulgada 1/2"). Diámetros mayores a una pulgada (1"), serán solicitados a la Empresa con la justificación indicada en este reglamento, pudiendo ser negados solo en razón de fundadas causales técnicas, o de afectación a otros usuarios, indicándose en esos casos, la oportunidad o las condiciones adicionales necesarias para atender la petición;
- b) Contar con un medidor individual. En los casos en que por razones técnicas o económicas acreditadas por la Empresa, deba efectuarse la medición directa a través de sistemas de macromedición especial, EMAPAG EP deberá aprobar el procedimiento a implementar;
- c) Contar con una llave de corte de servicio, denominada llave maestra, ubicada antes de la boca de entrada del medidor instalado;
- d) El medidor y la llave de corte deberán ir dentro de una caja provista de tapa que se podrá sellar, si la Empresa así lo dispusiese, y con mecanismo de apertura controlado por la Empresa. La Empresa definirá la ubicación de la caja en función del resguardo pertinente y del acceso para la lectura y mantenimiento;

e) Deberá tener una llave de paso ubicada después de la boca de salida del medidor instalado, la que quedará a cargo del usuario; y,

Cuando la empresa considere que técnicamente corresponde la instalación de reductores de presión, para mantener los niveles máximos contractuales de presión, se encargará de suministrar, revisar y mantener estos instrumentos..

Artículo. 17.- Número de conexiones por inmueble.- La Empresa autorizará únicamente una conexión de agua potable y una conexión de alcantarillado sanitario por cada inmueble, con excepción de aquellos casos donde por razones técnicas o por existir usos diferentes, correspondan conexiones separadas, y éstas fueran posibles de ejecutar.

En inmuebles contiguos, o adosados entre sí en un predio con un solo código catastral, a requerimiento de los usuarios, la Empresa analizará la conveniencia de eliminar una de las conexiones, si éstos las tuvieren, o de extender el servicio de uno de los inmuebles al otro que carece de ella.

En caso de división de un inmueble, las conexiones de agua potable, y alcantarillado sanitario deberán independizarse. Por consiguiente, a los usuarios del o los inmuebles que queden sin servicios según surja de la implantación de la escritura pública de división de la propiedad, deberá(n) solicitar la(s) conexión(es) respectiva(s). En caso de no especificarse aquella circunstancia, la reserva de servicios se presumirá afectada a aquella parte del inmueble donde se encuentra la conexión.

En el caso de inmuebles multifuncionales, se aplicará lo dispuesto en el instructivo que regula la conexión, medición y facturación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario para inmuebles multifuncionales (Anexo IV del presente reglamento).

Artículo. 18.- Obligaciones referidas a las instalaciones internas.- Corresponde al usuario la instalación de las redes internas de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario que posibiliten, a su vez, ejecutar las respectivas conexiones. Cuando las redes internas existentes no faciliten la conexión requerida, la Empresa indicará al usuario las correcciones necesarias.

El plazo para que la Empresa ejecute la conexión, correrá a partir de que el usuario haya realizado dichas correcciones

Todo usuario que cuente con el servicio público de alcantarillado sanitario frente a su predio tiene la obligación de conectarse al sistema; y en los casos de conexiones intradomiciliarias, sus beneficiarios tienen la obligación de permitir y facilitar la instalación respectiva.

Todo usuario que cuente con el servicio público de alcantarillado sanitario frente a su predio y realice descargas de efluentes clandestinos, esto es, hacia la vía pública, hacia sistemas de drenaje pluvial y/o hacia cuerpo de aguas; será sujeto de las sanciones pecuniarias del Anexo II del presente reglamento, para dicha infracción, así como de las acciones civiles y penales que prevén las normas ambientales y de salud por el cometimiento de tales actos contrarios a la ley.

Artículo. 19.- Instalación de la conexión.- Toda conexión del servicio de agua potable será instalada por personal técnico autorizado por la Empresa, siendo por lo tanto, responsabilidad de ésta, determinar y proveer los insumos apropiados, así como ejecutar los trabajos que resulten idóneos para dicho efecto.

La conexión se ejecutará en el plazo indicado en el artículo 13 de este reglamento.

Artículo. 20.- Mantenimiento y reposición de la conexión.- La operación y mantenimiento de las conexiones, incluyendo su reparación y/o rehabilitación serán responsabilidad de la Empresa, al igual que la reposición de las mismas. La reposición de la conexión no tendrá costos para el usuario, cuando sufriere deterioros ajenos a su responsabilidad o cuando la empresa decida reponer conexiones dentro de los planes de rehabilitación. Esta obligación comprende también a las conexiones existentes, al momento del inicio de la concesión.

Artículo. 21.- Instalación indebida y manipuleo de las conexiones.- La Empresa es la única facultada para autorizar, poner en funcionamiento y mantener una conexión de agua potable, así como para realizar trabajos en las redes públicas, y demás instalaciones del servicio externas a la red intradomiciliaria. Cuando la Empresa advierta o corrobore cualquier anomalía que le fuere denunciada relativa al funcionamiento o estado de dichos equipamientos, estará facultada para intervenir, pudiendo incluso retirar la conexión afectada.

El usuario deberá, por tanto, abstenerse de realizar cualquier manipulación directamente o por terceros o intervención, no autorizada, respecto de la referida infraestructura. De hacerlo, la Empresa le impondrá la multa prevista en el Anexo II del presente reglamento para dicha infracción, además de ejercer las acciones pertinentes para obtener del usuario el resarcimiento que corresponda a los daños ocasionados a las instalaciones, y los demás perjuicios ocasionados al servicio, valorizados por la Empresa al costo de reposición respectiva y según lo establecido en el artículo 22 literal c) del presente reglamento, respectivamente.

Las reparaciones producto de manipulación o intervención no autorizadas, y su correspondiente valorización, otorgan el derecho a la Empresa, de sancionar al usuario identificado como infractor. Para tal efecto, la Empresa previamente deberá realizar la correspondiente inspección, de la cual se dejará constancia mediante fotografías e informe técnico de la Empresa y se notificará con el levantamiento del cargo al usuario, a efectos de que éste ejerza su derecho de defensa, dentro del término de diez (10) días de notificado. Vencido ese término, la Empresa procederá inmediatamente a emitir resolución debidamente motivada, sancionando o desestimando el cargo. Esta resolución será susceptible de ser impugnada en conformidad con lo establecido en el Capítulo III del presente reglamento. En caso de que el usuario acuda a cualquier instancia judicial, la Empresa podrá facturar al usuario durante el periodo del trámite judicial, el consumo medido, hasta que se ejecutorie el pronunciamiento de la autoridad judicial.

En caso de que no hubiere instalado o funcionara un sistema de micromedición, se aplicarán, durante el tiempo que dure la sustanciación de la acción, cualquiera de las modalidades establecidas en el artículo 14 del Reglamento de Estructura Tarifaria. A la resolución de la autoridad judicial será obligación de:

- a) La Empresa de hacer las modificaciones correspondientes a la factura; y,
- b) El usuario de hacer los pagos correspondientes del fallo judicial incluyendo el costo de una nueva conexión, si fuera el caso.

Este derecho no menoscaba el derecho de la Empresa de promover las acciones judiciales que correspondan, cuando el infractor no sea usuario, o cuando opte por acudir, directamente a la referida instancia judicial, para obtener el adecuado resarcimiento por los daños y perjuicios sufridos.

Artículo. 22.- Conexiones clandestinas.- La Empresa deberá hacer todos los esfuerzos razonables para eliminar la existencia de conexiones clandestinas, a cuyo efecto tendrá obligación de realizar las acciones de fiscalización que permitan detectar e inutilizar todas aquellas maniobras presumiblemente fraudulentas, que pongan en riesgo la calidad de la provisión y/o perjudiquen al servicio. Así mismo la Empresa procurará la incorporación, al registro comercial de los involucrados si es que no fueren usuarios de la Empresa. A tal efecto, la Empresa tendrá derecho a:

- a) Disponer y ejecutar, sin aviso alguno, la suspensión del suministro que corresponda a una conexión clandestina, retirar las instalaciones y equipamientos construidos o incorporados para facilitar dicha conexión, salvo cuando el involucrado no fuere ya usuario de la Empresa y acceda a regularizar su situación mediante la inscripción en el registro comercial de la Empresa, y siempre y cuando, las citadas facilidades reúnan, total o parcialmente, las condiciones de diseño y calidad adecuadas;
- b) Aplicar al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, responsable o beneficiario de la conexión clandestina, la multa prevista en el Anexo II del presente reglamento. Cuando se desconociere la identidad del o los causantes o beneficiarios de la conexión clandestina, se presumirá de pleno derecho la responsabilidad del propietario del inmueble servido por dicha conexión;
- c) Facturar al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, responsable o beneficiario, una determinación de su consumo medido hasta doce (12) meses, con sus intereses a la tasa legal vigente al momento de detectar la infracción, en carácter de compensación por el servicio recibido. Este consumo será calculado con base en lo establecido en el artículo 77 del presente reglamento y/o,
- d) Reclamar del responsable, el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por la conexión clandestina y los costos incurridos en la detección de las anomalías de conformidad con el artículo 77 del presente reglamento.

Detectada una conexión clandestina, y sin perjuicio de ejecutar las acciones mencionadas, la Empresa deberá procurar la regularización del servicio, a cuyo efecto podrá legalizar la conexión y proceder a ingresar al involucrado en el registro comercial de la Empresa.

Artículo. 23 Conexiones Temporales y Especiales.- En caso de comprobarse conexiones no realizadas por la empresa en zonas marginales carentes de provisión formal del servicio de agua potable, la Empresa deberá procurar la inmediata implementación del suministro, a través de alguna de las modalidades previstas en los

literales b) c) o d) del artículo 10 del presente reglamento. Mientras eso no resulte factible, la Empresa podrá permitir el funcionamiento de esta conexión siempre y cuando ello no ponga en riesgo la calidad del servicio y la salud del usuario o de la población en general. En tal supuesto, la Empresa tendrá derecho a registrar a los usuarios bajo una categoría de conexión temporal, facturando el valor equivalente al rango 1, de consumo del Reglamento de Estructura Tarifaria, con exclusión del cargo fijo. Para aquellos predios que no tengan clasificación de uso doméstico, la Empresa facturará los consumos de acuerdo al literal h) del artículo 2 del Reglamento de Estructura Tarifaria.

En los casos de zonas no marginales carentes de provisión formal del servicio de agua potable, la Empresa tendrá derecho a registrar a los involucrados bajo una categoría de conexión especial, facturando los consumos de acuerdo al artículo 2, literal h) del Reglamento de Estructura Tarifaria. La Empresa colocará el sistema de medición especial en el punto más cercano a la red formal, a partir de lo cual el usuario tendrá la responsabilidad de la conexión hasta su predio y el cuidado y mantenimiento de la misma, lo cual deberá establecerse en el contrato suscrito entre las partes.

CAPITULO IV - MEDICION DE CONSUMOS

Artículo. 24.- Instalación y funcionamiento de los sistemas de medición de consumos.- El uso del medidor es obligatorio en toda conexión del servicio de agua potable y su suministro e instalación serán realizados por la Empresa en la forma y plazos establecidos para las conexiones.

La Empresa solo podrá diferir dicha obligación en razón de la imposibilidad técnica de efectuar la instalación, no pudiendo alegar falta de medidores o de otros insumos, para no ejecutar a tiempo la provisión e instalación.

El usuario, en ningún caso, puede renunciar o negarse a la instalación y uso del medidor.

La Empresa tendrá las siguientes obligaciones y derechos con respecto a medidores o dispositivos de micromedición:

a) Está obligada a suministrar, reponer e instalar, a su costo, micromedidores de acuerdo al artículo 27 del presente reglamento, con excepción de las conexiones individuales de los inmuebles multifuncionales, daños al medidor comprobados por la Empresa referidos en el artículo. 28 del presente reglamento y solicitud de medidor por primera vez por parte del usuario;

Todo medidor que instale la Empresa deberá seguir las especificaciones establecidas en las normas técnicas de la concesionaria y contar con una certificación de calibración por un laboratorio acreditado para el efecto.

b) El cambio de instrumento de medición estará determinado por el cumplimiento de las condiciones técnicas que garanticen la calidad de la medición y que se contemplan en la normativa ISO 4064. El laboratorio de medidores propio o un externo debidamente acreditado podrá validar el cumplimiento de las referidas condiciones técnicas.

La vida útil de un medidor, se determinará con base a estudios de perfiles de consumo, para lo cual se analizarán muestras representativas, de diferentes sectores de la ciudad, que permitirán determinar los índices de errores para obtener de forma precisa los medidores que potencialmente corresponden ser reemplazados.

La Empresa actualizará los perfiles de consumo cada tres años, debiendo ser aprobado por EMAPAG EP.

c) Empresa deberá notificar al usuario sobre el cambio o instalación de medidor realizado, incluyendo recomendaciones sobre la revisión de las instalaciones internas, su responsabilidad como guardia y custodio del equipo de medición y la obligatoriedad de permitir el acceso para su lectura con el fin de facturar el consumo real de conformidad con lo establecido por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Artículo. 25.- Medición a través de sistemas especiales.- En los casos excepcionales de medición a través de sistemas especiales que promueva la Empresa, en función de alguna causa técnica o económica válida, y, siempre y cuando ello no conlleve la discriminación de usuarios de igual situación, EMAPAG EP aprobará el sistema especial a implementar.

Artículo. 26.- Obligación de los usuarios auto-proveídos.- Todo usuario que disponga de algún sistema de auto-provisión de agua potable autorizado, debe permitir que la Empresa instale aparatos de medición de consumos, a costo total del usuario. En este caso, la Empresa facturará los costos del suministro e instalación del medidor con excepción del derecho de conexión.

Artículo. 27.- Obligaciones de mantenimiento y reposición de medidores.- Es responsabilidad de la Empresa llevar a cabo a su costo y cargo, la operación y mantenimiento del medidor, así como efectuar la reposición del mismo al finalizar su vida útil, especificada en el artículo 24, mal funcionamiento o sustracción del artefacto, salvo el caso previsto en el artículo 28 de este reglamento. La Empresa informará al usuario cuando se produzca la reposición del medidor.

Artículo. 28.- Cambio o retiro del medidor.- El retiro o cambio del medidor sin autorización de la Empresa se encuentra prohibido y se considerará como una infracción sujeta a las sanciones establecidas en el Anexo II del presente reglamento sin perjuicio de seguir las acciones administrativas, civiles y penales a las que tuviera derecho la Empresa. En caso de que la Empresa determine que el usuario ha retirado y/o dañado el medidor, la Empresa tendrá la obligación de suministrar e instalar un nuevo medidor por lo cual tendrá derecho a facturar el valor correspondiente al usuario, y de implantar la multa establecida en el Anexo II del presente reglamento, siempre y cuando se hubiere agotado el procedimiento del artículo 109 del presente Reglamento.

En caso de daño o sustracción del medidor por un tercero, el usuario afectado tiene la obligación de informar inmediatamente a la Empresa. El usuario deberá presentar a la Empresa en un plazo no mayor a treinta (30) días, copia de la denuncia realizada ante el organismo judicial correspondiente. Si no se presentara en el plazo señalado, la Empresa procederá a la instalación del medidor con cargo al usuario.

Artículo. 29.- Obligaciones del usuario.- El usuario tiene obligación de permitir la instalación del medidor en un lugar de fácil acceso para el personal encargado de la

toma de lectura, control, reparación, y/o acciones de mantenimiento. Será también de corresponsabilidad del usuario la custodia, vigilancia y cuidado del medidor, sellos testigos y precintos de seguridad.

El usuario debe mantener el área adyacente al cajetín del medidor, limpio de escombros, materiales u otros elementos que pudieran ocasionar el deterioro o daño al medidor que impidan la lectura de consumo.

Asimismo el usuario debe facilitar la tarea de lectura periódica del medidor, y cuando ésta no hubiere sido posible por causas ajenas a la Empresa, se procederá a facturar el Consumo Histórico. La Empresa notificará con el formato aprobado por EMAPAG EP, al usuario acerca de la imposibilidad de lectura ocurrida, y sus consecuencias, previniéndole además, de la causal de suspensión del servicio en caso de que la imposibilidad se mantuviera por más de dos (2) períodos consecutivos.

Artículo. 30.- Consumos siguientes a la instalación de nuevos medidores.- En caso de instalación de nuevos medidores a usuarios, hasta entonces no sujetos a micromedición de consumos, la Empresa deberá aplicar lo establecido en el artículo 2, literal f) del Reglamento de Estructura Tarifaria.

Artículo. 31.- Medidores centrales o macromedidores para las urbanizaciones.- En caso de urbanizaciones nuevas o en trámite de recepción de infraestructura por parte de Interagua, la Empresa podrá exigir la instalación de medidores centrales o macromedidores a costo del promotor, y que registren el consumo global de la misma. El medidor central o macromedidores se localizará en el punto de conexión de la urbanización, y se deberá permitir el acceso al personal habilitado por la Empresa, para efecto de revisiones, mantenimiento, toma de lectura e inclusive a la restricción del servicio por falta de pago.

La falta de facilidades para el acceso de la Empresa para la toma de lectura, se entenderá como una imposibilidad de ejecución del servicio de responsabilidad del usuario y la empresa aplicará el procedimiento establecido en los casos de impedimento de lectura de responsabilidad del usuario que consta en el artículo. 59 literal b) de este reglamento.

En caso de comprobarse alguna infracción sobre la conexión y sistemas de medición central de urbanizaciones, las sanciones correspondientes contempladas en el Anexo II de este reglamento, serán proporcionalmente divididas en partes iguales y facturadas entre las cuentas facturables relacionadas a dicha conexión.

Artículo. 32.- Medidores individuales en inmuebles multifuncionales.- Se aplicará lo establecido en el Instructivo que Regula la Conexión, Medición y Facturación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para Inmuebles Multifuncionales (Anexo IV) del presente reglamento.

En caso de comprobarse alguna infracción sobre la conexión y sistemas de medición central de inmuebles multifuncionales con individualización de consumos por cualquiera de las modalidades establecidas en el reglamento, las sanciones correspondientes contempladas en el Anexo II de este reglamento, serán proporcionalmente divididas en partes iguales y facturadas entre las cuentas relacionadas a la conexión principal.

Artículo 33.- Sellos testigos y precintos de seguridad.- Los accesorios de la conexión de agua potable llevarán sellos testigos y precintos de seguridad, los cuales deberán ser única y exclusivamente manipulados por personas autorizadas por la Empresa. Cualquier manipulación a sellos testigos y precintos de seguridad se encuentra prohibido y se considerará como una infracción sujeta a sanción, según lo establecido en el Anexo II de este reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que correspondieren.

Artículo. 34.- Red Intradomiciliaria.- Todos los trabajos de instalación, mantenimiento y reparación, desde el frente de lote hacia el interior del predio, serán de responsabilidad del usuario, sin perjuicio de las obligaciones de información y asesoramiento técnico de la Empresa, las que se cumplirán en la forma que establece el presente reglamento.

CAPITULO V - PROVISION DE AGUA POTABLE POR SISTEMAS NO CONVENCIONALES

Artículo. 35.- Provisión por bocatomas. - El abastecimiento de agua potable a través de estaciones de bocatoma, constituye una modalidad de provisión transitoria, a sectores donde no existe infraestructura de redes, cuya gestión debe sujetarse a las normativas municipales y de salud y a las que expida EMAPAG EP para el efecto.

De forma excepcional y temporal la empresa podrá autorizar la venta de agua por tanqueros a predios con actividad comercial o industrial en sectores servidos con red formal, únicamente cuando la demanda requerida a través de la infraestructura formal instalada, no abastezca las necesidades de servicio. En este caso Interagua elaborará la factibilidad con el fin de proponer las soluciones técnicas que permitan la dotación total a través de la red formal. Dentro del certificado de autorización para venta de agua en tanqueros se deberá señalar: el predio beneficiado, número de contrato expreso, motivo por el cual se otorga la autorización, tope máximo de metros cúbicos autorizados, periodo, frecuencia, la tarifa establecida. La venta excepcional y autorizada para provisión de actividad comercial o industrial, se aplicará de acuerdo al artículo 8 del Reglamento de Estructura Tarifaria.

La Empresa administrará directamente por la Empresa o por un concesionario o por una persona designada o contratada por ésta, las estaciones de bocatoma existentes a la fecha de la transferencia de la concesión, pudiendo construir otras nuevas si fuere necesario. La Empresa estará facultada a disponer el cierre de una estación de bocatoma, cuando el área de influencia de la misma estuviere servida por redes públicas y conexiones convencionales o cuando lo autorice expresamente el ente regulador.

- a) **Descripción del sistema.** La provisión por bocatoma consiste en el suministro de agua en bloque a una estación operada, que abastece a su vez a camiones cisterna (tanqueros) o a otros equipos móviles que se ocupan, por su exclusiva cuenta y responsabilidad, del suministro domiciliario. La relación jurídica entre la Empresa y el responsable de una estación de bocatoma puede consistir en una concesión o cualquier otra legalmente aceptada. En cualquier caso, al finalizar la relación entre la Empresa y el tercero responsable, cada parte es responsable de las obligaciones asumidas en virtud de tal relación, no siendo

procedente para ninguna de dichas partes, adjudicar a los términos de dicha relación, el incumplimiento de las obligaciones propias establecidas en el presente reglamento.

Cuando el responsable de la estación de bocatoma fuere un tercero concesionario o con otro vínculo legal, el agua potable en bloque que abastece la estación facilitada por interagua, será recibida bajo su eterna responsabilidad. La relación entre el responsable de la estación de bocatoma y los distribuidores que se abastecen de la misma, y la de estos distribuidores con sus clientes, constituyen relaciones de derecho privado, ajenas a la Empresa, por tanto, inoponibles contractual o extracontractualmente a ésta, salvo cuando la Empresa operase en forma directa la estación y se encargase de la distribución. El precio que cobre o recaude el operador de la bocatoma de los distribuidores, en ningún caso excederá un veinte por ciento (20%) del predio facturado por el agua en bloque recibida. Los precios y/o tarifas que los facturen a sus usuarios no constituyen tarifas reguladas por EMAPAG EP, quedando sujetas, por lo tanto, a los acuerdos que alcancen los partes.

b) Responsabilidades de la Empresa. La Empresa estará obligada a:

- i) Mantener el abastecimiento de agua potable, permanente, regular y suficiente a la estación de bocatoma;
- ii) Suministrar agua potable en las condiciones de calidad establecidas en el anexo 2 del contrato de Concesión.
- iii) Designar o contratar y remover libremente a la persona natural o jurídica responsable de la estación de bocatoma, asegurando la continuidad del funcionamiento de esta. EMAPAG EP requerirá la remoción y reemplazo del responsable, cuando verifique que la estación no estuviere operando debidamente, o incumpla con las condiciones de calidad del suministro establecidas;
- iv) Asegurar que la estación de bocatomas opere con eficiencia y en las condiciones de higiene y seguridad normadas;
- v) Mantener, reparar, rehabilitar y mejorar la infraestructura de la estación de bocatoma que esté a cargo de la Empresa;
- vi) Instalar la conexión de la estación, incluyendo el sistema de medición
- vii) Facturar al responsable de la estación, el suministro en bloque proveído; a las tarifas aplicables para esa modalidad;
- viii) Vigilar que el operador de la bocatoma cumpla las obligaciones que tiene respecto al cumplimiento de sus responsabilidades,
- ix) Vigilar que el operador de la bocatoma cumpla las obligaciones que tiene respecto al cumplimiento de sus responsabilidades.

El responsable de la operación de la bocatoma responderá por sus incumplimientos, sin embargo, la Empresa supervisará y exigirá al mismo, el cumplimiento de sus obligaciones, caso contrario adóptara oportunamente las medidas necesarias para que el responsable asegure el correcto funcionamiento de la estación.

c) Derechos de la Empresa. La Empresa tendrá las siguientes atribuciones:

- i) Exigir al operador de la bocatoma, la suspensión de la provisión de agua potable a cualquier distribuidor que con su accionar ocasione merma o perjudique la calidad del abastecimiento, o cometan abusos a los receptores finales;

- ii) Efectuar muestreos de calidad en la salida de la estación de bocatoma.
- iii) Facturar y cobrar por los servicios que presta; y
- iv) Suspender el suministro a la estación cuando exista mora en el pago, y/o se incumpla con las obligaciones establecidas para el efecto. En cualquiera de estos supuestos, la Empresa podrá remover al responsable de la estación restableciendo el abastecimiento dentro de las veinticuatro (24) horas;

d) Responsabilidad del operador de la bocatoma.

- i. Mantener un registro de tanqueros que cumplan los requisitos exigidos para la distribución de agua potable;
- ii. Suspender la provisión de agua potable a algún distribuidor; que con su accionar ocasione merma o perjudique la calidad del abastecimiento o cometa abusos a los receptores finales y que a su vez no cumplan con las normas de salud y permisos sanitarios;
- iii. El precio que cobre o recaude el operador de la bocatoma de los distribuidores, en ningún caso excederá en un veinte por ciento (20%) el precio facturado por el agua en bloque recibidos;
- iv. Suspender la provisión temporal o definitiva de agua potable al distribuidor, que incumpla las normas de seguridad y salud ocupacional establecidas por la venta de agua en carros tanque y aplicar las sanciones aprobadas por EMAPAG EP para esta modalidad de abastecimiento.
- v. Mantener la bocatoma en condiciones de higiene y seguridad exigidas; y
- vi. Cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato que suscriba con la Empresa.

e) Receptores finales. Los clientes de distribuidores proveídos por esta modalidad no son usuarios de la Empresa, y por lo tanto carecen de los derechos y obligaciones establecidos a favor de aquellos en el Contrato de Concesión y en el presente reglamento. No obstante, la empresa podrá recibir sus denuncias a efectos de:

- i. Remitirlas al operador de la bocatoma, a fin que asuma su responsabilidad de acuerdo a su competencia; y
- ii. Supervisar las condiciones en que presta el servicio el operador de la bocatoma, y los distribuidores a efectos de exigir los correctivos necesarios, incluyendo los derechos de la Empresa descritos en el literal (c) del presente artículo.

Artículo. 36.- Provisión por piletas comunitarias.- La modalidad de abastecimiento a través de piletas comunitarias tiene características comunes con las de abastecimiento por bocatomas; por lo tanto le son aplicables las disposiciones contenidas en el artículo 35 precedente, con las siguientes salvedades:

a) La obligación de la Empresa será la de abastecer regularmente y en condiciones de calidad a las piletas o reservorios comunitarios, de los cuales se provee de agua potable a través de tuberías, mangueras u otras formas de traslado de agua potable. Las piletas o reservorios podrán ser construidos por la Empresa o por terceros, debiendo en este caso la Empresa otorgar previamente la factibilidad técnica del diseño y el suministro futuro;

b) La Empresa tiene obligación de mantener en buenas condiciones las instalaciones de abastecimiento de agua a las piletas y estará facultada para administrar y operar dichas piletas directamente, a través de terceros autorizados o por cualquier otro mecanismo que la Empresa considere adecuado.

Los terceros, como responsables, administrarán dichas instalaciones y pagarán, de acuerdo a la tarifa estipulada en el artículo 13 segundo inciso del Reglamento de Estructura Tarifaria, la facturación de piletas se podrá realizar con una factura única a nombre del representante o procurador común o prorrato en partes iguales entre los beneficiarios, organizando libremente la distribución y comercialización a la población que se abastece por esta modalidad así también serán responsables de actualizar la base de beneficiarios de la piletta, tanto en lo que respecta a inclusiones como exclusiones de abastecidos por este sistema y,

c) Corresponde a la Empresa promover la organización eficiente de la comunidad a fin de lograr la más adecuada administración de los servicios abastecidos por la piletta. La Empresa será enteramente ajena a los conflictos o disputas vinculadas a la organización comunitaria, o a la modalidad para la gestión de la piletta que localmente se determine, así como respecto de la actuación del responsable que recomiende la comunidad para que administre el abastecimiento por esta modalidad. No obstante, la Empresa designará y/o removerá a la persona sugerida, en función de lo indicado en el literal b) precedente y en función del cumplimiento de sus obligaciones, debiendo además periódicamente supervisar su actuación y adoptar las medidas necesarias para el correcto y oportuno abastecimiento de agua potable bajo esta modalidad.

La empresa podrá solicitar una garantía con base al consumo estimado mensual requerido para el abastecimiento, para dicho cálculo se tomará como referencia un consumo mínimo de cinco (5) m³ por cada beneficiario de la piletta por el valor del rango 1. En caso de incumplimiento en el pago de la factura la empresa está facultada a ejecutar dicha garantía para cubrir el valor correspondiente y disponer el cierre de la conexión ante la falta de cancelación puntual de la factura.

Artículo. 37.- Autoprovisión del servicio.- Los sistemas de auto-abastecimiento de agua potable ubicados en el área geográfica de la concesión, y que correspondan a desarrollos industriales, turísticos y/o de otras actividades productivas, podrán ser operados en forma independiente siempre y cuando no exista infraestructura y/o capacidad instalada suficiente para su abastecimiento por redes públicas. Estos usuarios que optan por el auto-abastecimiento deben contar con autorización de la Empresa y sujetarse a las disposiciones del presente reglamento. En aquellas zonas situadas dentro del área de concesión, que temporalmente no estuvieren abastecidas por redes operadas por la Empresa, serán autorizados, bajo similares condiciones, además de los sistemas referidos, otros de auto-provisión de agua potable residencial o domiciliaria, deberán solicitar la provisión formal del servicio conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente reglamento y deberán sellar las fuentes de auto-provisión en un plazo de noventa (90) días luego de haberse instalado las redes públicas.

El cumplimiento de tales requisitos, no exime al usuario de cumplir con la obligación de obtener las autorizaciones públicas requeridas por las leyes pertinentes.

Todo solicitante de autorización, deberá completar la solicitud de servicio que establezca la Empresa para este tipo de usuarios, con similares requisitos señalados en el artículo 11 del presente reglamento. El costo del derecho de conexión contemplará exclusivamente los costos de provisión e instalación del medidor, y las demás prestaciones que realice la Empresa.

La Empresa otorgará la autorización dentro de los treinta (30) días de requerida, siempre que la auto-provisión no implique riesgos o daños para la salud pública, la protección de los recursos naturales y el medio ambiente, o el servicio a su cargo. El solicitante deberá instalar, como condición para obtener la autorización de auto-provisión, un sistema de micromedición de consumos de agua potable.

La Empresa se encuentra facultada a facturar al usuario auto-proveído de agua potable, el valor correspondiente a la tarifa referencial, según lo dispuesto en el Reglamento de Estructura Tarifaria. Asimismo, facturará el uso de las redes de alcantarillado sanitario en el caso de que existiera, en base a las lecturas regulares que efectúe de los consumos registrados de agua y a los valores vigentes que correspondan según el Reglamento de Estructura Tarifaria. La mora en el pago, de dos (2) períodos mensuales, otorgará a la Empresa el derecho a revocar la autorización para la auto-provisión, cegando la fuente respectiva, siempre y cuando haya notificado previamente al usuario de la obligación de ponerse al día en los pagos, dentro de los cinco (5) días siguientes.

El funcionamiento actual de sistemas auto-proveídos dentro del área de concesión, basados en autorizaciones otorgadas por ECAPAG, antes del inicio de la concesión será respetado, sin que ello exima de las obligaciones de los beneficiarios de registro, instalación de micromedición y pago, ni menoscabe el derecho de vigilancia de la Empresa, referidos en este artículo.

La Empresa tendrá derecho a inspeccionar los sistemas auto-proveídos, y ejecutar el cegamiento o la inutilización de la captación respectiva, incluso de usuarios no registrados, cuando verifique la configuración de una o más de los riesgos incurridos en el inciso cuarto de este artículo. La Empresa podrá también cegar o inutilizar sistemas de autoprovisión cuando se encuentre en condiciones de efectivizar la conexión a las redes regulares, en cuyo caso deberá dar aviso previo de la revocación del permiso de auto-provisión, con por lo menos treinta (30) días de antelación al momento previsto para la ejecución de la medida, salvo que concurren razones de salud pública o de riesgo ambiental, que por sus características justifiquen la inmediata implementación de la decisión. Para todos estos efectos, la Empresa coordinará con las autoridades municipales y de salud, las acciones que fueren necesarias, la necesidad de ingreso a propiedad privada, para implementar las medidas referidas.

Los titulares de un sistema de auto-provisión, con autorización otorgada por la Empresa, deberán presentar informes de laboratorios acreditados sobre la calidad del agua, con la periodicidad que señale la Empresa.

Las negativas o revocatorias del permiso a la auto-provisión, así como las decisiones de la Empresa relativas a cualquier conflicto derivado de dicha actividad, son susceptibles de reclamo administrativo ante EMAPAG EP, en la forma prevista en este reglamento.

Es obligación de la Empresa, llevar el registro actualizado de los sistemas auto-proveídos, informando a EMAPAG EP con periodicidad semestral y en el formato que ella determine, sobre los sistemas autorizados, la justificación respectiva, y los consumos facturados.

TITULO IV SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

CAPITULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo. 38.- Alcance del Servicio de Alcantarillado Sanitario: La prestación del servicio de alcantarillado sanitario comprende las labores de recolección, tratamiento y disposición final de Aguas Servidas. La Concesionaria está obligada a operar y mantener las actuales instalaciones de bombeo, conducción y tratamiento primario así como la operación y mantenimiento de las nuevas plantas de tratamiento de Aguas Servidas incorporadas al sistema.

Artículo. 39.- Modalidades de la recolección de aguas servidas.- El servicio de alcantarillado sanitario referido a la recolección de aguas servidas será prestado a través de los siguientes medios:

a) **Por redes domiciliarias,** en las áreas geográficas donde exista infraestructura de red pública de alcantarillado, y,

b) **Por pozos sépticos, letrinas u otras modalidades no convencionales.** Estos sistemas serán construidos, instalados, provistos, operados y mantenidos por los beneficiarios, usuarios de la empresa bajo su responsabilidad. La empresa podrá ofrecer el servicio de limpieza de pozo séptico, directamente o a través de proveedores externos de acuerdo a los precios establecidos en el Anexo III, exclusivamente a quienes fueran usuarios del servicio de agua potable de uso doméstico o comercial y se encuentren ubicados en áreas que no cuenten con redes formales de descarga de alcantarillado.

Artículo. 40.- Solicitud y conexión del servicio.- A lo relativo a la solicitud, obligatoriedad, y trámite para la conexión al servicio de alcantarillado sanitario, así como en lo atinente a la ejecución de la conexión, y la prevención de conexiones clandestinas o indebidas; le serán aplicables las disposiciones contenidas en los capítulos II, III y IV del Título III del presente reglamento, en lo que le fuere aplicable.

Todo usuario que cuente con servicio público de alcantarillado sanitario frente a su predio, tiene la obligación de conectarse al sistema.

La Empresa podrá negar la conexión al servicio de alcantarillado sanitario 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 fueron requeridos.

Artículo. 41.- Requisitos técnicos para conexiones de alcantarillado sanitario.-

Las conexiones de alcantarillado sanitario 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 alcantarillado sanitario, 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.

En caso que exista infraestructura de alcantarillado sanitario frente al inmueble, el usuario tendrá la obligación de conectarse a la red pública de alcantarillado sanitario.

Artículo. 42.- 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 alcantarillado sanitario, la Empresa podrá exigir, fundamentadamente, 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 previstas en el Anexo II del presente reglamento.

Las instalaciones internas de los inmuebles deberán contemplar, adicionalmente, que las aguas residuales provenientes de sótanos o recintos situados por debajo del nivel de los colectores públicos de alcantarillado sanitario, sean conducidas hacia una cámara de bombeo y de allí elevada a un registro de inspección, para su evacuación por gravedad a través de la conexión externa del inmueble. La Empresa podrá autorizar, en casos particulares, la conexión directa a los colectores de alcantarillado sanitario si se demuestra que, respetando la pendiente mínima que corresponda al conducto de salida, éste puede prolongarse en la vía pública hasta alcanzar al colector, a una distancia inferior a los treinta (30) metros.

Artículo. 43.- Autoprovisión del servicio.- Podrán operarse sistemas de alcantarillado sanitario, que incluyan el tratamiento de aguas residuales, siguiendo los mismos procedimientos establecidos en el artículo 37 de este reglamento y en el Instructivo para el Estudio y Revisión de Estudios y/o Diseños y Fiscalización de Infraestructura de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial de Proyectos de Desarrollo Inmobiliario, Industrial, Comercial o Urbanístico (Anexo V-B) del presente reglamento.

CAPITULO II - DESCARGAS DE EFLUENTES

Artículo. 44.- Obligaciones generales de los usuarios.- El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado sanitario deberá cumplir con las normas vigentes en la República del Ecuador sobre descargas de vertimientos a colectores, y a curso receptor que se encuentran indicadas en la Ley Orgánica de Salud, en el Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente (TULAS) o en las que hagan sus veces, y en las demás normas citadas en el presente reglamento. Las

sanciones y procedimientos establecidos en dichas regulaciones se aplicarán sin perjuicio de aquellas que resulten emergentes del Contrato de Concesión y/o del presente reglamento.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normativas indicadas, se prohíbe toda descarga a la red de alcantarillado sanitario de la concesión de los siguientes vertimientos:

- a) Líquido o vapor con temperatura mayor a cuarenta grados Celsius (40 grados Centigrados);
- b) Aguas con cantidades mayores a cien miligramos por litro (100 mg/l) de grasas o aceites;
- c) Gasolina, solventes u otros líquidos, sólidos o vapores inflamables o explosivos;
- d) Desechos sólidos o basuras que puedan obstruir los colectores;
- e) Aguas con pH menor de 5.0 o mayor de 9.0, o que tengan efectos corrosivos sobre los materiales de los sistemas de recolección, transporte y disposición de aguas residuales;
- f) Residuos tóxicos que representen peligro para las instalaciones operadas por la Empresa y/o las personas;
- g) Sólidos sedimentables que puedan depositarse en las redes de alcantarillado;
- h) Sustancias, elementos o compuestos, que por razón de su naturaleza y/o cantidad, bien sean solos, o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos, tóxicos o incendios; e,i) Aguas lluvias.

Artículo. 45 .- Permiso de descarga.- La descarga de efluentes generados por actividades propias de restaurantes, estaciones de servicio, lavadoras, talleres, envasadoras, lubricadoras, y demás establecimientos o actividades capaces de generar efluentes contaminantes; será autorizada por la Empresa a través de un permiso, cuya emisión se regirá por la "Guía del Procedimiento para la Obtención del Certificado de Aprobación de los Sistemas de Tratamiento" la cual será publicada en la página web institucional. La Empresa facilitará a todo solicitante copia de dicha guía, debiendo brindar asesoría técnica relativa a la implementación de las instrucciones.

El permiso de descargas de aguas residuales industriales al alcantarillado público y a cuerpos de agua, es el instrumento administrativo que faculta a la actividad del regulado a realizar sus descargas al ambiente, siempre que éstas se encuentren dentro de los parámetros establecidos en las normas técnicas ambientales nacionales. La aplicación de los permisos de descargas deberán cumplir con las normativas establecidas por la Autoridad Ambiental Nacional.

La Concesionaria controlará la implementación de los sistemas de tratamiento que se requieran en el control de los efluentes industriales, de acuerdo a las normas indicadas. El usuario deberá adjuntar a su solicitud, los resultados (del)/(los) análisis de aguas residuales correspondiente(s) a su actividad, los mismos que serán otorgado(s) por un laboratorio debidamente acreditado. La Empresa podrá efectuar, en cualquier momento, contra muestreos a los resultados del laboratorio presentados por el

solicitante, y en caso de detectar resultados irregulares de manera reincidente, la Empresa informará del particular, al organismo de acreditación respectivo y aplicará multas de acuerdo al Anexo II del Reglamento.

El valor de este permiso deberá ser pagado conjuntamente con la presentación de la solicitud.

La Empresa dispondrá de cinco (5) días hábiles, contados desde el momento de completada debidamente la solicitud, para realizar una inspección y resolver el otorgamiento o rechazo del permiso solicitado; sin embargo, en caso de que la Empresa requiera efectuar otra(s) inspección(es), dispondrá de veinticinco (25) días hábiles para emitir la respuesta. Toda negativa del permiso para descarga de efluentes, será susceptible de reclamo administrativo ante EMAPAG EP, conforme se establece en el artículo 91 del presente reglamento.

Para el caso de descargas de efluentes industriales, se deberá seguir lo estipulado por las directrices de la Dirección de Ambiente de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil o del organismo correspondiente y los anexos V-A y V-B del presente reglamento.

Artículo. 46.- Obligaciones de la Empresa relativas a las descargas de efluentes.- Para asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes relativas a las descargas de efluentes a la red pública de alcantarillado, la Empresa tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Conceder o negar los permisos de descarga en la forma establecida en el artículo 45 del presente reglamento;
- b) Efectuar la revisión y auditar los resultados del monitoreo permanente y sistemático de efluentes realizado por las industrias de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad ambiental;
- c) Realizar contra muestreos a las descargas de efluentes industriales, cuando así lo requiera la Empresa;
- d) Efectuar el monitoreo de establecimientos comerciales, y de otros usuarios que realicen descargas de efluentes, u otras actividades capaces de generar descargas fuera de norma, incluyendo aquellos que carezcan de permiso de descarga;
- e) Habilitar un registro de usuarios titulares de permisos de descarga y mantener los reportes regulares relativos a las características de concentración, calidad y volumen de descargas que efectúan;
- f) Cooperar con la autoridad ambiental competente, y con las autoridades de aplicación de la Ley Orgánica de Salud, respectivamente, en las acciones preventivas, correctivas y de promoción que éstas realicen; y,
- g) Denunciar administrativa, civil y penalmente las acciones que provoquen contaminación, así como adoptar todas aquellas medidas y acciones a las que estuviere obligado por la legislación vigente.

- h) Controlar e informar cuatrimestralmente a EMAPAG EP y a la autoridad ambiental competente, las urbanizaciones que cumplen con la factibilidad de diseño, así como el avance en el cumplimiento de las recepciones definitivas de las plantas de tratamiento. El informe deberá contener detalles sobre el nombre de la urbanización, representación legal, tipo de tratamiento de aguas residuales, coordenada de ubicación del punto de descarga del efluente tratado (en coordenada UTM Datum WG584), número de oficio del certificado de factibilidad de servicios y fecha de su otorgamiento, grado de cumplimiento de la factibilidad, y detalle del avance de la gestión de recepción de la planta de tratamiento.

Artículo. 47.- Facultades de la Empresa.- A fin de cumplir y hacer cumplir las regulaciones indicadas en el artículo 44 del presente reglamento, y las condiciones de los permisos de descarga otorgados, la Empresa tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Siempre y cuando sea técnicamente factible, disponer y ejecutar el cegamiento de toda descarga objetable generando la respectiva desconexión al servicio de alcantarillado sanitario, si fuere necesaria, cumpliendo el procedimiento indicado en este reglamento;
- b) Aplicar las multas determinadas en el Anexo II del presente reglamento;
- c) Requerir el concurso o intervención de las autoridades ambientales, de salud y/o con competencia sobre los recursos hídricos, a efectos de detectar y/o impedir la persistencia de toda descarga anormal;
- d) Percibir del infractor los resarcimientos derivados de los daños y perjuicios causados por su accionar; y,
- e) Suspender el servicio de abastecimiento de agua potable cuando el infractor hubiere reincidido en una trasgresión al régimen autorizado de descargas de efluentes dentro de los últimos dos (2) años, o cuando no formalice la solicitud del permiso de descarga indicada en el artículo 44 de este reglamento, pasado diez (10) días de haber sido notificado de aquello.

Artículo. 48.- Obligaciones complementarias de los usuarios.- Además de las obligaciones establecidas en este capítulo, relativas a la calidad de las descargas, los usuarios sujetos a control de descargas, deberán:

- a) Construir las instalaciones que resulten adecuadas, a criterio de la Empresa, para la separación de grasas, aceites y materiales granulares, ocupándose posteriormente de la operación y mantenimiento de dichas instalaciones;
- b) Construir, operar y mantener los sistemas de tratamiento de efluentes industriales que correspondan;
- c) Construir cajas de inspección entre el frente de lote y el bordillo de la vía, para la observación, toma de muestras y medición de caudales descargados a la red pública, cuando así lo requiera la Empresa;

d) Efectuar el control de las descargas que generen, cumpliendo con:

1. Los requisitos señalados en el artículo 43 del presente reglamento.
2. Las tablas 11, 12 y 13 del Libro VI, Anexo 1. Norma de Calidad Ambiental y de descarga de efluentes: Recurso Agua del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente (TULAS).
3. Las disposiciones indicadas por la Empresa en el Instructivo de Factibilidad (Anexo V-A del presente reglamento) y en el Instructivo de Revisión de Estudios y Diseños (Anexo V-B del presente reglamento); y,

e) Permitir en todo momento el libre acceso del personal de la Empresa a sus instalaciones internas, a los efectos de que verifique las características de los efluentes generados, incluso tomando muestras de los mismos, así como el estado y actualización de los registros obligatorios.

Artículo. 49.- Procedimiento correctivo relativo a descargas de efluentes.- Cuando la Empresa detectare a través de las acciones de comprobación que efectúe, la configuración de descargas de efluentes con parámetros no permitidos, u otros hechos o actos prohibidos por las normas vigentes, incluyendo las disposiciones del presente reglamento, notificará al presunto responsable, sea éste usuario o no, de la obligación de hacer cesar, dentro del plazo establecido por la Empresa, la descarga, o el comportamiento indebido, bajo apercibimiento de ejecutar directamente la cesión a costo del notificado, con el auxilio de la fuerza pública, de resultar necesario, sin perjuicio del inicio del procedimiento legal que corresponda. A todos los efectos se considerará válida la notificación impersonal dirigida a quien resulte propietario, poseedor o tenedor del inmueble donde se origina la descarga o el hecho o acto cuestionado. En caso de urgencia motivada por daños o riesgos inminentes a la salud pública, ambiente y/o a las instalaciones operadas por la Empresa, ésta quedará facultada a ejecutar sin aviso previo el cegamiento o la desconexión respectiva.

De las decisiones referidas en este capítulo el afectado podrá presentar reclamo administrativo de conformidad al procedimiento establecido en el artículo 89 del presente Reglamento.

TITULO V DEL SERVICIO DE DRENAJE PLUVIAL

CAPITULO UNICO

Artículo. 50.- Alcance del servicio.- La prestación del servicio de drenaje pluvial comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias, a través de la infraestructura existente. En sectores que cuenten con calles pavimentadas, aceras y bordillos, con niveles adecuados, la infraestructura de drenaje pluvial comprende: sumideros, tirantes, colectores, ductos o canales abiertos, hasta los lugares de disposición en esteros y/o ríos. En áreas que no cuentan con los mismos, el servicio de drenaje pluvial comprende únicamente las labores de conducción a través de la infraestructura de macro drenaje pluvial emergente existentes (ductos cajón y canales) hasta la disposición en esteros y/o ríos.

Artículo. 51.- Responsabilidad de la Empresa.- De acuerdo con el Contrato de Concesión, la Empresa ha asumido la responsabilidad de ejecutar las labores mencionadas en el artículo 50 precedente, lo que comprende la operación y mantenimiento de los sistemas existentes, y el cumplimiento de las demás obligaciones determinadas en dicho contrato, que incluyen las actividades de cuidado, limpieza, reparación, renovación, rehabilitación y construcción, así como toda otra que posibilite optimizar el funcionamiento de las instalaciones.

Cuando dada la antigüedad y/o el estado de las instalaciones citadas, el cumplimiento de las obligaciones enunciadas no pudiere ser alcanzado en plenitud, la Empresa informará dentro de los diez (10) días de detectada la contingencia a EMAPAG EP y al Municipio de Guayaquil, sobre los impedimentos existentes, proponiendo las soluciones técnicas y los mecanismos de financiamiento que posibiliten resolver el problema.

En el marco de las responsabilidades indicadas, no será exigible a la Empresa la concreción de acciones o resultados que dependan de la ampliación de capacidad, mejoramiento y/o extensión de las instalaciones e infraestructuras del servicio de drenaje pluvial, hasta la oportunidad en que, según el Contrato de Concesión, y los planes quinquenales de desarrollo emergentes, y/o los acuerdos particulares celebrados con el Municipio de Guayaquil, y/o EMAPAG EP, dichas obras y acciones de mejoramiento deban ser realizadas.

La Empresa no asumirá responsabilidad contractual o extra-contractual de ninguna naturaleza derivada de la acción u omisión en que incurran terceras agencias o instituciones de gobierno, sean nacionales, provinciales o cantonales, relativas a asuntos concernientes al funcionamiento o infraestructura de drenaje pluvial; la recolección y disposición de residuos sólidos, prevención de deslaves de cerros, la prevención de catástrofes naturales, la salud pública o de otras materias, que impidan o limiten el normal y regular cumplimiento de las obligaciones señaladas en el primer inciso de este artículo. Idéntica previsión cabe cuando las labores a cargo de la Empresa no pudieren surtir efectos debido a las invasiones o asentamientos poblacionales en sectores marginales carentes de servicios que afectasen total o parcialmente a los sistemas de drenaje pluvial.

Artículo. 52.- Retribución por el servicio de drenaje pluvial.- La retribución que percibe la Empresa por la prestación del referido servicio, proviene de las tasas municipales creadas, y recaudadas por la Municipalidad de Guayaquil o la Empresa. Por lo tanto, la población beneficiaria de los servicios de drenaje pluvial no tiene obligación de registro; pago de tarifas y/u otros cargos relativos al servicio indicado, con excepción de las contribuciones de mejoras u otros conceptos autorizados por el Municipio de Guayaquil o autoridad competente.

Artículo. 53.- Facultades de la Empresa.- A los efectos de cumplir las responsabilidades a su cargo, la Empresa dispondrá de las siguientes atribuciones:

a) Ordenar a todo usuario o no usuario la remoción de obstáculos de cualquier tipo localizados en ámbitos físicos de su propiedad, posesión o tenencia, que obstruyan el funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial, ejecutando por sí dichas acciones, cuando tal persona no acate la notificación de la Empresa;

- b) Prohibir, sin necesidad de requerimiento previo alguno, toda acción u omisión que diera o pudiere dar lugar al mal funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial, ejecutando por sí y a costo de la persona responsable, en caso de resultar necesario, las acciones correctivas correspondientes;
- c) Inspeccionar de acuerdo con el artículo 48 literal e) precedente los inmuebles o predios cuyas instalaciones internas y/o externas pudieren generar los efectos indicados en el literal a) precedente;
- d) Aplicar las sanciones previstas en el presente Reglamento a los usuarios que vulneren las prohibiciones vigentes, o no acaten las instrucciones de la Empresa. La atribución de responsabilidad recaerá en la o las personas identificadas como causantes de la anomalía, o en su defecto, en el propietario del inmueble donde se localice la infracción;
- e) Reclamar de los responsables indicados en los literales precedentes, el resarcimiento por los daños y perjuicios causados por la acción u omisión que se les atribuya, y que afecte a las instalaciones de los sistemas de drenaje pluvial u otras administradas por la Empresa, y/o al servicio en general, incluyendo los costos derivados de la corrección o mitigación de la situación reprochada;
- f) Denunciar administrativa, civil y/o penalmente las acciones dañosas en que incurran usuarios o no usuarios con relación a las instalaciones referidas en el literal precedente, calificándolos como presuntos actos ilícitos que afectan al interés común; y,
- g) Requerir el auxilio de la fuerza pública, en caso de resultar necesario, a los fines de ejecutar cualquiera de las acciones referidas en los literales a), b) y c), respectivamente de este artículo.

La Empresa estará obligada a informar a EMAPAG EP, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, sobre las acciones, sanciones y denuncias formuladas, remitiendo copia de las actuaciones y/o disposiciones respectivas. Cuando la infracción consista en una invasión u otra acción atribuible a una comunidad de personas, donde la solución respectiva obligue al desalojo de personas y/o la remoción de construcciones habitadas; la Empresa solicitará intervención al Municipio de Guayaquil y a la autoridad competente, con aviso simultáneo a EMAPAG EP, a los efectos de que se promuevan las acciones que correspondan. La misma intervención deberá promover la Empresa cuando otras situaciones infraccionales generen consecuencias económicas que afecten sensiblemente el funcionamiento del servicio y/o su expansión.

Artículo. 54.- Prohibiciones a los usuarios.- Sin perjuicio de las obligaciones y prohibiciones establecidas en la normativa municipal aplicable, y las que surgen de los artículos precedentes, los usuarios tendrán prohibición de:

- a) Descargar al sistema de drenaje pluvial, aguas residuales o aguas refrigeradas, salvo en este último caso, cuando se cuente con un permiso especial otorgado por la Empresa, previa tramitación que observará los requisitos indicados en:

1. El artículo 44 del presente reglamento.

2. Las tablas 12 y 13 del Libro VI, Anexo 1. Norma de Calidad Ambiental y de Descarga de Efluentes: Recurso Agua del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente (TULAS).
 3. Las disposiciones indicadas por la Empresa en el Instructivo de Factibilidad (Anexo V-A del presente reglamento) y en el Instructivo de Estudio y Revisión de Diseños (Anexo V-B del presente reglamento);
- b) Levantar construcciones o edificaciones de cualquier naturaleza o destino, que obstruyan el funcionamiento de los sistemas de drenaje indicados en el artículo 48 de este reglamento; y,
- c) Arrojar o depositar cualquier tipo de materiales, objetos o desechos sólidos en cualquiera de las instalaciones de los sistemas de drenaje pluvial.

TITULO VI GESTION COMERCIAL

CAPITULO I - RELACION CONTRACTUAL

Articulo. 55.- Registro de usuarios.- Una vez firmado del contrato de prestación de servicios el usuario será Titular de conexión. Los usuarios que constan sin firma de contratos deben regularizar su situación con la Empresa.

La Empresa será ajena a los conflictos y disputas relativas a los derechos reales o personales que pudieren suscitarse respecto del inmueble, y el otorgamiento de la conexión no implica ningún reconocimiento o toma de posición de la Empresa, referida a dichas situaciones.

Articulo. 56.- Relación contractual.- Aprobada la solicitud, se celebrará un contrato de prestación, cuyos términos y condiciones se ajustarán al presente reglamento y cuyo formato deberá ser aprobado por EMAPAG EP, el cual deberá ser redactado con caracteres legibles, en términos claros, comprensible, sujeto a derechos constitucionales y obligaciones de las partes contratantes, con el objetivo de cumplir y hacer cumplir con lo establecido. Adicionalmente el contrato debe:

- a) Estar escrito en idioma español
- b) Tener un plazo de veinte (20) años, mismos que se renovarán automáticamente por el mismo plazo, siempre y cuando el consumidor o el prestador del servicio no presente un requerimiento de rescisión de los servicios.
- c) Especificar el libre acceso de información sobre los servicios en el momento que el consumidor lo requiera.
- d) Establecer, de ser el caso, y previo consentimiento de las partes a procedimientos de arbitraje y mediación; y
- e) Cumplir con las condiciones que se emitan en los instrumentos jurídicos y Regulaciones respectivas.

Será obligación del beneficiario del servicio actualizar su información personal y/o del inmueble, comunicando a la Empresa toda vez que se produzcan modificaciones respecto de los datos registrados.

En caso de traspasos, sean estos por cambio de dueño del predio o muerte del titular, modificaciones o subrogaciones del contrato, la Empresa deberá definir el proceso para el trámite respectivo, el cual deberá ser puesto a conocimiento en el contrato.

Todo cambio en la titularidad de dominio de la propiedad inscrita en el Catastro Municipal y/o en el Registro de la Propiedad, respectivamente, conlleva la obligación del nuevo propietario del inmueble de comunicar la sustitución del titular de la conexión registrado como usuario de la Empresa y verificar, mediante la solicitud de un certificado de no adeudar a la Empresa, la existencia de valores pendientes de pago por concepto de los servicios prestados.

- a. El contenido del Contrato de prestación de servicios públicos, debe contener como mínimo;
- b. Datos del consumidor (nombres completos, número de identificación, teléfono, dirección de domicilio, etc. Toda información que permita identificar al consumidor);
- c. Datos del prestador (nombre del prestador, razón social, dirección, etc.)
- d. Ubicación del predio (dirección, tipo de vivienda o infraestructura, teléfono, toda información que se necesite especificar, de ser necesario anexar el croquis.)
- e. Antecedentes,
- f. Objeto,
- g. Obligaciones y derechos del prestador del servicio,
- h. Obligaciones y derechos del consumidor
- i. Plazo
- j. Limitación del servicio (establecer las condiciones y procedimientos);
- k. Formas de pago
- l. Actualizaciones del contrato (establecer las condiciones bajo las cuales existiría modificaciones respecto de las formas de pago, caracterización de la condición de vulnerabilidad del consumidor, entre otras cláusulas que el prestador considere);
- m. Terminación del contrato .
- n. Resolución de controversias (se incluye en este apartado el consentimiento expreso de arbitraje y mediación y si procedimiento);
- o. Lugar y fecha de expedición y
- p. Firma de las partes

Artículo. 57.- Finalización de la relación contractual.- El contrato de prestación de servicios podrá ser extinguido por la Empresa, en los siguientes casos:

- a) Por solicitud del usuario;
- b) Por mutuo acuerdo, instado por cualquiera de las partes; y,
- c) Por conductas reprochadas o incumplimientos en que incurra el titular de la conexión que afectan gravemente a la Empresa y/o al servicio. Se considera de tal carácter a las siguientes situaciones:
 - (i) Reincidencia en alguna de las causales que habilitan a la suspensión de servicios, dentro del periodo de un (1) año corrido;
 - (ii) Suspensión del servicio que se mantuviere inalterable durante un periodo continuo de seis (6) meses, salvo que la suspensión haya sido solicitada por el usuario u obedezca a razones de caso fortuito o fuerza mayor, puestas en conocimiento de la Empresa por el usuario dentro de los cinco (5) dias de ocurridas; y,
 - (iii) Las demás causales que según el presente reglamento autorizan al cierre definitivo del servicio.

En las situaciones referidas en (ii) y (iii) respectivamente, la Empresa requerirá al usuario a revertir la causal inhabilitante en el plazo de cinco (5) días, antes de disponer la extinción del vínculo contractual. La extinción del vínculo contractual asignará a la Empresa el derecho de ejecutar el cierre de la conexión, y el retiro de la guía respectiva.

La terminación del contrato de prestación de servicios no implicará la extinción de los créditos adeudados a la Empresa. La Empresa tendrá derecho a percibir los costos que demande la implementación del cierre y/o el retiro de la guía, cuando dispusiera la ejecución de dichas acciones.

Respecto a los usuarios actuales, que no tuvieran celebrado algún contrato explícito, la prestación del pago y el pago de servicios establecerá la relación comercial con la Empresa. No obstante la empresa y el usuario deberán formalizar la relación contractual a través de la firma del contrato de suscripción.

CAPITULO II - DETERMINACION DE CONSUMOS DE AGUA POTABLE

Artículo. 58.- Base de facturación.- La provisión de agua potable será facturada a los valores establecidos en el Reglamento de Estructura Tarifaria vigente, en función de los consumos registrados, y según lecturas al medidor efectuadas por la Empresa.

En el caso en que no se hubiere instalado o funcionara un sistema de micromedición, se aplicarán las modalidades establecidas en el artículo 14 del Reglamento de Estructura Tarifaria, durante el lapso indicado en dicha norma, o en su defecto, la regulación específica contemplada en este reglamento.

Los consumos registrados que correspondan a las partes comunes de los inmuebles multifuncionales serán facturados según el Instructivo que Regula la Conexión, Medición y Facturación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para Inmuebles Multifuncionales (Anexo IV del presente reglamento).

Artículo 59.- Excepción transitoria a la medición.- Constituyen causales justificatorias para la no medición transitoria de consumos, las siguientes:

- (i) La sustracción del medidor;
- (ii) El mal funcionamiento o no funcionamiento del medidor, detectado por la Empresa a través de pruebas y controles de confiabilidad de lecturas, o por cualquier otro medio; y,
- (iii) La imposibilidad de lectura del medidor.

Sin perjuicio del procedimiento de verificación que compete a la Empresa, en el contexto del proceso de crítica interna previa a la facturación, el propio usuario y/o cualquier persona pueden denunciar la presunta ocurrencia de alguna de las citadas causales, siendo obligación de la Empresa realizar la inspección respectiva antes de la emisión de la factura correspondiente al próximo periodo de facturación.

La no medición de consumos justificada en alguna de las causas consignadas será siempre transitoria, y en los casos en que sea responsabilidad de la Empresa, no se extenderá por más de cuatro (4) períodos de facturación dentro de un año, lapso dentro del cual la Empresa deberá solucionar el o los problemas que provocan dicha situación, incluso reemplazando el medidor cuando se acredite su funcionamiento incorrecto.

Los efectos derivados de la ocurrencia de una causal de justificación para la no medición de consumos con relación a la facturación de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, diferirán según la responsabilidad fuere del usuario o de la Empresa.

(a) En los casos en que responsabilidad recaiga en la Empresa:

- (1) Se aplicarán las pautas indicadas en el Reglamento de Estructura Tarifaria y en este reglamento, contándose el inicio del periodo de facturación según promedios históricos, a partir de receptada por la Empresa la denuncia o desde la detección del problema, lo que hubiere ocurrido antes.
- (2) Cuando se compruebe que la discontinuidad del servicio afecta a la precisión de la medición y la solución del problema dependa de la ejecución de obras previstas a futuro, la Empresa podrá facturar el consumo registrado por diferencia de lecturas siempre y cuando instale un mecanismo que permita corregir la falta de precisión en la medición arriba señalada.

(b) En los casos en que la falta de medición fuere resultado de alguna acción u omisión del usuario:

- (1) La facturación que corresponda al lapso de tiempo que demande la solución

del problema estará basada en el promedio histórico de los últimos seis (6) meses de consumos registrados, o si el usuario no tuviere dicha antigüedad en el plazo menor en que se hayan verificado tales consumos. En caso de que el medidor estuviere en buen estado pero fuere imposible leerlo, la facturación hecha según lo recién indicado será provisional y tendrá una evidencia comprobatoria del impedimento. En este caso, el ajuste de la facturación, una vez normalizadas las lecturas, se hará bajo presunción de que el consumo registrado durante cada periodo sin lectura es equivalente al cociente entre la diferencia de las lecturas reales obtenidas al principio y al final de la imposibilidad y el número de períodos de facturación sin lecturas. La reliquidación ha de considerar las tarifas correspondientes a cada periodo, y las diferencias resultantes se facturarán como débitos o créditos, según resulte, en el primer periodo siguiente al de la normalización.

(2) La Empresa está obligada a notificar al usuario en el formato aprobado por EMAPAG EP, sobre el impedimento de responsabilidad del usuario detectado y las sanciones o acciones que serán aplicables de persistir dicha situación. Si el impedimento de responsabilidad del usuario se mantiene a lo largo de dos (2) períodos de facturación, la Empresa estará facultada a disponer la suspensión del servicio y aplicar las sanciones establecidas en el Anexo II, debiendo recopilar y registrar las evidencias comprobatorias de la infracción.

(c) En los sectores rurales o inaccesibles, que no disponen de instrumento de medición por excepción la Empresa suscribirá un contrato en que se determinen las condiciones especiales del servicio, el valor facturado por el consumo de agua potable y alcantarillado será el equivalente al rango 1 de consumo establecido en el artículo 2 del Reglamento de Estructura Tarifaria literal h) la Empresa deberá habilitar las acciones tendientes a su corrección.

Artículo. 60.- Períodos de consumo.- El periodo de consumo de cada conexión a facturar podrá fluctuar entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días. A los efectos de la facturación de los consumos, la Empresa aplicará las tarifas a la totalidad de sus usuarios con respecto al mes que cubra el mayor número de días de consumo.

Artículo. 61.- Funcionamiento correcto de medidores.- Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el volumen registrado no difiera en más o menos el error máximo permisible determinado en la Norma Técnica Ecuatoriana vigente y siempre que cumpla con las especificaciones establecidas en las normas técnicas de la concesionaria. , En caso de no cumplir con la norma y especificaciones, será obligación de la Empresa proceder al reemplazo del medidor sin costo alguno al usuario según lo establecido en el artículo 27 del presente reglamento.

En caso de existir diferencia de criterios, entre el usuario y la Empresa, sobre el funcionamiento correcto del medidor, el usuario podrá recurrir a la verificación de un tercero acreditado por el organismo competente, a su costo.

CAPITULO III - CONTROL PREVENTIVO DE FACTURACION

Artículo. 62.- Instructivo para el control preventivo de facturación.- La Empresa implementará un proceso de crítica automática previo a la emisión de las facturas, con la finalidad de detectar y prevenir la facturación que no responda a una demanda real

de consumos del usuario. A tal efecto, la Empresa cumplirá con lo establecido en el Anexo 1 del presente reglamento. A los fines de la implementación del citado instructivo, el funcionamiento correcto de todo medidor deberá encuadrar dentro de los límites indicados en el artículo 61 del presente reglamento.

CAPITULO IV - FACTURACION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Articulo. 63.- Servicio de alcantarillado a través de redes públicas.- En el caso del servicio de alcantarillado sanitario prestado a través de redes públicas, la Empresa facturará de acuerdo al Reglamento de Estructura Tarifaria, tomando en consideración el consumo de agua potable. Cuando en mérito a alguna circunstancia prevista en el presente Reglamento se computen consumos estimados de agua potable, la afectación porcentual correspondiente al servicio de alcantarillado sanitario seguirá, a todos los efectos, dichas estimaciones.

CAPITULO V - FACTURACION Y PAGO DE LOS SERVICIOS

Articulo. 64.- Emisión y distribución de facturas.- La Empresa emitirá las facturas correspondientes al periodo de consumo inmediato anterior, dentro de los diez (10) días de realizada la lectura respectiva, pudiendo establecer ciclos diferentes de lectura y facturación.

La factura será distribuida por cuenta y responsabilidad de la Empresa, de modo tal que sea recibida por el usuario con una anticipación mínima de diez (10) días respecto de la fecha de vencimiento estipulada. En el caso de que la factura hubiere sido recibida con una antelación mayor a los diez (10) días, el usuario dará aviso de ello a la Empresa, en la forma indicada en este artículo para el caso de extravío o no entrega de la factura, obligándose la Empresa a otorgar una extensión de la fecha de vencimiento por un lapso de días equivalente al de la demora en la entrega. Cuando la demora afecte a la generalidad de una zona o a un ciclo de facturación, la Empresa deberá de oficio extender el plazo de vencimiento, comunicándolo a través de un diario de circulación local, durante por lo menos, dos (2) días consecutivos.

La factura será entregada en el domicilio correspondiente al inmueble servido, pudiendo el usuario indicar en la solicitud de servicio, o a través de cualquier otra comunicación fehaciente, otro domicilio para el único efecto de la recepción de la factura.

La Empresa mantendrá disponible la modalidad de emisión de documentos electrónicos, de conformidad con la normativa establecida por el Servicio de Rentas Internas y promoverá por los diferentes canales habilitados, información para que los usuarios accedan al consentimiento para recepción de facturación electrónica.

Ningún usuario podrá justificar la no cancelación a tiempo de la factura en razón a su ausencia, temporaria o definitiva, del lugar autorizado para la entrega. Suya será la responsabilidad de avisar a la Empresa, con una antelación mínima de veinte (20) días respecto de la fecha de vencimiento, sobre cualquier circunstancia que impida la recepción de la factura, dando cuenta de la modalidad alternativa que proponga a los fines de facilitar dicha recepción y el ulterior pago de la misma. La Empresa deberá

aceptar dicha alternativa, siempre y cuando la facturación correspondiente pueda ser entregada en el cantón Guayaquil.

El supuesto de extravío, no entrega, o no recepción de la factura, no exime al usuario de su obligación de pago. A ese efecto, será responsabilidad del usuario requerir un duplicado o copia de la factura a través de los canales de atención al usuario.

Artículo. 65.- Contenido de la factura.- La factura que emita la Empresa deberá contener obligatoriamente, de manera clara y concisa para los usuarios, las siguientes referencias:

- a) Denominación comercial de la Empresa, domicilio, teléfono, y demás obligaciones que imponga la Legislación Ecuatoriana;
- b) Identificación del usuario, tal como se encuentra registrado ante la Empresa, incluyendo aquellas referencias a que oblige la Legislación Ecuatoriana y además, una identificación numérica o codificada del contrato del usuario;
- c) Período objeto de facturación, con indicación de la cantidad de días comprendidos;
- d) Consumo del periodo facturado;
- e) Consumo promedio de los seis períodos anteriores al de facturación;
- f) Valor total correspondiente a los cargos y consumos facturados;
- g) Valores correspondientes a impuestos, tasas u otros conceptos contributivos que apliquen, sean éstos fijos o proporcionales al consumo facturado, en cuyo caso se indicará el porcentaje o alicuotas respectivas;
- h) Recargos legales aplicables para el caso en que el usuario incurra en mora en el pago de la factura;
- i) Fecha de vencimiento;
- j) Lugares y medios habilitados para el pago;
- k) Saldos anteriores adeudados por facturas de servicios, incluyendo recargos;
- l) Créditos a favor del usuario, los que se deducirán del total facturado;
- m) Números telefónicos y lugares habilitados para efectuar solicitudes y reclamos relativos a la factura, o a cualquier otro aspecto del servicio. Se considerarán además, las referencias indicadas en el artículo 64 precedente; y,
- n) Otras informaciones o mensajes útiles que la Empresa considere importante comunicar a sus usuarios.

Artículo. 66.- Conceptos sujetos a facturación de servicios.- La factura podrá incluir los siguientes conceptos:

- a) Consumos correspondientes a los servicios recibidos de agua potable y/o alcantarillado;
- b) Recargos legales derivados del pago fuera de término y multas;
- c) Contribuciones de mejoras u otros conceptos de naturaleza contributiva establecidos por leyes u ordenanzas municipales;
- d) Servicios ocasionales recibidos; y,
- e) Cuotas por financiamientos concedidos por la Empresa, relativos a los conceptos anteriores.

Artículo. 67.- Pago de las facturas.- El pago de las facturas que emita la Empresa estará sujeto a las siguientes reglas:

- a) **Oportunidad.-** Toda factura por los conceptos indicados en el artículo 66 literales a), b), c) y e) de este reglamento, tendrá una fecha límite o de vencimiento para el pago. La periodicidad de la facturación será mensual, pudiendo transcurrir entre vencimientos un espacio que oscile entre los veinticinco (25) y treinta y cinco (35) días corridos; debiendo compensarse en los seis (6) períodos siguientes, como máximo, las diferencias que alteren la periodicidad mensual estipulada; las facturas por otros conceptos se facturarán según se presten los servicios correspondientes;
- b) **Recargos por pago en mora.-** Si el pago ocurre con posterioridad al vencimiento, se adicionará al valor de la factura, el interés legal por los días de mora corridos hasta el día del efectivo pago, a la tasa activa promedio para operaciones a treinta (30) días, vigente en el mercado financiero ecuatoriano, según la última publicación disponible del Banco Central del Ecuador. La Empresa podrá establecer descuento del valor de los intereses, cuando el pago ocurra dentro de un plazo posterior al vencimiento, que no exceda de los quince (15) días, quedando facultada para incorporar a toda factura una fecha de "segundo vencimiento", con el valor resultante de dicha eventualidad, sin que ello resulte un derecho exigible por los usuarios. No se podrán aplicar intereses punitarios;
- c) **Lugares de pago.-** Los pagos de las facturas se efectuarán en las ventanillas de bancos y demás lugares autorizados por la Empresa. La Empresa hará pública la difusión del listado de bancos y demás entidades o personas autorizadas a recibir pagos, detallando las respectivas direcciones, el valor por el cobro por recaudación de los bancos y agencias y horarios de atención. La frecuencia y características de dicha comunicación serán acordadas entre la Empresa y EMAPAG EP;
- d) **Medios de pago.-** Los pagos serán efectuados mediante dinero en efectivo, cheque bancario, transferencia, tarjeta de crédito débito bancario u otra forma aceptable por la Empresa;
- e) **Imputación del pago.-** Ningún pago podrá ser imputado a una cuenta distinta a la referida en la respectiva factura. El pago íntegro de una factura tendrá efecto cancelatorio respecto de los conceptos cubiertos por la misma, siempre y cuando el usuario no registre deudas en mora derivadas de facturaciones de servicios anteriores.

anteriores, que hubieren sido incluidas en la factura, o hubieren sido objeto de notificación de pago previa. El cliente deberá cancelar el valor total de cada factura; sin embargo si se mantuvieren varias facturas impagadas, los pagos se imputarán con prelación de antigüedad. Si se recibieran pagos parciales o de convenio, los pagos se imputarán en base a la proporcionalidad establecida en el Código Civil.

La Empresa podrá recibir en sus oficinas, pagos a cuenta, o pagos parciales, que serán imputados en la forma indicada en el párrafo anterior, y el saldo con sus intereses, será facturado como obligación a pagar en el período siguiente.

La Empresa podrá celebrar convenios particulares de pago, con el titular del contrato o con un tercero que presente la autorización expresa del titular, donde acepte fraccionar obligaciones pendientes de pago, en períodos sucesivos, incorporando la fracción o cuota acordada en las facturaciones futuras. En estos casos, la Empresa no podrá aplicar una tasa de financiación distinta a la referida en el literal b) de este artículo. Los planes de financiamiento a los usuarios deben ser acordes a un estudio de diferentes variables como: aspectos socioeconómicos, situaciones de vulnerabilidad, meses de endeudamiento y otros que faciliten la regularización y cancelación de los valores adeudados. Los planes de financiamiento implementados, deberán ser comunicados a los usuarios por los diferentes canales habilitados y a EMAPAG EP con las actualizaciones implementadas.

La falta de pago de alguna facturación que incluya algún servicio de deuda anterior objeto de financiamiento, dará derecho a la Empresa a dar por insubsistente el convenio de pago, procediendo la recuperación del valor adeudado por vía judicial. La presentación de un reclamo de alta facturación no exime la obligación del usuario del pago de las cuotas acordadas;

f) Pago sin factura.- En los casos señalados en el artículo 64 del presente reglamento, cuando la facturación no hubiere sido distribuida, o no llegase a conocimiento del usuario, la Empresa habilitará, una modalidad de pago sin factura, donde el usuario con la sola mención de su número de contrato podrá cancelar su obligación;

g) Ausencia del responsable de pago.- La ausencia del responsable del pago, cualquiera sea su causa y extensión, no libera ni posterga ningún compromiso de pago que hubiere sido facturado;

h) Efectos de la mora.- La acumulación de dos (2) facturas de servicios, total o parcialmente impagadas, generará los efectos relativos a la suspensión del servicio establecidos en el contrato de concesión, únicamente a usuarios que consuman hasta treinta (30) m³. Para los usuarios con consumos superiores a treinta (30) m³ la suspensión del servicio procederá con una factura total o parcialmente impaga. En ambos casos la empresa cobrará los intereses señalados en el literal b) de este artículo y notificará con preaviso el valor de la deuda como lo establece el artículo 72 literal b).

i) Garantías exigibles.- La Empresa podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario;

j) Adicionalmente la Empresa podrá exigir un garante en los casos en que acceda a convenios de pagos en clientes con infracciones o aquellos que mantenga en su historial incumplimiento de dos o más convenios de pago;

k) Los clientes que mantuvieran mora por más de seis (6) facturas impagadas podrán ser reportados a las instituciones de control e información crediticia habilitadas por la Ley; y,

l) La Empresa tendrá derecho a encomendar a personal propio o a terceros la cobranza extrajudicial de la facturación en mora, sin que ello implique limitación alguna del derecho a la recuperación del valor adeudado por vía judicial.

Artículo. 68.- Facturación de usuarios exentos y/o exonerados.- Los usuarios exentos y/o exonerados de los cargos son aquellos que se encuentran establecidos exclusivamente en las leyes pertinentes, no obstante, estarán sujetos al pago de otros rubros no incluidos en las mismas, los cuales deberán ser previamente acordados entre la Empresa y EMAPAG EP.

Los mecanismos de compensación a la Empresa por los servicios proveídos a los exentos y/o exonerados deberán ser establecidos por EMAPAG EP, por razones de equidad o eficiencia, en todos los casos en los que las leyes pertinentes no lo contemplen.

Los usuarios exentos de pago del servicio de agua potable deberán realizar un uso racional y exclusivo del agua potable de acuerdo a su actividad. La Empresa tiene el derecho a inspeccionar las instalaciones de los usuarios exentos y/o exonerados y a comprobar el uso racional y exclusivo de acuerdo a sus actividades. En caso de que el usuario en reiteradas ocasiones no permita la inspección o la Empresa haya comprobado el desperdicio de agua atribuible al usuario o el no cumplimiento del uso exclusivo, la Empresa, podrá restringir el servicio según lo establecido en el artículo 74 del presente reglamento.

CAPITULO VI - INTERRUPCIÓN, SUSPENSION Y CIERRE DEL SERVICIO

Artículo. 69.- Interrupción del servicio por razones técnicas.- La Empresa podrá interrumpir o discontinuar el servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario, en función de alguna de las siguientes causas:

- a) Contaminación o amenaza de contaminación de agua potable;
- b) Trabajos de mantenimiento, reparación, rehabilitación o de otra naturaleza orientados a la preservación de las condiciones de calidad del servicio, que fueran resultado de acciones programadas o imprevistas, según se encuentren definidas en el Anexo 2 del Contrato de Concesión;
- c) Situaciones de emergencia provocadas por episodios naturales, acciones de terceros, fallas de energía, u otras razones excepcionales que justifiquen la interrupción; y,
- d) Las demás contingencias previstas en este reglamento.

Las interrupciones programadas del servicio de carácter técnico deberán ser preavisadas con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación en la forma establecida en el Anexo 2 del Contrato de Concesión.

La continuidad del suministro deberá cumplir con los parámetros técnicos y de control de cumplimiento indicados en dicha norma, siendo responsabilidad de la Empresa arbitrar las soluciones en el menor plazo posible, teniendo en cuenta la magnitud del incidente. La Empresa dispondrá de planes de emergencia para cubrir las eventualidades que limiten la continuidad del servicio, de manera que no podrá alegarse imprevisión, caso fortuito o fuerza mayor, para dilatar la interrupción más allá de la duración que hubiere sido informada a EMAPAG EP, o para incumplir con los abastecimientos alternativos obligatorios.

Artículo. 70.- Efectos de las interrupciones técnicas.- La ocurrencia de una interrupción técnica, tendrá con relación a los usuarios, los siguientes efectos:

- a) En las interrupciones semicríticas, cuya duración se extienda de ocho (8) a veinticuatro (24) horas, deberá ser asegurada la provisión alternativa de agua potable con destino a hospitales, sanatorios, asilos de ancianos, centros de detención, cárceles, bomberos, y todo otro destino de importancia similar que designe EMAPAG EP;
- b) En el caso de interrupciones críticas cuya duración se extienda por más de veinticuatro (24) horas, los sistemas de abastecimiento alternativos deberán ser provistos por la Empresa para la atención de los usuarios afectados;
- c) En caso de interrupción mayor a cuarenta y ocho (48) horas, la Empresa facturará de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; y,
- d) Toda reclamación derivada de los daños y perjuicios ocasionados por la interrupción, tendrá carácter individual, y observará los procedimientos establecidos en las leyes pertinentes y en el presente reglamento.

Artículo. 71.- Suspensión del servicio solicitada por el usuario.- Siempre que no violare normas jurídicas de acatamiento general o disposiciones de jueces o autoridades administrativas competentes, todo usuario podrá solicitar a la Empresa la suspensión temporaria del servicio, por un periodo determinado, no inferior a tres (3) meses, cumpliendo los siguientes requisitos:

- a) Deberá expresar los motivos que justifican la solicitud. En ningún caso se admitirá un pedido de suspensión del servicio que estuviere asociado a una solicitud de auto-provisión, o a la configuración potencial de dicha modalidad de abastecimiento; y,
- b) Pagar el cargo que se establece en el Anexo III del presente reglamento correspondiente a los trabajos de desconexión del servicio.

La Empresa deberá aprobar o rechazar la solicitud de suspensión temporaria dentro del plazo de diez (10) días, y en el caso de aprobarse la misma, realizar la desconexión dentro del plazo de diez (10) días siguientes. Una vez efectuada la suspensión temporaria la Empresa facturará los costos de mantenimiento y otros de naturaleza contributiva establecidos por Leyes u Ordenanzas Municipales. Vencido el plazo de la suspensión, la Empresa procederá a la reconexión del servicio. En el caso de que el usuario solicite la reconexión del servicio, antes del plazo estipulado, la Empresa

dispondrá de cuarenta y ocho (48) horas para realizar la reconexión a partir de que la reconexión fuera solicitada por el usuario.

Artículo. 72.- Suspensión del servicio por falta de pago.- La suspensión del servicio de agua potable y alcantarillado por morosidad en el pago de la facturación de servicios, estará sujeta a las siguientes reglas:

a) **Tiempo de deuda vencida.-** Procederá la suspensión cuando el usuario que consume hasta treinta (30) m³ acumule dos ó más facturas total o parcialmente impagadas; para usuarios con consumos superiores a treinta (30) m³ la suspensión del servicio se aplicará a partir de una (1) factura total o parcialmente impaga de conformidad con lo establecido en el artículo 87 literal h).

Cuando la Empresa 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 con preaviso de suspensión en cumplimiento al artículo b) del presente artículo;

b) **Comprobación y preaviso de suspensión.-** Correspondrá a la Empresa verificar en sus registros el estado de deuda de toda cuenta o conexión, y cuando compruebe la configuración de los supuestos indicados en el literal a) precedente, estará obligada a comunicar al usuario, a través de la factura u otro medio digital, un preaviso de suspensión del servicio donde constará además: la deuda acumulada con sus recargos, y los costos establecidos para la desconexión y reconexión del servicio, respectivamente, concediéndole al usuario cinco (5) días, para la regularización del pago;

c) **Suspensión del servicio en caso de reconexión no autorizada.-** En el caso de las reconexiones sin autorización de la Empresa, la Empresa estará facultada a proceder inmediatamente al corte del servicio sin mediar previo aviso y aplicar las multas establecidas en el anexo II por la infracción detectada;

d) **Suspensión del servicio por falta de pago en inmuebles multifuncionales, con conexión única.-** En los casos de facturación a las unidades independientes de edificios multifuncionales, que no respondan a lecturas de consumos individuales, la falta de pago que autoriza la suspensión del servicio debe alcanzar una proporción superior al veinte por ciento (20%) del total mensual facturado al inmueble. En ese supuesto, las acciones por la falta de pago, hasta el monto alcanzado, estarán dirigidas al titular de la conexión, a quien la Empresa pondrá en conocimiento del detalle de los montos adeudados y sus responsables;

e) **Suspensión del servicio por falta de pago en inmuebles multifuncionales, con individualización de consumos.-** En los casos de facturación a las unidades independientes de edificios multifuncionales, que respondan a lecturas de consumos individuales y exista impedimento para el acceso al corte del servicio de forma individual, se realizará la suspensión del servicio en el medidor central cuando el treinta (30%) del total de las unidades independientes presenten deudas vencidas superior a tres o más facturas impagadas. Para el efecto la empresa notificará del particular diez (10) días antes de ejecutar la suspensión, conminando a la colaboración de los copropietarios para el corte de las unidades con deudas.;

f) Procedimiento de suspensión.- Vencido el plazo indicado en el literal b) precedente, la Empresa podrá realizar el corte del suministro de agua potable, a través de los mecanismos técnicos que considere idóneos a ese efecto. A partir de la realización de dicho trabajo la Empresa facturará el valor establecido para la actividad de desconexión;

g) Reconexión del servicio.- El usuario tendrá derecho a la reconexión del servicio, previo el pago del monto total adeudado, y de todos los cargos de reconexión respectivos o a la firma de un convenio de pago. La Empresa deberá efectuar los trabajos de reconexión dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas hábiles, contado desde la cancelación de la deuda o aceptación del convenio de pago por parte de la Empresa. Todo exceso de ese plazo sin que se hubiere efectivizado la reconexión del servicio, dará origen a un crédito favorable al usuario equivalente a la octava parte de los consumos del primer periodo posterior, proporcional a los días de demora incurrida y de oficio reliquidará el valor por la reconexión. El crédito será deducido de la primera factura posterior; para los cortes duros o reinstalación de la conexión de agua potable o de alcantarillado el plazo de reconexión será el mismo de la instalación de una conexión.

h) No procederá la suspensión del servicio cuando el usuario demuestre fehacientemente que ha pagado los valores consignados como deuda, o cuando tuviere pendiente de resolución un reclamo por facturación, o por una causa atribuible a la Empresa, siempre que estuviere al día en el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 66 de este reglamento. De existir cortes por error la Empresa deberá implementar un procedimiento de registro y de reliquidación de los valores generados por el corte y reconexión errados.

Artículo. 73.- Suspensión del servicio por otras razones atribuibles al usuario.- La Empresa podrá disponer y efectivizar la suspensión del servicio de agua potable y alcantarillado, correspondiente al usuario o al inmueble, aunque no tuviere una deuda vencida con la Empresa cuando:

a) Verifique la instalación indebida de conexiones, calificándose como tales a la realización de:

- (i) Modificaciones a las conexiones existentes;
- (ii) Derivaciones permanentes o temporarias para proveer del servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario a otros predios;
- (iii) Manipulación sobre las conexiones, los artefactos de medición, los equipos de control de restricción del servicio, o cualquier otro procedimiento capaz de alterar el normal funcionamiento de los mismos; y,
- (iv) Conexión de equipos o instalaciones no autorizados;
- (v) Cuando exista impedimento por parte del usuario para realizar la toma de lecturas durante dos (2) meses consecutivos o más.
- (vi) Cuando se realicen descargas no autorizadas o peligrosas en la red pública.

- b) Compruebe la responsabilidad del usuario por el daño, retiro o sustitución de equipos de medición del inmueble; o el retiro, destrucción, reemplazo o adulteración de cualquiera de los sellos y/o precintos de seguridad instalados en los equipos de medición, u otros componentes de la conexión; o cuando el titular de la conexión impida a la Empresa la instalación de nuevos equipos, el reemplazo y/o la reparación de los existentes;
- c) Verifique que el titular de la conexión, o cualquier persona localizada en el inmueble interfiera en la utilización, operación, y mantenimiento de las redes públicas, y demás equipos destinados al suministro del servicio de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario;
- d) Compruebe que el titular de la conexión no hubiere efectuado los trabajos necesarios en las instalaciones internas tendientes a evitar los daños que los desperfectos detectados provocan al servicio o a otros usuarios, y luego de que la Empresa hubiere requerido al usuario a hacerlo, según se establece en el instructivo indicado en el artículo 62 de este reglamento;
- e) El titular de la conexión o personas del inmueble, de modo deliberado impidan a personal de la Empresa, efectuar actividades de lectura de mediciones por espacio de dos (2) períodos, reparaciones, verificación de las instalaciones internas, u otras inspecciones;
- f) El titular de la conexión o personas del inmueble, obstruyan la realización de una restricción del servicio, o cuando se hubiere efectuado una reconexión sin autorización de la Empresa;
- g) El titular de la conexión o personas del inmueble, obstruyan la realización de una gestión de cobro y/o suspensión del servicio por deuda; y
- h) Ocurra el evento indicado en el artículo 44 del presente reglamento referido a descargas de effuentes fuera de norma, o cuando alguna otra normativa prevea la suspensión del servicio de provisión de agua potable, como consecuencia de la trasgresión a normas ambientales o de preservación de los recursos naturales, vigentes.

En el caso de que la Empresa detecte y compruebe, a través de cualquier medio de prueba, la configuración de alguna de las causales indicadas, notificará y requerirá al responsable el cese de la conducta que se le atribuye en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, previniéndole de la suspensión del servicio, y las implicaciones relativas al pago de los cargos de conexión y desconexión respectivos. La reconexión será factible, siempre y cuando el responsable subsanare la causa determinante de la suspensión, lo que certificará la Empresa dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de requerida la reconexión.

Artículo. 74.- Restricción del servicio.- La restricción del servicio consiste en un procedimiento técnico que implementa la Empresa sobre la conexión del servicio de provisión de agua potable, orientado a lograr que el inmueble reciba una mínima dotación de agua potable.

La restricción del servicio constituye una modalidad atenuada de la suspensión del servicio, y por lo tanto su aplicación cabe a cualquiera de los casos establecidos en los artículos 72 y 73 de este reglamento. Rigen igualmente dichas disposiciones en lo relativo a la implementación y duración de la medida; las situaciones de exención, y las condiciones para la reconexión.

En caso de que la Empresa haya comprobado desperdicio de agua o un consumo excesivo atribuible al usuario y éste haya hecho caso omiso a un requerimiento previo de la Empresa de implementación de los correctivos necesarios, la Empresa estará facultada a restringir el servicio, en los términos indicados en el presente artículo.

La decisión de implementar la restricción del servicio es facultativa de la Empresa, y responderá a la valoración discrecional que efectúe acerca de la causal que justifica la restricción, y las consecuencias sanitarias que el procedimiento de restricción pudiere generar.

Artículo. 75.- Cierre definitivo y reinstalación del servicio de agua potable y alcantarillado.- La Empresa podrá disponer el cierre definitivo de la conexión en los casos establecidos en el presente reglamento, y además, cuando la situación de suspensión o restricción del servicio se prolongue por un lapso continuo de más de seis (6) meses, sin que el usuario hubiere corregido y/o normalizado la situación. El transcurso de los indicados seis (6) meses no se interrumpe por las reconexiones ilegales que hiciere el usuario. El costo del cierre definitivo y el de las eventuales multas por reconexiones se sumará a la deuda del usuario. El cierre definitivo constituye una decisión administrativa que podrá implicar, a criterio de la Empresa, el retiro del medidor, el cierre de la guía respectiva y de la conexión de alcantarillado sanitario y cuyas acciones serán a costo del usuario según lo establecido en el Anexo III del presente reglamento.

La reinstalación del servicio para el usuario, demandará la cancelación de las deudas correspondientes, la no subsistencia de las causales indicadas en el artículo 73 de este reglamento y el cumplimiento de los requisitos relativos a una nueva solicitud de conexión.

El plazo para la reinstalación, en este caso especial, no está sujeto al tiempo de reinstalación establecido en el artículo 90.

Sin perjuicio de lo indicado en este artículo, la Empresa podrá realizar otras gestiones de cobro para lograr la regularización de la deuda, que se encuentren permitidas por la Ley. Estos gastos en que incurra la Empresa podrán ser cobradas al usuario.

CAPITULO VII - REGULARIZACION DE CONSUMOS. Y REDUCCION DE AGUA NO CONTABILIZADA

Artículo. 76.- Interagua procurará regularizar la situación de usuarios o no, que estén inmersos en los siguientes casos:

1. Conexiones clandestinas.
2. Derivaciones clandestinas (bypass).

3. Alteración o manipulación de conexión domiciliaria y/o medidor.
4. Retiro no autorizado del medidor.

Artículo. 77.- Cuando la Empresa hubiere detectado cualquiera de las anomalías indicadas en el artículo precedente, Interagua deberá regularizar su situación y podrá facturar al usuario el volumen no comercializado durante un periodo de hasta doce (12) meses. Para el cálculo de dicho volumen, la Empresa realizará por un mínimo de 10 días, un seguimiento de lectura, a partir de la fecha de detección del fraude, el cual será considerado como la base de consumo real para la aplicación de los cargos por volumen no comercializado. Este valor será equivalente a la diferencia entre el consumo facturado y el consumo calculado por volumen no comercializado, durante el periodo de fraude. Para su facturación se aplicará el rango de consumo correspondiente.

Si existe red pública de alcantarillado, se incrementará el valor correspondiente a dicho rubro, con base a lo establecido en el Reglamento de Estructura Tarifaria.

Sin perjuicio de lo anterior y de las sanciones indicadas en el Anexo II del Reglamento de Servicios, la Empresa podrá facturar al usuario los costos incurridos en la detección de las anomalías, la regularización de consumos, la instalación o reposición de medidor, así como también todos los costos asociados, de conformidad con los precios establecidos por la Empresa.

Artículo. 78.- En caso de inconformidad con la disposición anterior, el usuario podrá presentar ante la Empresa, en el plazo cinco (5) días de haber sido notificado, sus pruebas de descargo respecto a la imputación que hiciere la Empresa. La Empresa sustanciará este reclamo de acuerdo a las disposiciones que para el efecto prevé el presente reglamento.

Artículo. 79.- Si la Empresa detecta la reiteración de estas anomalías en un periodo de doce (12) meses, posteriores a la detección de alguna de éstas, por primera ocasión y, siempre y cuando el reclamo presentado, de ser el caso, no fuere favorable al usuario, podrá realizar el cierre definitivo del servicio de agua potable al usuario infractor.

CAPITULO VIII - FACTURACION DE USUARIOS EXONERADOS DE PAGO DE LOS SERVICIOS

Artículo. 80.- La Empresa podrá exonerar parcial o totalmente del pago de los servicios de agua potable y alcantarillado y, aplicar rebajas, descuentos y/o condonaciones de deudas a usuarios que de "acuerdo a la ley", puedan ser beneficiarios de tales exoneraciones, rebajas, descuentos y/o condonaciones; lo cual deberá aplicarse cumpliendo con las disposiciones contenidas en el Contrato de Concesión y sus documentos complementarios.

Artículo. 81.- De proceder la aplicación de cualquiera de las opciones referidas en el artículo anterior, el usuario, a su costo, deberá permitir que la Empresa instale aparatos de medición de consumos.

TITULO VII ATENCION DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

CAPITULO I – SOLICITUDES

Artículo. 82.- Clasificación.- Las solicitudes y reclamos se clasifican en técnicos y comerciales, en orden a los criterios y parámetros de eficiencia establecidos en el Anexo 2 del Contrato de Concesión, sin perjuicio de aquellos otros aspectos que resulten complementarios, conexos o afines, en razón de la materia, a los enumerados en el Anexo 2 del Contrato de Concesión.

Artículo. 83.- Presentación de solicitudes.- Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio señalados en el artículo 89 del presente reglamento, orientada a obtener de la Empresa la realización de alguna acción concreta, y sin que hubiere mediado requerimiento anterior del mismo usuario relativo al asunto.

La solicitud podrá ser efectuada en forma verbal, escrita, por medios virtuales o electrónicos y otros canales habilitados para la atención de los usuarios, en función de su naturaleza, completándose de ser el caso los formularios especiales habilitados por la Empresa para la atención de los trámites respectivos. La Empresa deberá dejar sentada constancia de la presentación de la solicitud por cualquier medio de recepción, en el sistema de información comercial.

La Empresa habilitará centros de atención al cliente considerando la demanda de requerimientos de usuarios y podrá implementar la atención en línea a través de una oficina virtual, incorporando asimismo, una plataforma telefónica con atención ininterrumpida, e informática, para el procesamiento de las solicitudes recibidas, con personal especializado en recibir y orientar los requerimientos de los usuarios.

Será condición para la recepción, la debida identificación del solicitante, proporcionando su nombre y apellido, documento de identidad, número de teléfono, correo electrónico y otras relacionadas para la atención de su trámite. Serán admisibles las solicitudes efectuadas por cualquier representante del usuario, sin otra formalidad que la de una simple autorización suscrita por el titular de la conexión.

Las solicitudes de provisión del servicio de agua potable y alcantarillado deberán ser hechas por escrito, conforme a lo establecido en los artículos 11 y 40 de este reglamento.

Admitida la solicitud, la Empresa informará al peticionario, el número o la designación de registro asignada a la solicitud y el plazo previsto para su atención, según lo señalado en el artículo 89 del presente reglamento e informará al usuario sobre el proceso para la atención de su trámite. El cliente podrá registrar sus trámites y acceder a realizar las consultas y seguimiento del estado de los mismos, para lo cual la Empresa habilitará estas opciones en su plataforma virtual o telefónica.

Artículo. 84.- Atención de solicitudes.- Se considerará válida y con plenos efectos jurídicos, toda decisión proveniente de la Empresa y que se haya emitido de acuerdo al presente reglamento.

Cuando la solicitud del usuario resulte no procedente, ésta deberá ser notificada a través de medio telefónico, escrito, electrónico u otra forma aprobada por EMAPAG EP. Lo anterior no exime la responsabilidad del usuario de realizar el debido seguimiento de su trámite a través de los canales de atención disponibles.

CAPITULO II – RECLAMOS

Artículo. 85.- Reclamos en general.- Considerase formalizado un reclamo, cuando un usuario manifiesta su inconformidad respecto de cualquier aspecto de nivel del servicio, o del trato observado por la Empresa con relación al ejercicio de sus derechos, siempre y cuando el evento que motiva el reclamo se hubiere producido como máximo, durante los dos (2) meses anteriores a la fecha de presentación del reclamo.

Artículo. 86.- Tramitación de reclamos.- Los reclamos se regirán por las siguientes reglas:

a) **Presentación.**- El reclamo podrá ser efectuado en las oficinas comerciales de la Empresa y por cualquiera de las formas y medios indicados para la presentación de solicitudes en el artículo 83 del presente reglamento. Sin perjuicio de ello, la Empresa habilitará en sus oficinas comerciales un registro de reclamos, que se instrumentará y completará como se indica en los artículos 4 numeral 12 y 35 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y 5 y 34 de su reglamento general. Dado que EMAPAG EP está facultada a intervenir en reclamos de los usuarios respecto al nivel de servicio o trato brindado por Interagua, EMAPAG EP se abstendrá de dar trámite a cualesquier reclamación presentada de manera directa respecto a las circunstancias antes señaladas y las enviará a la Empresa para que ésta las atienda según lo que corresponda en virtud del presente reglamento.

b) **Requisitos.**- Además de las circunstancias personales, el reclamante deberá precisar la naturaleza del reclamo, fundamentando la causa del mismo, adjuntando aquellos documentos que obren en su poder, y que sirvan de apoyo o fundamento del mismo, pudiendo solicitar la realización de cualquier diligencia de prueba atinente a avalar la procedencia del reclamo. Ningún cargo o derecho será exigido para condicionar la presentación de un reclamo. Asimismo no será exigido como requisito previo a la presentación del reclamo, el que el usuario se encuentre al día en sus pagos; si el usuario tiene el servicio cortado por falta de pago, deberá pagar el consumo histórico para la reconexión hasta la respuesta al reclamo por la Empresa.

c) **Recepción.**- La Empresa hará saber de modo formal al reclamante, a la presentación:

(i) El número de registro del reclamo; y,

(ii) El plazo previsto para la atención del reclamo, el mismo que se contará desde que el reclamo se hubiere presentado;

d) **Forma de sustanciación.**- La Empresa habilitará un expediente (digital o físico) para el análisis del reclamo, donde incorporará de oficio todos aquellos elementos documentarios inherentes al planteamiento del usuario. La Empresa deberá efectuar

las pruebas razonablemente requeridas por el reclamante y aquellas otras que la Empresa considere igualmente pertinentes. En el caso de que se habiliten medidas de prueba, solicitadas o no por el reclamante, la Empresa las efectuará sin ninguna notificación en el menor plazo posible. Sólo por razones excepcionales motivadas por el diligenciamiento de las medidas probatorias, se justificará una prórroga de los plazos de resolución establecidos en el artículo 89, no superior a los diez (10) días. Para que ésta prórroga resulte válida deberá notificársela al reclamante, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al vencimiento del plazo respectivo;

e) Respuesta.- La decisión relativa a la reclamación será clara en cuanto a aceptar o no el reclamo, debiendo incluir, cuando proceda, la descripción de las medidas que implementan lo resuelto;

f) Notificación.- La resolución será notificada por cualquiera de los siguientes medios: electrónico, telefónico, escrito, u otros autorizados por EMAPAG EP en un plazo de siete (7) días hábiles luego de haberse atendido el reclamo, sin perjuicio de que el usuario solicite la respuesta a su reclamo dentro de los plazos establecidos en el artículo 89.

g) La falta de atención del reclamo por parte de la Empresa dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión, se entenderá como aceptación favorable del mismo para el usuario, sin necesidad de aviso alguno por parte del reclamante.

Artículo. 87.- Reclamos sobre facturación del servicio.- Los reclamos relativos a la facturación del servicio estarán regidos por las normas que se establecen a continuación, además de aquellas contempladas en el instructivo referido en el artículo 62 de este reglamento. En lo que no se oponga a dichas regulaciones específicas, serán aplicables las reglas generales del artículo 86 precedente.

Considerase como reclamo por facturación a toda inconformidad del usuario relativa a los consumos y demás conceptos incluidos en la factura correspondiente al servicio, así como sobre los valores aplicados a dichos rubros.

Los reclamos relativos a la facturación del servicio deberán ser presentados dentro del plazo máximo de los sesenta (60) días de vencida la factura correspondiente. Una vez cumplido el plazo fijado para la recepción de reclamos relativos a la facturación, la Empresa podrá a su discreción, considerar dicha reclamación, pero no estará sujeta al procedimiento establecido en el presente capítulo. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el usuario podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

Cuando el reclamo se refiera a los consumos registrados, será obligación de la Empresa realizar una prueba de exactitud del medidor en sitio, siempre y cuando ésta no se hubiere realizado en los seis (6) últimos meses previos de la presentación del reclamo. Tampoco será obligatoria cuando el medidor instalado registre una fecha de instalación inferior a seis (6) meses.

El usuario podrá solicitar una prueba de exactitud o una revisión de sus instalaciones internas, cuyo costo será asumido por el mismo usuario de conformidad con el Anexo III del presente reglamento, sin perjuicio de los derechos establecidos en el artículo 61 de este reglamento. En caso de resultar favorable la reclamación, la Empresa

acreditará los valores por el costo de la inspección y los correspondientes al reajuste por la facturación emitida, si es el caso.

La obligación de la inspección de la Empresa no se extiende a las instalaciones internas del predio o aquellas instalaciones en propiedad privada. En caso de que el usuario reclame por un alto consumo deberá brindar las facilidades para que la Empresa ejecute una inspección de sus instalaciones internas, a su costo.

Salvo en casos de conexiones temporarias y conexiones especiales, al identificarse una fuga de agua ubicada entre el medidor y el frente del lote, será responsabilidad de la Empresa, repararía y proceder al ajuste del valor respectivo, producto de dicha fuga.

Cada vez que la Empresa aplique un reajuste por facturación, deberá reajustar igualmente los valores correspondientes a las tasas y contribuciones especiales facturadas al usuario, cuya base imponible se relacione con los metros cúbicos facturados.

Artículo.88 Reclamos por fugas no perceptibles.- Cuando el resultado de la inspección solicitada dentro de la atención del reclamo de facturación, determine la existencia de fugas no perceptibles, la Empresa otorgará al usuario un plazo de treinta (30) días para que ejecute las correcciones de sus instalaciones, extendiendo el plazo de respuesta al reclamo, que permita verificar en seguimiento de lecturas posterior, la determinación del consumo regularizado, que servirá de base para realizar los ajustes contenidos dentro del periodo de reclamación, que cumplan con las formalidades, el plazo de presentación y requisitos para el registro de reclamaciones. El plazo de 30 días otorgado al usuario para realizar la corrección de sus instalaciones deberá restarse del total de días atendidos ya que no es imputable a la Empresa. Siendo el usuario responsable del cuidado y buen uso de sus instalaciones internas, esta excepción se considera de forma exclusiva para casos en que existan fugas subterráneas no perceptibles detectadas y evidenciadas.

Salvo en casos de conexiones temporarias y conexiones especiales, al identificarse una fuga de agua ubicada entre el medidor y el frente del lote, será responsabilidad de la Empresa, repararía y proceder al ajuste del valor respectivo, producto de dicha fuga.

Cada vez que la Empresa aplique un reajuste por facturación, deberá reajustar igualmente los valores correspondientes a las tasas y contribuciones especiales facturadas al usuario, cuya base imponible se relacione con los metros cúbicos facturados, cuyo informe mensual se reporta a EMAPAG EP.

Artículo. 89.- Obligación de pago durante la tramitación del reclamo.- La presentación de un reclamo por facturación del servicio, no inhibe al usuario de su obligación de pagar durante el periodo reclamado y hasta la resolución del reclamo, el valor equivalente al consumo histórico de los últimos seis (6) períodos, o el promedio respectivo si la antigüedad de la conexión no alcance dicho lapso, siempre excluyendo el periodo reclamado a los efectos del cómputo del promedio, y según lo establecido en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. A ese efecto, la Empresa suspenderá acciones de corte del servicio hasta siete días hábiles posterior a la resolución del reclamo.

En el caso particular de un reclamo por consumo facturado siguiente a una primera instalación de conexión de agua potable y medidor, la Empresa deberá obtener el

consumo registrado por diferencia de lecturas, para resolver si es procedente un reajuste por el periodo de reclamación. En ningún caso será para recargo al usuario por consumos no facturados.

En caso de ser aceptado el reclamo de forma favorable al usuario, se procederá a la refacturación del o los períodos sujetos a reclamo, en función de los alcances de la decisión, con un ajuste que deberá ser incluido en la factura del periodo inmediato posterior a la atención del reclamo.

En ningún caso serán objeto de refacturación consumos que excedan de los que fueran objeto de reclamo, aun cuando del proceso de verificación, hubiere surgido un excedente de consumo omitido de facturar.

Artículo. 90.- Plazos para resolver solicitudes y reclamos.- La Empresa dispondrá de los plazos establecidos en los cuadros siguientes, para resolver las solicitudes y reclamos presentados por parte de los usuarios. Todo asunto no previsto en la categorización de dichos cuadros tendrá un plazo de treinta (30) días para su cumplimiento y/o resolución.

Aspectos del nivel de servicio	Tiempo "x"	Unidad
Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de agua potable	15	Días
Solicitud de desconexión de la conexión domiciliaria de agua potable	48	Horas
Solicitud de reconexión de la Conexión domiciliaria de agua de agua potable	5	Días
Reparación de veredas	15	Días
Reparación de calles	15	Días
Escapes en la vía pública	5	Días
Interrupción del servicio de agua potable	48	Horas
Reclamos por calidad de agua	24	Horas
Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de alcantarillado	5	Días
Solicitud de reconexión de la conexión domiciliaria de alcantarillado	48	Horas
Taponamiento de colectores	5	Días
Taponamiento de la conexión domiciliaria	48	horas
Filtraciones	48	Horas
Falta de tapa de bocas de registro	48	Horas
Reclamos por desbordes cloacales en la vía pública	5	Días
Nuevos usuarios	15	días
Descontinuaciones voluntarias	48	Horas
Reinstalaciones voluntarias	48	Horas
Pago automático *	60	días
Consultas varias	30	días
Cortes en proceso	N/C	
Cortes efectivos	N/C	
Reinstalaciones	24	Horas

Cortes por error	24	Horas
Subdivisiones, anexiones, divisiones	30	Días
Ajuste de crédito	30	Días
Correcciones de saldo	30	Días
Reclamo de medidores	30	Días
Clandestinos	N/C	
Solicitud de exención	30	Días
Agua para construcción	10	Días
Inexistencia de deuda	10	Días

Notas aclaratorias:

- N/C: No corresponde fijar un plazo pues es un proceso interno de la Empresa y la fijación de un plazo máximo no reporta ningún beneficio para los usuarios.
- Los plazos anteriores se interrumpen por los tiempos que no son responsabilidad de la Empresa. Tales como la ejecución de pagos tiempo para adecuaciones por parte del usuario, o la autorizaciones, permisos, licencias otorgadas por otras entidades públicas.
- En el caso de Parroquias Rurales los tiempos se consideran como días laborables y en todos los casos determinados como especiales deberán estar identificados en el sistema de información comercial, con la información pertinente y evidencias que justifiquen esta identificación, para el respectivo monitoreo de EMAPAG EP.
- Si de la revisión de la Empresa, se determinara que el aspecto del servicio registrado no corresponde al evidenciado como resultado de la verificación técnica, se procederá a su clasificación correcta, siendo aplicables para su atención los plazos establecidos según corresponda. La empresa deberá registrar en el sistema de información comercial, la reclasificación para el respectivo seguimiento y atención.
- En los casos en que la solución para la atención de las solicitudes o reclamos, requiera de una obra civil que demande tiempos y recursos adicionales, se deberá informar a EMAPAG EP la situación detectada y soluciones planteadas, en cuyo caso no se aplicarán los tiempos detallados precedentemente sino los requeridos para la aplicación de la solución. En el sistema de información deberá constar la trazabilidad de esta gestión que justifique un plazo mayor de atención. Siendo responsabilidad de la Empresa la mitigación y el seguimiento de la correspondiente inversión para los trabajos requeridos.

Se consideran **casos especiales o excepcionales** cuando en la ejecución de las solicitudes detalladas en la tabla precedente, se presentaran las siguientes situaciones:

- **Por requerimiento de permisos especiales institucionales:** Municipales y/o de regeneración urbana, de la Agencia Nacional de Tránsito, Medioambientales, Instituciones de Servicios Públicos para cumplimiento de leyes y normativas, no se considerará el tiempo correspondiente a permisos de terceros.
- **Por requerimiento de diseño y fabricación en proceso constructivo:** En caso de necesitarse un diseño específico y/o estructura para el sistema operativo y/o la fabricación de accesorios no disponibles en el mercado, que

requieran de una fabricación especial, no se contabilizará el tiempo correspondiente en esta actividad.

- **Por sondeos e investigación en redes de agua potable y alcantarillado:** Cuando se requiera la ejecución de una investigación de las redes existentes y/o utilización de equipos de detección de fugas, cámaras de video, así como pruebas hidráulicas o de sectorización nocturna para determinar el origen de la fuga.
- **Por alta peligrosidad y niveles de riesgo a la integridad y seguridad ocupacional:** En caso de identificarse áreas de trabajo en que se presuman o evidencien situaciones de alta peligrosidad y riesgos, corresponderá realizar análisis de tareas, soporte y protección de técnicos y agentes de seguridad e inclusive permisos de trabajo cuando corresponda.
- Todos los casos determinados como especiales deberán estar identificados en el sistema de información comercial, con la información pertinente y evidencias que justifiquen esta identificación, para el respectivo monitoreo de EMAPAG EP.

CAPITULO III – RECLAMO ADMINISTRATIVO ANTE EMAPAG

Artículo. 91.- Reclamo administrativo ante EMAPAG EP.– Agotado el trámite de reclamación ante Interagua, en los términos previstos en los artículos 85 y 86 del presente Reglamento, el usuario que considere que su reclamo no ha sido atendido, sea por falta de respuesta, respuesta defectuosa o negativa expresa que considere infundada, estará facultado para presentar la respectiva reclamación administrativa ante EMAPAG EP. Mientras EMAPAG EP, sustancia la reclamación del usuario, el pronunciamiento que hubiere emitido la Empresa, quedará suspendido en sus efectos. El ejercicio y tramitación ante EMAPAG EP, estará sujeto a las siguientes reglas:

- a) **Persona legitimada.**– La reclamación deberá ser solicitada por el titular del contrato, la misma persona que hubiere planteado el reclamo ante Interagua o por quien ejerciere su representación mediante delegación escrita;
- b) **Formalidades.**– El reclamo será presentado por escrito en las oficinas de EMAPAG EP, dentro de un plazo de treinta (30) días de notificado con la respuesta de Interagua, o desde que la falta de atención configure la presunción de aceptación favorable del reclamo. El reclamante deberá formular una crítica precisa y detallada a la decisión cuestionada, no pudiendo ofrecer nuevos medios de prueba;
- c) **Remisión de antecedentes.**– EMAPAG EP cursará copia del reclamo a la Empresa dentro de un (1) día hábil de recibida, y ésta deberá, en un término máximo de cinco (5) días hábiles enviar el expediente (digital o físico) conformado por la Empresa con la atención del reclamo, además de la información esencial que requiera EMAPAG EP para su pronunciamiento;
- d) **Sustanciación.**– EMAPAG EP podrá realizar las diligencias de prueba que estime oportunas, incluso requiriendo a la Empresa documentación adicional o informes especiales relativos al reclamo, los que deberán ser cumplidos dentro de los cinco (5) días hábiles de notificado el pedido, salvo cuando la producción de los informes

implique actividades que requieran razonablemente mayor plazo, en cuyo caso EMAPAG EP fijará el término respectivo; asimismo el término máximo señalado para EMAPAG EP en el literal f) se extenderá por el mismo lapso;

e) **Desistimiento por parte del usuario.**- El desistimiento por parte del usuario se lo realizará ante EMAPAG EP durante la sustanciación del reclamo y podrá ser presentado o notificado hasta antes de que se emita resolución;

f) **Resolución.**- EMAPAG EP deberá emitir resolución dentro del término máximo de treinta y cinco (35) días hábiles de recibida la reclamación, término dentro del cual deberá sustanciar la prueba que estime conveniente. Vencido este término, el reclamante tendrá el derecho a solicitar ante EMAPAG EP la aceptación de su reclamo.

Si EMAPAG EP incurre en silencio administrativo a causa de retrasos ocasionados por la Empresa, los efectos inherentes a dicho silencio correrán por cuenta de la Empresa. Si EMAPAG EP incurre en silencio administrativo por su responsabilidad, responderá ante la Empresa por los efectos inherentes a dicho silencio, debiendo reembolsarle a ésta un valor equivalente a aquel que la Empresa, a efectos de ejecutar la tácita resolución de EMAPAG EP, tuviere que gastar y/o que reconocer en cualquier forma a favor del usuario y que no hubiera debido gastar o reconocerle si la resolución de la apelación hubiera sido favorable a la Empresa. Los valores que en este caso correspondan a la Empresa se los pagará directamente EMAPAG EP.

La resolución de EMAPAG EP se limitará a confirmar lo actuado por la Empresa y la respuesta al reclamo presentado, o a ordenar a la empresa que atienda el reclamo formulado y,

g) **Ejecución de la decisión.** La decisión de EMAPAG EP será notificada a las partes por dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada, y será cumplida por la Empresa o el reclamante, según corresponda en un término de cuarenta y ocho (48) horas.

h) **De la resolución emitida por EMAPAG EP,** el usuario, en su calidad de administrado, estará facultado para hacer uso de todos los mecanismos de impugnación en sede administrativa y judicial, que el ordenamiento jurídico pone en su disposición para el efecto.

Artículo. 92.- Derecho de presentación ante el Directorio.- Sin perjuicio de cumplir con las resoluciones de la administración de EMAPAG EP resultantes del proceso de reclamación del usuario en sede administrativa, si la Empresa considera que se está incumpliendo con lo dispuesto por el reglamento, podrá presentar una solicitud ante el Directorio de EMAPAG EP, la cual deberá ser debidamente motivada, para que ésta resuelva la procedencia o improcedencia de las resoluciones emitidas por la administración de EMAPAG EP, conforme a este reglamento y al Contrato de Concesión. A más de exponer sus argumentos de manera escrita, la Empresa podrá solicitar hacerlo de forma verbal ante el Directorio de EMAPAG EP.

TÍTULO VIII DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y DE LOS USUARIOS

CAPITULO UNICO

Artículo. 93.- 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 la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y sus respectivos reglamentos, la Ley Orgánica de Control de Poder de Mercado, Ley Orgánica de Transparencia, el Contrato de Concesión y sus anexos, y de otras regulaciones aplicables a la relación usuario-empresa, además del presente reglamento.

Artículo. 94.- Derechos de la Empresa.- Constituyen derechos de la Empresa además de los contenidos en este Reglamento y dentro del Contrato de Concesión los que incluyen a continuación: 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 al Reglamento de Estructura Tarifaria, el presente reglamento, y a las resoluciones que emita EMAPAG EP, en concordancia con lo establecido en el Contrato de Concesión;

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) Solicitar acceso a las instalaciones intradomiciliarias 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;

f) Dar solución a casos no convencionales de provisión de los servicios bajo las condiciones especiales que se determine;

g) Controlar el uso racional del agua potable; y,

h) Autorizar el funcionamiento de sistemas de auto - provisión de servicios en la forma que se determina en el presente reglamento.

Artículo. 95.- Obligaciones de la Empresa.- Constituyen obligaciones de la Empresa las contenidas en los instrumentos referidos en el artículo 93 de este reglamento, que entre otras incluyen las que se indican a continuación:

a) Suministrar los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial 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 de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión;
- c) Vigilar el adecuado uso de los servicios por parte de los usuarios, preservando las instalaciones de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial transferidas y construidas a su cargo;
- d) Asesorar a los usuarios, respecto del mantenimiento de las instalaciones internas, y sobre las acciones preventivas que deberían adoptar para la mejor utilización de los servicios, en particular promoviendo el uso racional y el cuidado del agua;
- e) Atender las solicitudes y reclamos recibidos, en la forma establecida en el presente reglamento, procurando brindar a los usuarios un trato respetuoso, transparente, ágil, eficiente y equitativo;
- f) Brindar a los usuarios la información que corresponda de acuerdo con el Contrato de Concesión y las leyes 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;
- g) Atender los hechos materia de las denuncias presentadas por EMAPAG EP y, de ser el caso, aplicar los correctivos que correspondan de acuerdo con el Contrato de Concesión y/o el presente reglamento;
- h) Mantener en las oficinas de atención al cliente a disposición del usuario, el material informativo proporcionado por EMAPAG EP sobre su función reguladora;
- i) Mientras se tramíten los reclamos por facturación presentados ante la Empresa o al Ente Regulador, la Empresa estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna, siempre y cuando el cliente cumpla con el pago correspondiente al consumo histórico por las facturas objeto de reclamación, según se expresa en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y,
- j) La Empresa mantendrá por medios virtuales, información de interés del usuario como horarios de atención, formas de pago, denominación y valores de rubros facturados, información sobre los requisitos y formas de presentación de trámites.
- k) La Empresa deberá socializar y fomentar la participación ciudadana, en toda obra o actividad que realice para la expansión o mejoramiento de los servicios en el sector en cumplimiento a la Constitución, Ley de Participación Ciudadana y demás normas pertinentes.

Artículo. 96.- Limitación de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor.- Las obligaciones de la Empresa solo podrán limitarse o reducirse en función de la ocurrencia de eventos tipificados como de caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo a lo establecido en el numeral 20.5 del Contrato de Concesión, y que resulten calificados como tales por EMAPAG EP. A tal efecto la Empresa deberá comunicar y acreditar plenamente ante EMAPAG EP el evento de caso fortuito o fuerza mayor dentro de un plazo de cinco (5) días de haberse configurado o presentado el problema. En caso de

que EMAPAG EP rechace la calificación de estos eventos como de caso fortuito o fuerza mayor, la Empresa podrá impugnar tal decisión de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión. Cuando el incumplimiento obedezca a hechos provocados por terceros, cuyo control excede la aptitud y/o capacidad razonable de la Empresa, la situación será asimilada a la fuerza mayor, siempre y cuando se demuestre que ésta carecía de medios para impedir o frustrar dicha turbación.

Artículo. 97.- Derechos de los usuarios.- Son derechos de los usuarios:

- a) Recibir los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, sin discriminación, en las condiciones de calidad, continuidad 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 cada canal de atención habilitado por 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 solicite información específica pertinente o relativa a su cuenta como usuario y a los servicios contratados. Toda modificación a las condiciones de prestación de los servicios será informada a los usuarios por los medios disponibles por la Empresa, con la primera facturación del servicio a partir de su modificación. El plazo para atención de los usuarios será determinado de conformidad con el Artículo 90 del presente reglamento;
- d) Obtener un trato amable, transparente, equitativo y eficaz por parte de la Empresa. En el buzón de comentarios de las oficinas comerciales de la Empresa, los usuarios podrán realizar los comentarios y observaciones relativos al trato recibido. Todo personal de atención al cliente de la Empresa, de cualquier jerarquía deberá llevar en forma visible una identificación personal. La Empresa deberá realizar una investigación interna, toda vez que reciba alguna queja acerca del trato brindado al usuario, debiendo resolverla dentro de los treinta (30) días, plazo en el que hará saber al denunciante la decisión recaída;
- e) Obtener asesoramiento relativo al estado y funcionamiento de las instalaciones internas de predios de uso doméstico, y a los medios de acción preventivos para el mejor aprovechamiento de los servicios. La actividad de la Empresa al respecto se limitará a la indicación de las acciones que el usuario deba realizar a los efectos de la reparación o adecuación respectiva y no requerirá que la Empresa lleve a cabo una inspección al predio. Este asesoramiento será proporcionado por la Empresa dentro de un plazo de treinta (30) días de recibida la solicitud respectiva y será sin cargo al usuario. En caso de que un usuario solicite una inspección al predio con el objeto de brindar el asesoramiento, la Empresa podrá proporcionar dicho asesoramiento dentro de un término de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud respectiva y tendrá el derecho de percibir un cargo de acuerdo al Anexo III del presente reglamento. Este asesoramiento que brinde la Empresa no le generará a ésta, responsabilidad de

ninguna naturaleza ni podrá servir al usuario para exonerarse de sus obligaciones y responsabilidades;

f) Recibir atención y resolución oportuna de las peticiones, quejas o reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables;

g) Conocer los beneficios del servicio acorde a su condición de vulnerabilidad.

h) Recibir los reintegros a que tuviere derecho por pagos efectuados en exceso, en dinero en efectivo o mediante la acreditación del valor respectivo en las facturas de vencimiento más próximas, hasta agotar el crédito. En este supuesto, el reintegro deberá incorporar los intereses devengados desde el momento de generación del crédito, hasta el día de vencimiento de la respectiva factura, a la tasa establecida en el artículo 67 literal b) del presente reglamento;

i) Exigir administrativa y/o judicialmente la reparación integral de las consecuencias dañosas referidas a derechos o intereses afectados por el accionar de la Empresa. La exigencia administrativa será planteada a través de la forma de reclamo, observándose el procedimiento establecido en este reglamento; y,

j) Consultar en los diferentes canales de atención habilitados por la Empresa, libre de cargo, y al solo requerimiento verbal, los derechos y obligaciones previstos en el presente reglamento, el mismo que deberá estar a disposición de los usuarios.

Artículo. 98.- Obligaciones de los usuarios.- Constituyen obligaciones de los usuarios, las siguientes:

a) Cumplir las disposiciones relativas a la conexión obligatoria de los servicios, cuando exista red pública de agua potable y/o alcantarillado, 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, toma de lectura, inspección de la Empresa, e inclusive las actividades de restricción o suspensión de servicio, en la forma establecida en el presente reglamento;

d) Pagar puntualmente las facturas que se emitan por los servicios y demás cargos que corresponda pagar a la Empresa, así como cumplir las obligaciones contraídas a través de acuerdos o convenios entre el usuario y la Empresa;

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) Abstenerse de descargar a las redes de alcantarillado sanitario y de drenaje pluvial, efluentes que se encuentren prohibidos por las leyes y normas vigentes en el país que resulten aplicables;

- h) Abstenerse de descargar aguas servidas en las redes de drenaje pluvial;
- i) Cumplir las recomendaciones formuladas por la Empresa referidas al estado y funcionalidad de las instalaciones internas;
- j) Mantener los datos de suscripción actualizados y reportar cambios o modificaciones oportunamente a la empresa, para su actualización en la base de información y registros; y,
- k) Previo a la adquisición de un predio, el usuario está en la obligación de confirmar que el mismo no registre deudas por los servicios prestados o por las tasas y contribuciones especiales facturadas por la Empresa. De no contar el usuario comprador del bien con un certificado de no adeudamiento del predio que está adquiriendo, asumirá el pago para la reconexión del servicio y la deuda que el anterior propietario del predio mantenga con la Empresa.

Artículo. 99.- 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 la conexión de agua potable a otro predio, y,
- b) Comercializar o disponer de agua potable a través de la red para su distribución o uso por terceros que no residan en el inmueble.

Las prohibiciones referidas alcanzan a las personas que residen en la unidad habitacional objeto de la conexión.

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

- (i) Impulsar el trámite sancionatorio respectivo;
- (ii) 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;
- (iii) 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; y,
- (iv) Facturar la multa establecida en el Anexo II del presente reglamento.

Artículo. 100.- Prohibición de uso de bombas de succión.- Se prohíbe el uso de bombas de succión conectadas directamente a la red de distribución para procurar la provisión de agua potable. El incumplimiento de esta prohibición se sancionará en la forma establecida en el Anexo II del presente reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

TÍTULO IX SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL PARA PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO, INDUSTRIAL O URBANISTICO

CAPITULO UNICO

Articulo. 101.- Regulación particular.- En lo relativo a las urbanizaciones, lotizaciones y cualquier proyecto de desarrollo inmobiliario, industrial o urbanístico ejecutado en áreas geográficas que no integran el Plan de Expansión quinquenal de la Empresa, que estuviere en vigencia, o cuando, aun integrando dichas áreas, los promotores responsables resuelvan su ejecución bajo el régimen particular de expansión de servicios voluntaria, descrito en este título, ello con prescindencia de la naturaleza jurídica que se asigne al desarrollo respectivo, y/o de su respectiva dimensión, se deberá aplicar lo establecido en el Instructivo para la Expedición de Informes de Factibilidad de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial en Proyectos de Desarrollo Inmobiliario, Industrial, Comercial o Urbanístico (Anexo V-A del presente reglamento) y/o Instructivo para la Revisión de Estudios y/o Diseños y Fiscalización de Infraestructura de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial de Proyectos de Desarrollo Inmobiliario, Industrial, Comercial o Urbanístico (Anexo V-B del presente reglamento).

El régimen de derechos y obligaciones de la Empresa, y de los usuarios, consignado en este reglamento, será aplicable en tanto no se oponga a la normativa establecida en este título, y/o a las particularidades surgidas de la especial naturaleza de la expansión de servicios respectiva. EMAPAG EP tendrá facultad para resolver los conflictos derivados de la relación de promotores con la Empresa, concernientes a aquellos aspectos alcanzados por la reglamentación que se refiere el presente artículo.

Articulo. 102.- Obligaciones del Promotor.- Será obligación del promotor, diseñar, construir y entregar a título gratuito a la Empresa, los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de todo proyecto que decida ejecutar en cumplimiento con las normas de la presente regulación, no siendo admisible el desarrollo de algún proyecto que no contemple la integridad y complementariedad de dichos servicios.

El promotor estará a cargo del diseño y la construcción de los sistemas mencionados en el párrafo anterior, infraestructura que comprende desde el punto de la red pública existente en que la Empresa determina que cuenta con capacidad técnica para conectar y proveer los respectivos servicios incluyendo las acometidas a la red pública de cada predio con su respectiva caja de inspección de AASS, sumideros de AALL. Exceptuando el dispositivo y accesorios de medición de consumos para lo cual la instalación del mismo deberán ser única y exclusivamente instalados por personas autorizadas por la Empresa, tomando en cuenta lo estipulado en el TITULO III CAPÍTULO IV MEDICIÓN DE CONSUMOS; Artículo 24 -31 y 33.

La infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial recibida por la Empresa pasará a integrar el activo de la concesión.

Para la recepción definitiva de obra, el promotor deberá suministrar a la Empresa los planos "as built". Así mismo deberá facilitar la información necesaria para el catastro y registro de usuarios futuros.

Articulo. 103.- Servicio provisional de agua potable.-Para proceder a la

construcción de las obras de infraestructura, y hasta la recepción definitiva de la misma, la Empresa habilitará con carácter de provisorio el suministro de agua potable con destino al proyecto, instalando un medidor con cargo al promotor en el punto de conexión de la red pública existente, y facturando los servicios al promotor.

Artículo. 104.- Servicios definitivos.- La recepción de la infraestructura implica la habilitación de los servicios definitivos correspondientes al proyecto, comprendiendo las conexiones individuales respectivas con su medidor.

El promotor deberá informar a la Empresa la identidad de los usuarios que resulten beneficiarios de las conexiones individuales instaladas, a fines de que los mismos procedan a completar el trámite de solicitud del servicio y perfeccionen con la Empresa el contrato de prestación respectivo. A estos usuarios la Empresa no les facturará los costos de conexión.

Será responsabilidad del promotor el pago por los consumos individuales de los usuarios no registrados por la Empresa, y los consumos correspondientes a las partes comunes del proyecto, respectivamente. En caso de que la organización jurídica del desarrollo inmobiliario se encuentre formalizada bajo el régimen de propiedad horizontal, las relaciones de los usuarios con la Empresa se regirán en base a las regulaciones del presente reglamento. El promotor, empero, continuará siendo responsable del pago por los consumos de las citadas partes comunes, salvo que la asamblea de propietarios hubiere notificado a la Empresa la asunción de dicha obligación.

TITULO X
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS,
TECNICOS Y ESPECIALES PRESTADOS POR LA EMPRESA

CAPITULO UNICO

Artículo. 105.- Disposiciones generales.- Los servicios administrativos, técnicos y especiales que presta la Empresa, y que se enumeran en el Anexo III del presente reglamento, serán retribuidos mediante el pago de los valores que allí se determinan.

Los valores establecidos, serán actualizados anualmente, de acuerdo al índice de precios al consumidor de la ciudad de Guayaquil, rigiendo al respecto la obligación de información previa a EMAPAG EP.

Prohibe la aplicación de valores que no correspondan a los servicios taxativamente previstos. En el caso de servicios no contemplados, la Empresa elevará la propuesta pertinente a EMAPAG EP, adjuntando la memoria de cálculo de costos respectiva, a los efectos de que el ente regulador resuelva dentro de los siguientes 30 (treinta) días.

Todas aquellas prestaciones que de acuerdo al Contrato de Concesión, y las demás normas aplicables, no fueren de ejecución exclusiva de la Empresa, no tendrán regulación de precios, por lo que ésta podrá acordar libremente con el usuario la compensación respectiva, y la modalidad y periodicidad de la facturación y pago.

Los servicios administrativos, técnicos y especiales serán facturados al usuario por separado de la factura de servicios, y los respectivos vencimientos de pago operarán

en la fecha acordada, y en su defecto, a los treinta (30) días de cumplidos, salvo cuando se estipule que los servicios deben ser pagados total o parcialmente en forma previa, en cuyo caso la Empresa habilitará la manera, forma de pago del valor facturado. Los efectos de la mora previstos para el incumplimiento de pago de la facturación de servicios, regirán también con relación al pago de estas prestaciones.

En el caso de que el valor de algún servicio no pueda determinarse anticipadamente, por depender de las características de las prestaciones que finalmente se realicen, el usuario pagará un valor a cuenta de la liquidación final, la que deberá ser suministrada dentro de los diez (10) días de finalizada la prestación respectiva. La diferencia resultante, será facturada en la forma antes indicada.

TITULO XI INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS

CAPITULO UNICO

Articulo. 106.- Configuración de las infracciones.- Las infracciones cometidas por los usuarios, o por las personas de su dependencia o que residan en el inmueble servido, responderán a las imputaciones descritas en el listado del Anexo II del presente reglamento, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades civiles y penales que hubiere lugar. En todos los casos, el titular de la conexión responderá por las infracciones atribuidas a las personas antes mencionadas. Correspondrá a la Empresa valorar los hechos o actos imputados, a fin de calificar o no su imputación a alguno de los tipos de infracción previstos en el presente reglamento.

Para que un hecho o acto sea considerado infracción, deberá existir evidencia formal, debiendo presumirse la inocencia del autor.

Articulo. 107.- Atenuantes y agravantes.- Los valores de las multas establecidas en el Anexo II, se podrán ajustar en función de la existencia de las causas de atenuantes o agravantes, que se indican a continuación:

Serán considerados como causas atenuantes:

- a) La inexistencia de intencionalidad;
- b) La disposición del responsable a conjurar la situación dañosa y/o irregular; y,
- c) El no aprovechamiento de la situación en beneficio propio.

Estas causas atenuantes podrán producir una disminución en el valor de la multa de hasta un 20%.

Serán considerados como causas agravantes:

- (i) La reiteración de la infracción será sancionada con una multa igual al valor

establecido en el Anexo II del presente reglamento, multiplicado por el número de reiteraciones de la infracción;

(ii) La configuración de daños no resarcidos a bienes afectados al servicio o de terceros; y,

(iii) La obtención de beneficios susceptibles de apreciación económica, por parte del infractor, que excedan del valor equivalente a la facturación unitaria media de la Empresa, de tres (3) períodos.

Artículo. 108.- Suspensión temporal del servicio.- Una vez dispuesto el inicio del procedimiento comprobatorio de una infracción, la Empresa podrá ejecutar la suspensión temporal del servicio al presunto responsable, a efectos de precautelar bienes e instalaciones afectados al servicio y/o de terceros, circunstancia que se extenderá hasta que la Empresa considere superadas las causas que fundamentan tal medida o se adopte resolución alguna en el procedimiento respectivo.

Artículo. 109.- Procedimiento para la aplicación de sanciones.- A los efectos de determinar la infracción y aplicar la sanción respectiva, deberá cumplirse el siguiente procedimiento:

(i) La Empresa iniciará el procedimiento comprobatorio cuando tuviere la presunción de la ocurrencia de algún hecho o acto que se enmarque como infracción de acuerdo al presente reglamento y sus anexos;

(ii) Para tal efecto, la Empresa realizará las diligencias que estime necesarias, dejando constancia escrita de sus actuaciones; así como notificando al usuario la presunta infracción, en formato previamente autorizado por EMAPAG EP;

(iii) En el caso de que se hubieren recabado elementos que demuestren el cometimiento de algún acto susceptible de la aplicación de una sanción, la Empresa requerirá de éste la presentación de los descargos respecto de la imputación que se le hiciere, para lo cual dispondrá de cinco (5) días, debiéndosele comunicar del lugar y la persona que deberá recibir la presentación de los descargos, de ser el caso;

(iv) En el caso de que el usuario se comprometa a la realización de alguna medida de prueba para fundamentar su descargo, y la misma pueda ser realizada en el plazo perentorio de diez (10) días, se dispondrá y ejecutará su realización, previo aviso al usuario;

(v) La Empresa dictará resolución motivada, sancionatoria o absolutoria, la que en caso de establecer sanción, deberá incluir las causas atenuantes o agravantes, de verificarse la existencia de alguna de ellas;

(vi) El trámite no podrá durar más de treinta (30) días, a partir de la determinación de la existencia del acto o circunstancias que presuntamente son susceptibles de sanción;

(vii) La sanción impuesta, será notificada al usuario e implicará la obligación de pago de la multa correspondiente, dentro de los quince (15) días, contados desde la notificación;

(viii) La resolución que determine el establecimiento de sanción, es susceptible de la presentación de reclamo administrativo ante EMAPAG EP, conforme al procedimiento contemplado en el artículo 91 del presente reglamento. En caso de presentarse el reclamo administrativo, se suspenderá la obligación de pago de la multa impuesta, hasta tanto resuelva EMAPAG EP. En caso que el usuario no presente sus descargos en el plazo indicado, la Empresa procederá a la aplicación de la multa respectiva.

El pago de toda multa podrá ser realizado en la Empresa o los lugares autorizados por ella, dentro del plazo correspondiente, transcurrido el cual, la Empresa aplicará

intereses, a la tasa prevista en el artículo 67, literal b) del presente reglamento. La falta de pago, además de generar intereses, dará derecho a la Empresa para suspender el servicio del inmueble objeto de la sanción, y pasados noventa (90) días desde la suspensión, de mantenerse la mora en el pago de la obligación, se podrá proceder la finalización del contrato de prestación, y el cierre definitivo del servicio, imputando estos costos al usuario infractor.

Se deja expresamente estipulado que este procedimiento no será aplicable para efectos de sancionar los casos de reconexiones ilegales. En caso de determinarse que un predio en condición de suspensión por corte, mantiene el servicio con reconexión ilegal demostrada por verificación realizada o por diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado, bastará recoger la evidencia fotográfica en que se registre el serial de medidor y la lectura registrada en el mismo, para la aplicación de las sanciones establecidas en el anexo II de este reglamento y la restricción o suspensión inmediata del abastecimiento hasta que el usuario regularice su situación.

Artículo. 110.- Medidas conexas a la sanción.- Adicionalmente a la sanción impuesta, la Empresa podrá ejercer las acciones correspondientes para que cesen las causas o circunstancias que producen la infracción y/o sus efectos.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa podrá requerir al infractor el resarcimiento de los daños y perjuicios provocados por su accionar, a cuyo efecto podrá ejercer la acción administrativa indicada en el artículo 21 del presente reglamento, o bien acudir directamente a la instancia judicial que corresponda.

Así también la Empresa podrá efectuar la imposición de las demás sanciones establecidas en este reglamento, las mismas que se rigen de acuerdo a su procedimiento especial establecido en el artículo 77 del presente reglamento.

Artículo. 111.- Destino de las multas.- Los valores de las multas recaudadas y por recaudar por la Empresa, provenientes de multas a los usuarios deberán ser empleados, previo acuerdo entre EMAPAG EP e INTERAGUA, en:

a) El 80% para Proyectos de agua potable, alcantarillado sanitario o pluvial y/o proyectos de capacitación, formación y sociabilización, masivos relacionados con la utilización del recurso agua, alcantarillado y otros de interés social, relacionados con la prestación de los servicios, las fuentes de captación, recuperación ambiental y cualquier otro asunto, obra o proyecto necesario para mejorar las condiciones de los habitantes, especialmente los más desposeídos, del cantón Guayaquil y del área de la concesión.

b) El 20% para becas, programas de capacitación, programas de formación relacionados con la concesión de los servicios, con el fin de mejorar la instrucción de los colaboradores y servidores de Interagua, EMAPAG EP y terceros relacionados. Dicho porcentaje será destinado en partes iguales a cada entidad.

Los gastos que involucre la ejecución de cualquiera de las actividades constantes en los literales a) y b) de este artículo serán asumidos también con los fondos provenientes de los valores por multas recaudadas y por recaudar. Las partes deberán suscribir para cada caso el/los convenio (s) en los que se contemplan la utilización de los recursos.

TITULO XII

CAPITULO UNICO - INFRACCIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIOS

Articulo. 112.- Alcances.- El presente título establece y regula las situaciones de incumplimiento a las disposiciones del presente reglamento en que puede eventualmente incurrir la Empresa, y que de acuerdo a lo establecido en el numeral 15.1 del Contrato de Concesión deben calificarse como infracciones sujetas a la imposición de multas y demás consecuencias previstas en dicho contrato. En tal contexto y con base en las normas del Anexo 8 del Contrato de Concesión, se determinan además, los requisitos y criterios técnicos y jurídicos que habilitan y dimensionan la correspondiente aplicación de sanciones.

Articulo 113.- Tipificación.- Toda infracción debe necesariamente responder a la tipificación o caracterización de algún accionar de la Empresa, como conducta reprochada por el presente reglamento. Las infracciones referidas en el presente capítulo integran la conceptualización genérica indicada en el numeral 1.2.3 del Anexo 8 del Contrato de Concesión, sin perjuicio de que algunas pudieren corresponder también a otras previsiones normativas del citado anexo, o a otros géneros de infracciones relativas al incumplimiento de obligaciones y responsabilidades, relativas a la prestación del servicio contempladas en el Contrato de Concesión.

Los hechos o actos reprochados constituyen transgresiones a obligaciones taxativamente determinadas en el presente reglamento, que derivan de las leyes de Modernización del Estado, de Defensa del Consumidor, y sus respectivos reglamentos, y del Contrato de Concesión, respectivamente, y que vulneran expresos derechos reconocidos a los usuarios de los servicios.

Será objeto de sanción individual la resolución de solicitudes y reclamos en plazos mayores a los establecidos en los cuadros constantes en el artículo 90 de este reglamento sólo en los casos que constituyeren exceso sobre el 5% del total de solicitudes y reclamos y que, en consecuencia, afectaren al cumplimiento del 95% establecido como meta en el Anexo 2 del Contrato de Concesión.

Articulo. 114.- Disposiciones generales.- Las actividades de registro, auto-monitoreo y monitoreo secundario a cargo de la Empresa, así como las acciones de control que ejecute EMAPAG EP, tienen por objeto asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, previniendo y desalentando comportamientos capaces de configurar infracciones.

Cuando EMAPAG EP tuviere fundada presunción acerca de la posible comisión de una infracción, antes de remitir a la Empresa el informe contenido el cargo respectivo, deberá agotar los medios de averiguación disponibles. EMAPAG EP podrá proceder de oficio, sin que resulte excluyente y necesario impulso alguno por parte del usuario afectado, sin perjuicio de su aporte a los fines de la citada comprobación.

Con el objeto de comprobar preliminarmente dicha tipificación, EMAPAG EP enviará a la Empresa un reporte identificando las cuentas en trámites relacionados al presunto cargo de infracción a fin de que esta pueda subsanar o responder a dicha averiguación

en un término de cinco (5) días. Si la Empresa responde satisfactoriamente dentro del término señalado, EMAPAG EP se abstendrá de levantar cargo de infracción.

No constituye infracción aquel acto o hecho que hubiere quedado en grado de tentativa, sin alcanzar la consumación plena del tipo reprochado, cualquiera hubiera sido la intención respectiva.

La integra tramitación del procedimiento previsto en el numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión deberá ser ejecutada, aún en aquellos casos donde hubiere prevenido o estuviera actuando alguna jurisdicción judicial u otro ámbito administrativo, que por razón de la materia, resultare competente.

Artículo. 115.- Modalidad de las infracciones.- En cuanto al tiempo y características de consumación, toda infracción podrá adoptar las siguientes modalidades:

- a) Instantánea.- Cuando la consumación de la infracción unitaria se perfecciona en un solo momento, aun cuando su preparación pudiere haber demandado mayor tiempo; y,
- b) Continua o continuada.- Cuando la comisión de la misma y única infracción se extiende en forma ininterrumpida durante un cierto tiempo.

Cuando una misma infracción acumule distintas modalidades, a los fines de la graduación de la sanción correspondiente, la que tuviere consecuencias más gravosas, absorberá a las restantes.

Artículo. 116.- Concurso de infracciones.- Un mismo y único hecho, aun cuando cayere en la órbita de diversos tipos infraccionales, recibirá una única sanción basada en la infracción de tipo predominante, a criterio de EMAPAG EP. No obstante, cuando el accionar de la Empresa implique la comisión de varias infracciones de diverso tipo, claramente independientes y escindibles, EMAPAG EP sancionará independientemente cada infracción.

EMAPAG EP estará facultada también a acumular en un mismo trámite la comprobación y sanción en forma conjunta de diversos hechos que impliquen la comisión de un mismo tipo de infracción. En ese caso existirá una acumulación de infracciones, y la sanción será equivalente a la sumatoria de las penalidades que correspondieren a cada infracción unitaria. La sanción correspondiente a cada infracción unitaria no podrá agravarse en función de la cantidad total de usuarios afectados por las distintas infracciones acumuladas en el trámite.

Artículo. 117.- Graduación de las multas.- A los efectos de graduar la multa establecida en los numerales 1.2.3; 1.2.4 y 1.2.5 del Anexo 8 del Contrato de Concesión, el carácter de una infracción unitaria será;

- a) Graves.- Clifíquese como infracción grave, a aquella cuyas consecuencias hubieren comprometido la regularidad, continuidad o calidad en la prestación del servicio, o hubieren afectado la salud de la población, cuando el hecho infraccional indistintamente:

- (i) Hubiere afectado en forma simultánea a más del dos por ciento (2%) del total de usuarios del servicio;
- (ii) Tuviere una modalidad continua por un lapso superior a los cinco (5) días corridos; y,
- (iii) Aquellas que sin estar alcanzadas por la enumeración de este literal, cuando EMAPAG EP, haya comprobado negligencia, imprevisión o incumplimiento contractual que hayan afectado la normal gestión de los servicios.

Las infracciones calificadas como graves, tendrán una sanción que graduará EMAPAG EP hasta el 100% del tope de multa aplicable;

b) Gravedad intermedia.- Considérase como infracción de gravedad intermedia, a aquella que, indistintamente:

- (i) Hubiere afectado en forma simultánea a un conjunto de usuarios, cuyo número oscile entre el 0.25% y el 2% del total de usuarios del servicio; Y,
- (ii) Tuviere modalidad continua de entre dos (2) y cinco (5) días corridos.

La multa que corresponde a infracciones de gravedad intermedia será graduada por EMAPAG EP hasta el 60% del tope respectivo, y,

c) Leve.- Considérase como infracción de carácter leve, a cualquiera que no reúna los atributos de las categorías anteriores. En tal caso, la multa será graduada por EMAPAG EP hasta el 40% del tope respectivo.

Artículo. 118.- Exención de sanción.- En el contexto del procedimiento sancionatorio indicado en el numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión, y dentro del plazo otorgado para el descargo de la Empresa, si ésta hiciere cesar los efectos de la infracción, y procediera a implementar u ofrecer al usuario afectado la compensación y/o los reintegros a que hubiere lugar, invalidando al mismo tiempo de modo irrevocable la propia decisión u omisión reprochada, la infracción incurrida no será objeto de sanción, dejándose sin efecto el respectivo procedimiento.

Artículo. 119.- Agravantes de la sanción.- De conformidad al numeral 1.3 del Anexo 8 del Contrato de Concesión, los factores agravantes de las multas establecidas, son:

a) **La reincidencia.**- Considérase como tal a la repetición de una misma infracción, de las contempladas en el numeral 1.2 del Anexo 8, ocurrida dentro del plazo de un año, siempre y cuando la primera infracción hubiese sido sancionada anteriormente. La reincidencia hará sujeto a la Empresa de una multa de máximo del doble del valor de la multa inicial. En caso de más de una repetición, la duplicación de la multa estará referida siempre al valor de la sanción aplicada a la primera infracción;

b) **Incumplimiento reiterado.**- Se tendrá como una sola infracción reiterada la repetición interrumpida, dentro de un plazo de seis (6) meses continuos y respecto de los mismos usuarios afectados del mismo acto o hecho, tipificado como conducta reprochada en el numeral 1.2 del Anexo 8 del Contrato de Concesión, siempre y

cuento ninguno de tales actos haya sido sancionado previamente. Pasado este plazo de seis (6) meses, la repetición del mismo acto o hecho con respecto a los mismos usuarios afectados, será considerada como una nueva infracción. En los casos de incumplimiento reiterado, el monto de la multa aplicable a la infracción se incrementará automáticamente en un diez por ciento (10%) mensual acumulativo; y,

c) Cuando además de constituir reincidencia un incumplimiento tuviere grave repercusión social, se le podrá aplicar una multa de hasta el triple del monto que le correspondiere sin considerar ningún otro agravante de la sanción.

Artículo. 120.- Accesorios de la sanción.- Toda imposición de sanción, conlleva necesariamente la emisión de los siguientes dispositivos complementarios:

a) Una orden relativa al cese del acto o hecho infraccional, si éste y/o sus efectos continuasen, para retrotraer la situación al momento anterior a la consumación. Cuando corresponda el reembolso de sumas de dinero a los usuarios, o la realización por la Empresa de otras acciones, EMAPAG EP las indicará en forma taxativa, integrando la respectiva decisión;

b) La notificación formal a la Empresa a que recomponga el cumplimiento de la o las obligaciones omitidas, dentro del plazo que específicamente determine EMAPAG EP, con la prevención de calificar como nueva infracción a todo incumplimiento en que incurra al respecto;

c) La formulación de denuncia penal, o la notificación a otras entidades u organismos públicos, cuando según la temática respectiva ello fuere procedente, o exigible;

d) La determinación del crédito a que tuviere derecho el usuario, en los casos de infracciones relativas al corte del servicio, conforme se indica en el numeral 1.2.2 del Anexo 8 del Contrato de Concesión. El valor que arroje el porcentual del crédito que se determine no podrá exceder del valor equivalente al tiempo de duración del corte, ello en adición a la devolución de las sumas percibidas por servicios no prestados, indicada en el literal a); y,

e) Establecer el detalle y cuantía de los daños y perjuicios generados por la infracción, con indiferencia de quien resulte beneficiario. Cuando tal fijación demande la realización de estudios, pericias, asesoramientos especiales, consultas u otros procedimientos, la misma resolución sancionatoria promoverá la diligencia que resulte pertinente.

Artículo. 121.- Procedimiento para la aplicación de sanciones.- A los efectos de tener por comprobada una infracción, y por lo tanto aplicar las sanciones emergentes, se aplicará las disposiciones del numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión.

El procedimiento podrá ser impulsado por denuncia, actuación del ente regulador, o por cualquier otro medio, debiendo sustanciarse a continuación la comprobación preliminar relativa a la configuración de alguna infracción, según las disposiciones del numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión. La Gerencia General de EMAPAG EP efectuará la evaluación de la información recolectada, y resolverá la formulación o no, del informe de cargo. La formulación y notificación del informe escrito contenido el cargo de infracción, así como la recepción de los descargos y ofrecimiento de prueba

por parte de la Empresa, y su diligenciamiento, será conducido por la Gerencia General de EMAPAG EP. La decisión final será emitida por el Directorio de EMAPAG EP, previo informe valorativo que le elevará la Gerencia General.

La multa aplicada será pagada en la oportunidad establecida en el numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión, siendo ello condición para recurrir a la vía arbitral prevista en el Contrato de Concesión, para el reclamo de la procedencia y/o el valor de la sanción.

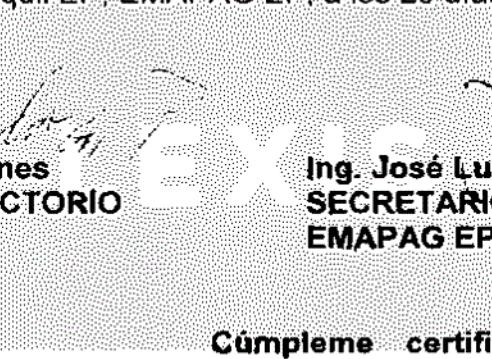
Artículo. 122.-Derogatoria.- El presente reglamento reformatorio, sustituye al anterior Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial en el Cantón Guayaquil, publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 45 del 14 de Junio del 2010.

DISPOSICIÓN FINAL.-

Este Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en la sala de sesiones del Directorio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil EP, EMAPAG EP, a los 20 días del mes de julio del 2018


Andrés Mendoza Paladines
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
EMAPAG EP


Ing. José Luis Santos García
SECRETARIO DEL DIRECTORIO
EMAPAG EP

Cúmpleme certificar que la presente Resolución fue aprobada por el Directorio de EMAPAG EP mediante Resolución 4.1.20.07-2018, en sesión Ordinaria del 20 de Julio del 2018

Guayaquil, 6 de Agosto del 2018


Ab. Catalina López Cordero
Secretaría General
EMAPAG EP

ANEXO I**INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE CRÍTICA INTERNA A SEGUIR POR PARTE DE LA EMPRESA, PREVIO A LA EMISIÓN DE FACTURAS****TITULO I
GENERALIDADES**

Artículo 1.- Objeto del proceso de crítica interna.- El procedimiento de crítica interna tiene por finalidad detectar y prevenir la facturación que no responda a una demanda racional de consumos de los usuarios, cuando se verifique alguna de las siguientes circunstancias o eventos:

1. **Lecturas idénticas de medidor:** Casos en que se registre una lectura idéntica a la registrada en el mes anterior.
2. **Lecturas descendentes de medidor:** Casos en que la diferencia de lecturas arroje un valor en negativo.
3. **Errores evidentes:** Aquellos producidos como consecuencia de defectos en operaciones algebraicas o errores en la digitación.
4. **Incremento extraordinario de consumos:** Casos en que la diferencia de lecturas entre dos meses consecutivos, arroja un consumo registrado superior al 100% del consumo histórico.

Artículo 2.- Sistematización del proceso de crítica.- La Empresa desarrollará e implementará el proceso de crítica interna de la facturación, el cual deberá ser ágil, eficiente y efectivo en sus procedimientos para el logro de una correcta sistematización y automatización informática de los parámetros que se detallarán en el presente instructivo.

Artículo 3.- Oportunidad del proceso de crítica.- El proceso de crítica interna, será aplicado por la Empresa, siempre con antelación a la emisión de facturas.

**TITULO II
CASOS DE CRÍTICA****Sección I
LECTURAS IDÉNTICAS DE MEDIDOR**

Artículo 4.- En los casos en que se detecten lecturas idénticas de medidor, y no se hubiere detectado, por parte de la Empresa, la anomalía que dio lugar al mismo, se presumirá la ausencia de consumos, y se le facturará al usuario únicamente el rubro por cargo fijo, mientras dicha situación persista.

Paralelamente, la Empresa podrá efectuar de oficio, la verificación de los hechos que generaron tal circunstancia, y realizará una inspección al inmueble y a sus

instrumentos de medición. La Empresa procederá a facturar, dependiendo del resultado de la inspección, conforme a los siguientes casos:

Medidor paralizado.- Se procederá a la facturación del consumo histórico por dos meses, siempre y cuando no se haya efectuado el cambio del medidor.

Fallas o desperfectos del equipo de medición.- Se procederá a la reparación o reposición del mismo y se facturará al usuario el consumo promedio histórico, durante el tiempo que persista el problema. En caso de detectarse manipulación, alteraciones o cualquier circunstancia o hecho que permita presumir el cometimiento de fraude por parte del usuario, la Empresa impondrá la sanción señalada para el efecto el Reglamento de Servicios.

Sección II

LECTURAS DESCENDENTES DE MEDIDOR

Artículo 5.- Cuando se detecten lecturas descendentes de medidor, se facturará el consumo histórico, mientras la situación persista.

La Empresa notificará al usuario la ocurrencia de tal situación y del inicio del procedimiento de verificación correspondiente, en el formato previamente acordado con EMAPAG EP, para lo cual efectuará lo siguiente:

1. Inspeccionará el inmueble y sus instrumentos de medición, y practicará necesariamente una prueba de exactitud al medidor o cambio de medidor.
2. Dentro del plazo de dos (2) meses, contados a partir de la fecha de detección de la lectura descendente, la Empresa adoptará las medidas que estime convenientes a efectos de lograr la obtención de consumos registrados por el medidor en el que se produjo la lectura descendente. En caso de detectarse manipulación, alteraciones o cualquier circunstancia o hecho que permita presumir el cometimiento de fraude por parte del usuario, la Empresa impondrá la sanción señalada para el efecto el Reglamento de Servicios.

Sección III

ERRORES EVIDENTES

Artículo 6.- Cuando se detecte el cometimiento de cualesquiera de los errores referidos en el numeral tercero (3ro.) del artículo 1 del presente instructivo y el diferencial de consumos supere el cien por ciento (100%), se procederá a enmendar el error, sin más trámite, dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al momento de la detección del error. Si la empresa detectará errores en la facturación posteriores a la emisión, procederá de oficio a las respectivas correcciones.

Sección IV

INCREMENTO EXTRAORDINARIO DE CONSUMOS REGISTRADOS

Artículo 7.- Cuando exista un incremento extraordinario de consumos, esto es que el consumo registrado, referido a usuarios con conexiones de diámetro de media pulgada (1/2") y tres cuartos de pulgada (3/4") reporte un incremento superior al cien por ciento (100%) respecto del consumo histórico, siempre y cuando el consumo registrado sea mayor a veinte metros cúbicos (20 m³); la Empresa facturará el consumo histórico por un mes siempre y cuando no haya sido beneficiado por este subsidio con anterioridad a un año. La siguiente facturación se emitirá con base a un consumo real, de acuerdo a diferencia de lecturas registradas por el medidor y una vez cumplido el procedimiento del artículo 8 del presente Instructivo.

En los casos de medidores centrales, aún con diámetro superior a tres cuartos de pulgada (3/4") se entenderá que existe el incremento extraordinario de consumos, cuando el incremento del consumo imputable a dicho medidor supere el cien por ciento (100%).

Artículo 8.- Procedimiento.- Detectado un incremento extraordinario en el consumo, conforme se detalla en el artículo 7 del presente instructivo:

- a) La Empresa estará en la obligación de cumplir con la ejecución de una prueba de exactitud, la cual no tendrá ningún costo para el usuario; y permitirá establecer que el medidor cumple con las normas respectivas y se encuentra en buen estado externo. Esta prueba deberá ejecutarse previo a la siguiente facturación. Si el medidor se encuentra instalado en un sitio accesible, se procederá con la respectiva prueba sin necesidad de programación. En caso de que el medidor no se encuentre en lugar accesible, el usuario deberá otorgar las facilidades para su ejecución. La falta de facilidades será causa para la finalización de esta orden de trabajo, y de requerirse posteriormente su ejecución, esta prueba de exactitud será facturada al cliente de conformidad con los costos reglamentariamente establecidos.
- b) La empresa deberá notificar al usuario sobre el incremento de consumo, en formato acordado por EMAPAG EP, y dejando constancia dejar en un lugar visible, y con una evidencia fotográfica como parte de los registros que permitan comprobar el cumplimiento de aviso al usuario.
- c) En caso de que se notifique por otros canales habilitados por la Empresa y aceptados por el usuario, deberá guardarse constancia o certificación de la recepción de dicha notificación.
- d) El aviso emitido por la Empresa deberá contener información que permita alertar al usuario de forma preventiva para que tenga la oportunidad de revisar las instalaciones internas que son de su responsabilidad y promover un mayor control del consumo. El formato y texto del aviso deberá ser acordado y aprobado por EMAPAG EP. El aviso deberá contener información sobre el servicio de detección de fugas que brinda la Empresa como opción disponible para el usuario, no obstante de que el usuario siendo responsable de sus instalaciones internas, puede optar por servicios brindados por terceros para la detección de fugas. Deberán incluirse los medios y canales disponibles (call center, página web y otros) para que el usuario pueda solicitar y agendar la inspección en caso de requerirlo, dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas de recibida la notificación. Dicha revisión será a costo del usuario de acuerdo a lo establecido en el Anexo III del Reglamento de Servicios.

- e) Si el cliente solicita en el plazo indicado en el literal anterior, una inspección interna de sus instalaciones a su costo y de estas revisiones se determinara la existencia de fugas no perceptibles, la Empresa deberá comunicar al usuario la existencia de las fugas y ofrecer los servicios de una prueba con equipos de alta precisión para su localización (geófono) que deberá ser cancelada por el cliente o cargada a sus próximas facturas. El cliente podrá optar por contratación de terceros calificados que brinden este tipo de servicios.

Si luego de ejecutarse el proceso de crítica, el cliente estuviera inconforme con los consumos facturados deberá cumplir con la presentación del reclamo en los términos y formalidades establecidos en el artículo 87 del presente reglamento. En caso de determinarse que el origen del incremento de consumo es por causa de responsabilidad de la Empresa se reliquidarán las facturas que se hubieran emitido a partir de la generación del incremento de consumo hasta que se ejecuten las correcciones respectivas. Si el incremento obedece a una fuga no perceptible aplicará lo establecido en el artículo 88.

- f) Si se detecta que la responsabilidad corresponde a un error de la Empresa, ésta deberá ejecutar las correcciones previas a la siguiente facturación.

Artículo 9.- Control de uso no racional del agua.- En caso de verificarse el deterioro de las instalaciones internas de un usuario, la Empresa tendrá atribución para limitar o suspender el suministro de agua potable, cuando el incremento extraordinario de consumo:

- (i) Pusiere en riesgo la normal prestación del servicio a terceros, siempre y cuando, de acuerdo a la evaluación de condiciones técnicas, tal limitación o suspensión, no efectuare un daño mayor al existente; y/o,
- (ii) Comprometiera la estabilidad de alguna instalación de la concesión y/o del propio inmueble afectado.
- (iii) Se evidencie que el usuario no ha realizado reparaciones de sus instalaciones, manteniendo un consumo no controlado, sin cuidado del uso racional del agua.

Artículo 10.- Irretroactividad de consumos.- No se cargarán al usuario en futuras facturas, los consumos registrados en los meses sujetos al procedimiento de crítica interna, a excepción de que se determinara circunstancias o hechos que presuman el cometimiento de fraude en la medición o conexiones clandestinas, en cuyo caso se aplicarán las sanciones y procedimientos previstos en el Reglamento de Servicios, sin perjuicio del derecho de la Empresa de iniciar las acciones administrativas o judiciales pertinentes.

Artículo 11.- Promedio histórico.- En ningún caso, el consumo que registre el diferencial detectado será considerado para el cómputo del promedio histórico posterior, salvo los casos en que el incremento de consumos responda a un aumento de la demanda.

TITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 12.- Reclamos de los usuarios.- En los reclamos por incremento extraordinario de consumos registrados, deberá considerarse lo siguiente:

Si el usuario estuviere inconforme con la aplicación del procedimiento de crítica interna, la Empresa está obligada a brindar la información del cumplimiento del procedimiento sin perjuicio de que el usuario pueda presentar reclamo ante la Empresa.

Artículo 13.- Información.- La Empresa deberá, mensualmente, proporcionar a EMAPAG EP, en formatos físico, digital o por cualquier medio electrónico aceptado por EMAPAG EP, en el término de quince (15) días posteriores al mes reportado, la siguiente información:

- a) El número de casos detectados dentro del proceso de crítica interna, de acuerdo al artículo 1 del presente instructivo;
- b) Los montos totales facturables según consumos registrados, y los montos históricos promedio facturados, en relación a los casos detectados;
- c) El detalle del número de casos finalizados dentro del periodo, clasificados según se establece en el artículo 1 del presente instructivo, y,
- d) El número de reclamos relativos a la facturación emitida luego de finalizado el proceso de crítica, según lo establecido en el artículo 12 del presente instructivo.

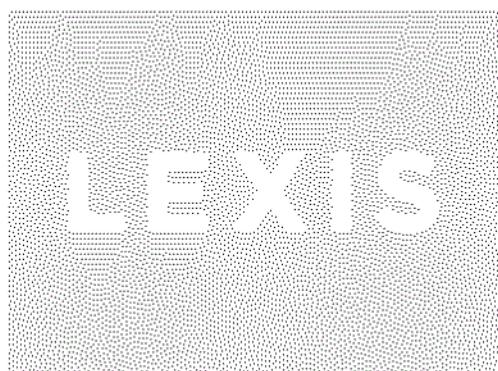
EMAPAG EP deberá informar a la Concesionaria con sesenta (30) días de antelación cualquier cambio en los formatos para la entrega de la información antes indicada.

Artículo 14.- Ejercicio de otros derechos.- La aplicación del procedimiento de crítica interna, materia del presente instructivo, no limita el ejercicio de los derechos que las leyes, el Contrato de Concesión y el Reglamento de Servicios, confieren a los usuarios y a la Empresa respecto de la medición de consumos.

Artículo 15.- Casos no sujetos a crítica interna.- No se procederá a aplicar los procedimientos de crítica interna previstos en el presente instructivo:

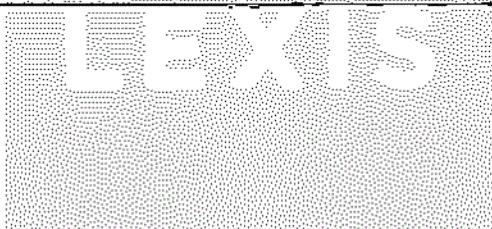
- a) A los usuarios que ejercen cualquier actividad distinta a uso doméstico, que se encuentran enlistadas en el Anexo 1, que se incorpora al presente instructivo como parte integrante y principal del mismo, en virtud de que tienen una mayor demanda del servicio de agua potable, ejercen actividad distinta al uso doméstico y cuyo consumo histórico mensual supera los ochenta (80) metros cúbicos.
- b) Aquellos casos donde el diferencial de consumo por emitir resulte de comparar consumos registrados con consumos históricos que se le hubieren estado facturando al usuario; y,
- c) A los usuarios que, siendo susceptibles de aplicación del proceso de crítica interna, se encuentren en situación de infracción detectada por la Empresa, dentro de los últimos doce (12) meses anteriores a que se conozca el hecho o circunstancia.

- d) A los usuarios que se hayan beneficiado de un proceso de crítica en los últimos doce (12) meses, no será aplicable la reiteración del proceso de crítica.
- e) A los usuarios identificados con categoría industrial, venta en bloque, bocatomas y auto-proveídos.



LISTADO DE CASOS NO SUJETOS A CRÍTICA INTERNA**ARTÍCULO 15 LITERAL a)**

Numeral	Descripción
1	Baterías Sanitarias Públicas
2	Locales de expendio y elaboración de comida y bebida.
3	Mercados, Camal
4	Parques, viveros, zoológicos y zonas de riego
5	Centros Comerciales, Centros de Convenciones, Salones de Eventos.
6	Centros de Estudio
7	Gasolineras, Lubricadoras, Lavadora de vehículos.
8	Lavanderías, locales de limpieza.
9	Centros de Estética y Gimnasios.
10	Lugares de Hospedaje
11	Centros Médicos y Hospitales
12	Establecimientos deportivos
13	Centros portuarios, varaderos, astilleros
14	Bocatomas
15	Empacadoras



ANEXO II**INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS**

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA SANCIÓN
1. Uso de conexión clandestina q cambio de diámetro no autorizado	<p>a) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1/2" y ¾"</p> <p>b) 40 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 1" y 1.5"</p> <p>c) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".</p>
2. Cambio o retiro de medidor no autorizado.	<p>a) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1/2" y ¾"</p> <p>b) 40 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 3/4" y 1.5"</p> <p>c) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 3/4" y 1.5"</p> <p>d) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".</p>
3. Violación del sello de seguridad del medidor de agua potable o del precinto de seguridad, o uso de dispositivos que alteren el registro del medidor o que tiendan a evitar el registro de consumos.	<p>a) 10 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1/2"</p> <p>b) 20 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es igual a 3/4"</p> <p>c) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 3/4" y 1.5"</p> <p>d) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".</p>
4. Daños en el medidor imputable al cliente	<p>a) 10 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada desde 1/2"</p> <p>b) 20 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es igual a 3/4"</p> <p>c) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 3/4" y 1.5"</p> <p>d) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".</p>
5. Imposibilidad de lectura por impedimento de responsabilidad del usuario (si el impedimento persiste por dos meses seguidos con las pruebas del impedimento).	<p>a) 5 veces el valor del cargo fijo, de acuerdo al diámetro de la conexión.</p>
6. Captación directa de agua potable mediante bombas u otros dispositivos, cuando exista presión y caudal adecuados.	<p>a) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1/2" y ¾"</p> <p>b) 40 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 1" y 1.5"</p> <p>c) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".</p>

7. Ilegal reconexión del servicio de agua potable	a)	10 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1/2"
	b)	20 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es igual a 3/4"
	c)	30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 1" y 1.5"
	d)	50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".

Sanciones por afectación a la red de alcantarillado sanitario o pluvial

Las Sanciones a aplicar por grado de Afectación basado en informe de laboratorio acreditado

GRADO DE AFECTACIÓN	Valor de multa a aplicar
De 100 a 200 mg/l	25% salario básico
De 200,01 a 400 mg/l	50% salario básico
De 400,01 a 800mg/l	75% salario básico
Mayor a 800,01 mg/l	100% salario básico

Sanciones a Restaurantes y Talleres por no tener Certificado Vigente:

Base de sanción	Unidad	Valor
Hasta 200 platos		25% salario básico
Mayor a 200 platos		50% salario básico
Talleres, Bodegas, Lavadoras		75% salario básico
Lubricadoras, Gasolineras		100% salario básico

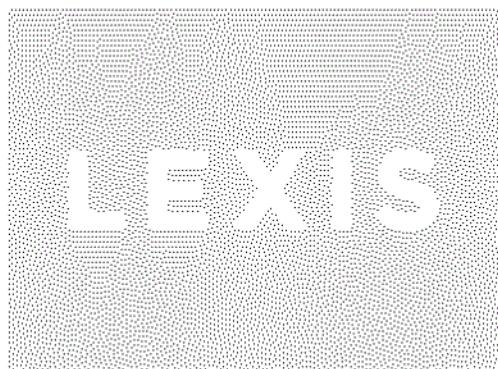
Sanciones por descargas no autorizadas

Evacuación de aguas servidas en sectores no autorizados	1 salario básico (guías hasta ¾")
	1.5 salario básico (3/4" a 1,5")
	2 salarios básicos (2" en adelante)
	a) Autoproveído: 4 remuneraciones básicas
Evacuación a las alcantarillas de sustancias, líquidos peligrosos.	1 salario básico (guías hasta ¾")
	1.5 salario básico (3/4" a 1,5")
	2 salarios básicos (2" en adelante)
	a) Autoproveído: 4 remuneraciones básicas

La falta de facilidades para acceder a los establecimientos con el fin de realizar los muestreos y certificaciones que la Empresa debe reglamentariamente realizar, la faculta para aplicar una multa equivalente al 10% del Salario Básico.

Las sanciones se aplicarán sin perjuicio del reporte que debe realizarse ante las autoridades ambientales competentes para las acciones pertinentes.

La reincidencia en este tipo de sanciones dará lugar a un recargo del 20% del valor que corresponda aplicar.



ANEXO III

**VALOR DE LOS SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS, TECNICOS Y ESPECIALES**

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Unidad	Valor
1.1 Estado de cuenta o duplicado de factura por cada solicitud	U	\$ 1,2247
1.2 Certificado de adeudar a la empresa		
Por cada certificado	U	\$ 1,2247
Por Certificado de pago realizado	U	\$ 1,2247
1.3 Copia de plano		
Por cada plano	U	\$ 2,4494
Nota: En todos los precios no está incluido en IVA, lo cual será cobrado a los usuarios que soliciten los servicios.		
SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALES		
SERVICIOS TÉCNICOS		
II.0 Nuevas Instalaciones		
Viabilidad técnica para nuevas instalaciones guías hasta 1"	U	\$ 15,0000
II.1 Estudio y revisión documentos		
Para trámite de propiedad horizontal, de acuerdo al número de departamentos, oficinas y locales comerciales	Unidad Funcional	
Por servicio de agua potable y alcantarillado:		
a) Hasta 4 unidades funcionales	U	\$ 14,0838
b) Entre 5 y 10 unidades funcionales	U	\$ 29,3924
c) Entre 11 y 20 unidades funcionales	U	\$ 39,8022
d) Entre 21 y 30 unidades funcionales	U	\$ 48,9873
e) Entre 31 y 50 unidades funcionales	U	\$ 69,1945
f) Desde 51 unidades funcionales en adelante	U	\$ 78,9920
II.2. Expedición o consultas de informes de factibilidad de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de desarrollo inmobiliario, Industrial, comercial o urbanístico:		
a. Proyectos de desarrollo inmobiliario, Centros comerciales y urbanizaciones: Hasta 500 m ² de terreno: US\$ 45. más por cada m ² . Máximo US\$ 300	m ²	\$ 0,0018
b. Para industrias: Hasta 500m ² de terrenos: Us\$ 60 más por cada m ² . Máximo Us\$ 300	m ²	\$ 0,0367
c. Para bodegas, talleres, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares: hasta 500m ² de terreno: US\$ 20 más por cada m ² . Máximo US\$ 100	m ²	\$ 0,0367
d. Actualización de informe de factibilidad. Se aplicará tarifa de 50% sobre valores de literales a, b o c de esta sección, según corresponda		
II.3. Informe aprobación de estudios y/o diseños sobre infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en proyectos desarrollo inmobiliario, Industrial, Comercial o Urbanístico		
Para la revisión de estudios y/o diseños de proyectos, se pagarán para cada sistema:		
a. Para proyectos de desarrollo inmobiliario o urbanístico Hasta 5 hectáreas: US\$105 más por cada hectárea adicional	HA	\$ 18,3702

b. Para proyectos de desarrollo comercial como restaurantes, bodegas, talleres, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares. Hasta 500 m3 de terreno US\$20 más cada m2. Máximo US\$100	m2	\$ 0,1837
c. Para proyectos de desarrollo Industrial: Hasta 500m2 de terreno US\$60 más por m2. Máximo US\$500	m2	\$ 0,1837
d. Actualización de Informe de aprobación de estudios y/o diseños, se aplicará tarifa de 50% sobre valores de literales a, b o c de esta sección, según corresponda		
e. Infraestructura del sistema de depuración de aguas residuales		2%
II.4. Contrato de Fiscalización para obras de Infraestructura		
De acuerdo con el presupuesto de obras de cada sistema previamente aprobado por la Empresa, se calculará el monto respectivo en base a los siguientes valores:		
Redes de agua potable (AAPP)		4%
Redes de aguas servidas (AASS)		4%
Redes de aguas lluvias (AALL)		4%
Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas (SDARD) y/o estaciones de bombeo de aguas servidas		4%
II.5. Mano de obra a petición del usuario, para localización de fugas de agua potable en tuberías intradomiciliarias	Hora	\$ 12,2468
II.6. Mano de obra a petición del usuario, para Prueba de exactitud de medidor en sitio	U	\$ 8,5728
II.7. Mano de obra a petición del usuario, para Prueba de exactitud de medidor en banco fijo hasta medidor de 3/4"	U	\$ 18,3702
II.8. Mano de obra, a petición del usuario, para la prueba de consumo mínimo		
a. Para usuarios residenciales o comerciales, de acuerdo al número de departamentos, oficinas y locales comerciales	Unidad Funcional	
1) Hasta 4 unidades funcionales		\$ 6,1234
2) Entre 5 y 10 unidades funcionales		\$ 14,6962
3) Entre 11 y 20 unidades funcionales		\$ 18,3702
4) Entre 21 y 30 unidades funcionales		\$ 24,4936
5) Entre 31 y 50 unidades funcionales		\$ 36,7405
6) Desde 51 unidades funcionales en adelante		\$ 48,9873
b. Para Industrias		\$ 55,1107
II.9. Inspección de instalaciones internas a solicitud del usuario, previa a la aprobación de individualización de medidores.		\$ 6,1234
II.10. Mano de obra, a petición del usuario, para la instalación, retiro o cambio de medidor		
Medidor desde 1/2" hasta 3/4"	U	\$ 34,2911
Medidor de 1"		\$ 45,3132
Medidor de 1 1/2"	U	\$ 51,4366
Medidor con diámetro de 2" a 3"	U	\$ 24,4936
Medidor con diámetro de 4"	U	\$ 26,9430
Medidor con diámetro de 6" y 8"	U	\$ 36,7405
II.11. Mano de obra para suspensión o cierre temporal del servicio de agua potable		
Guia de 1/2" hasta 1"	U	\$ 3,6740
Guia de 1 1/2" hasta 2"	U	\$ 6,1234
Guia o diámetro mayor a 2"	U	\$ 12,2468
II.12. Mano de obra para cierre definitivo del servicio de agua potable		

Guía de 1/2" hasta 1"	U	\$ 93,0758
Guía de 1 1/2" hasta 2"	U	\$ 112,6707
Guía de 3" hasta 4"	U	\$ 154,3099
Guía de 6" en adelante	U	\$ 266,9807
II.13. Mano de obra para reconexión del servicio		
Guía de 1/2" hasta 1"	U	\$ 2,4494
Guía de 1 1/2" hasta 2"	U	\$ 3,6740
Guía o diámetro mayor a 2"	U	\$ 12,2468
II.14. Exámenes microbiológicos de agua y determinación de cloro residual en agua potable	U	\$ 48,9873
Toma de muestras (simples)	U	\$ 14,6962
II.15. Por servicios que demanden levantamientos planimétricos por cada m ²	m ²	\$ 0,1225
II.16. Levantamiento topográfico con planimetría y altimetría por cada m ²	m ²	\$ 0,2449
II.17. Por inspecciones por primera vez y/o renovación de certificados para permisos de descarga		
Restaurante con capacidad hasta 200 platos servidos por día		\$ 12,2468
Restaurante con capacidad mayor a 200 platos servidos por día		\$ 24,4936
Talleres		\$ 14,6962
Bodegas		\$ 14,6962
Lubricadoras		\$ 24,4936
Lavadoras		\$ 14,6962
Gasolinera		\$ 24,4936
II.18. Extracción de Pozo Séptico y letrinas dentro del perímetro Urbano (por viaje) Actividad Doméstica y Comercial sin red de aguas servidas		\$ 57,6000
II.19. Para el caso de parroquias rurales, a más de los valores indicados en el numeral II.18 se pagará, previo una inspección, el valor por movilización del equipo personal, de la siguiente manera:		
Progreso/Cerecita		\$ 24,4936
Tenguel		\$ 24,4936
Posorja/ El Morro		\$ 48,9873
El valor de la movilización será prorrateado entre los usuarios que solicitaron los servicios, a través de las juntas parroquiales, las que deberán coordinarse previamente con la oficina comercial de interagua		
II.20. Ejemplar de Guía del programa de control de efluentes		\$ 6,1234

Nota 1: Estos precios no incluyen IVA.

Nota 2: Estos valores podrán ser revisados anualmente de acuerdo al IPC.

ANEXO IV**INSTRUCTIVO QUE REGULA LA CONEXION, MEDICION Y FACTURACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA INMUEBLES MULTIFUNCIONAL ES****Sección I -
Disposiciones Generales**

Artículo 1.- Objeto del instructivo.- El presente instructivo es complementario de las disposiciones específicas contenidas en el Reglamento de Estructura Tarifaria y el Reglamento Interno de Manejo del Servicio ("Reglamento del Servicio"), y tiene por objeto establecer las condiciones relativas a conexión, medición y facturación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario aplicables a los inmuebles multifuncionales, según la definición de éstos constante en el artículo 2 de este instructivo, y a sus correspondientes unidades funcionales, determinando los derechos y obligaciones que competen a los usuarios y a la Empresa, respectivamente.

El alcance de este instructivo no se extiende a la facturación de los servicios para urbanizaciones privadas.

Toda controversia interpretativa que pudiere surgir será resuelta con arreglo a lo indicado en las leyes, los reglamentos arriba señalados y el Contrato de Concesión. En aquellos aspectos referidos a la materia del presente instructivo no previstos en él, regirán las disposiciones conexas de los mencionados reglamentos que resulten aplicables.

Artículo 2.- Definiciones.- Para los efectos del presente instructivo las palabras y expresiones que se indican a continuación, tienen los siguientes significados:

Alicuota.- Porcentual de participación de una unidad funcional de un inmueble multifuncional, que rige la distribución de las erogaciones comunes de dicho inmueble.

Áreas comunes.- Bienes de uso común.

Asamblea de propietarios.- De acuerdo con la Ley de Régimen de Propiedad Horizontal, es el órgano de administración y decisión de un inmueble sometido al Régimen de Propiedad Horizontal. Las atribuciones de administración podrán ser delegadas a un administrador o representante legal.

Bienes de uso común.- Se denominan bienes de uso común a todos aquellos que son distintos de las unidades funcionales, tales como áreas verdes, vías de acceso y espacios de uso común, los tanques y cisternas de agua potable, las acometidas centrales de los servicios de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica y teléfonos.

Cargo fijo proporcional.- Es el que resulta de prorratear el cargo fijo de la conexión central del inmueble entre el número de unidades funcionales, de acuerdo con lo establecido en la Sección II de este instructivo.

Cargo variable proporcional.- Es el que se incluye en las facturas individuales de conformidad con lo establecido en este instructivo y que resulta de prorratear el cargo correspondiente al consumo común, en los casos en que haya medición central e individual, de acuerdo con cualquiera de los siguientes criterios de reparto que fuere aplicable, convenido por los copropietarios de un condominio: (a) En relación con los consumos individuales; (b) En relación con las alicuotas de copropiedad; y, (c) En partes iguales.

Para el caso de inmuebles de propiedad indivisa, los criterios de reparto para establecer el cargo variable proporcional se limitarán a cualquiera de los siguientes que fuere aplicable y que hubiere sido decidido por el propietario del inmueble: (a) En relación con los consumos individuales; y, (b) en partes iguales.

La Empresa aplicará el cargo variable proporcional en partes iguales a menos que el administrador o representante legal solicite otro criterio distinto a éste según sea el caso.

Condominio.- Régimen jurídico conformado voluntariamente, según el cual un inmueble compuesto por unidades funcionales independientes se encuentra bajo propiedad común de una o más personas al amparo de la Ley de Propiedad Horizontal y su reglamento.

Conexión central.- Derivación de la red pública de acueductos que llega hasta el frente de lote de un inmueble.

Consumo común.- Volumen de agua potable resultante de la diferencia entre el consumo total registrado por el medidor central y la suma de los consumos individuales registrados por los medidores de cada unidad funcional, en un mismo período, siempre y cuando existan instalaciones de agua potable de uso común en áreas comunes. Para el caso de que no existan instalaciones de agua potable de uso común en las áreas comunes, se aplicará lo previsto en el párrafo 2 del artículo 5.2 del presente instructivo.

Consumo individual.- Volumen de agua potable consumida durante un período según lo registrado por el medidor individual de la correspondiente unidad funcional.

Consumo total.- Volumen total de agua potable consumida durante un período según lo registrado por el medidor central de un inmueble multifuncional.

Individualización de consumos.- Acción de identificar mediante la lectura del medidor individual o en base a criterios convencionales o reglamentarios de distribución, los consumos adjudicados a una unidad funcional, durante un período de facturación.

Inmueble multifuncional.- Inmueble de propiedad indivisa o sometida al Régimen de Propiedad Horizontal, compuesto de dos o más unidades funcionales independientes y con acceso a áreas de uso común. Se incluye dentro de esta definición a inmuebles con una o varias funciones, destino o actividad.

Medición central.- Es la lectura obtenida por un instrumento de medición de consumos, colocado en la acometida o conexión central o en un punto próximo a ésta, que registra los consumos totales del inmueble.

Medición individual.- Es la lectura obtenida por un instrumento de medición de consumos, instalado en una unidad funcional de un inmueble para registrar los consumos individuales de dicha unidad.

Rango de consumos por unidad funcional.- Es el consumo total o el consumo común, según sea el caso del inmueble sujeto a facturación, dividido para el número de unidades funcionales del mismo inmueble. El resultado determinará el rango de consumo aplicable.

Rango de consumo por alícuota.- Es el valor que surge de prorratear el consumo total o el consumo común del inmueble sujeto a facturación, según sea el caso por las alícuotas determinadas por la administración del inmueble. El resultado determinará el rango de consumo aplicable.

Rango de consumo en relación a los consumos individuales.- Es el valor que surge de prorratear el consumo total o el consumo común, según sea el caso del inmueble sujeto a facturación, por la relación de los consumos individuales. El resultado determinará el rango de consumo aplicable.

Representante legal o administrador.- Persona designada por la asamblea de propietarios de un condominio, dotada a todos los efectos, de atribuciones suficientes para representar a la misma ante la Empresa y EMAPAG EP, indistintamente. Para los inmuebles de propiedad indivisa será el propietario.

Régimen de Propiedad Horizontal.- Régimen jurídico establecido por la Ley de Propiedad Horizontal y su reglamento.

Titular del servicio.- Persona natural o jurídica que recibe el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario de la Empresa en un inmueble y/o en una unidad funcional del mismo, y que figure como beneficiario en el registro de usuarios de la Empresa.

Unidad funcional.- Unidad integrante de un inmueble que desde el punto de vista de edificación, tiene independencia de acceso de piso a techo respecto de otras unidades integrantes del mismo inmueble, y cuenta con instalaciones internas de agua potable independientes. La funcionalidad de una unidad no se restringe a su destino y/o uso.

Las definiciones de expresiones en singular se aplicarán también a sus plurales y viceversa.

Artículo 3.- Responsabilidad de la Empresa por el mantenimiento y reposición de las conexiones y de los sistemas de medición.- La Empresa será responsable del mantenimiento, buen funcionamiento y eventual reposición del medidor central y de la conexión central hasta el frente del lote del inmueble, no así de las conexiones individuales, medidores individuales y las demás instalaciones de agua potable y alcantarillado sanitario localizadas al interior del inmueble, a partir del frente de lote, las que estarán a cargo del(s) propietario(s) del inmueble.

Cuando la Empresa determine un mal funcionamiento del medidor individual por deterioro, o daño, Interagua podrá cambiar el equipo de medición con cargo al usuario.

Los medidores centrales e individuales deberán cumplir con las normas técnicas de medidores establecidas por la Empresa.

Si la Empresa detectare cualquier tipo de infracción en el medidor central, luego de la individualización de consumos, las sanciones que correspondan serán asumidas por todos los copropietarios en base al rango del consumo comunal registrado en el sistema.

Artículo 4.- Instalación de sistemas de medición en inmuebles multifuncionales.-
En el caso de nuevas construcciones no se habilitará la conexión sin la correspondiente instalación de los instrumentos de medición central e individual de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas por la Empresa.

En el caso de construcciones existentes, la Empresa procederá a instalar un sistema de medición central en aquellos inmuebles multifuncionales que carecieren de él, corriendo la Empresa con los costos de suministro e instalación del medidor. La Empresa procurará instalar el medidor central de un inmueble en la conexión central, en el punto más próximo al predio. El medidor central no deberá ser retirado sin autorización expresa de la Empresa. Una vez instalado el medidor central, la Empresa notificará al representante legal o administrador acerca del régimen de facturación de conformidad con el presente instructivo. Ante la falta de administración o representante legal deberá notificar a los propietarios y/o beneficiarios del servicio, en el inmueble multifuncional.

El representante legal o administrador del inmueble multifuncional, o el 75% como mínimo de los copropietarios del inmueble, podrán solicitar a la Empresa la instalación del sistema de medición individual, siempre y cuando Interagua determine que ésta resulte técnicamente factible y económicamente viable y cumplimiento de los requisitos documentales.

La Empresa realizará una inspección previa del sistema a individualizar, para determinar su viabilidad. Este servicio será pagado por el solicitante de acuerdo a los costos establecidos en el Anexo III del presente reglamento.

La Empresa informará fundamentadamente a los solicitantes, dentro de los treinta (30) días a partir de la presentación de la solicitud correspondiente, si resulta o no factible la colocación de medidores individuales. En caso de que no resulte técnicamente factible y económicamente viable, se aplicará lo establecido en el artículo 6 del presente instructivo.

En todos los casos, será por cuenta de los usuarios adecuar las conexiones e instalaciones internas y/o solventar los costos que demande la respectiva instalación de los medidores individuales.

En caso de que sea factible la individualización, la Empresa verificará sin ningún costo, que el usuario haya cumplido con las observaciones técnicas, que los medidores individuales se encuentren instalados y que haya presentado los requisitos correspondientes a este trámite, procediendo luego a actualizar el modo de facturación.

Los clientes deberán presentar su solicitud por cualquiera de los canales habilitados por la Empresa, siendo su responsabilidad a través del administrador o quien los represente, de reunir la documentación y datos requeridos, conforme se detalla a continuación:

- a) Solicitud de inspección técnica al predio de acuerdo a lo costos establecidos en el Anexo III.
- b) Solicitud del administrador y/o representante del inmueble multifuncional o acuerdo de por lo menos el 75% de los copropietarios, detallando la modalidad de facturación del consumo comunal.
- c) Presentación de escrituras debidamente catastradas, o certificado de registro de la propiedad o certificado de registro de la propiedad de cada uno de los copropietarios del inmueble.
- d) Copia de documentos de identidad de los solicitantes.
- e) Datos personales de cada propietario y beneficiario del inmueble multifuncional: Cédula/RUC, nombres completos, ubicación del departamento (dirección), correo electrónico, número de teléfono convencional, teléfono celular.
- f) Copia de comprobante de pago de impuestos prediales, al dia.
- g) Aprobada la individualización del inmueble, cada copropietario deberá suscribir el contrato de servicios.

Sección II

De la conexión, medición y facturación del servicio de agua potable

Artículo 5.- Inmuebles con medición central y medición individual.-

5.1. Modo de facturación.

5.1.1 Del consumo individual.- La Empresa emitirá una factura individual a cada unidad funcional de acuerdo con lo siguiente:

5.1.1.1 El consumo variable. - Cada factura individual incluirá un cargo por el consumo individual y un cargo por la prorrata del consumo común, este último que se conceptúa como cargo variable proporcional que será facturado por una de las siguientes opciones: (a) En relación con los consumos individuales; (b) En relación con las alícuotas de copropiedad; y, (c) En partes iguales.

Para la aplicación de este modo de facturación en inmuebles multifuncionales que no estén sujetos bajo el régimen de propiedad horizontal, la Empresa hará una inspección, con el fin de definir el número de unidades funcionales existentes.

5.1.2. El cargo fijo.- Será el que corresponda al diámetro de la conexión central del inmueble multifuncional, cuyo valor será prorrateado para el número de unidades funcionales que lo conformen, incluyéndose este proporcional en cada factura individual bajo el rubro cargo fijo proporcional. La inclusión de este rubro en las facturas individuales no altera lo establecido en el artículo 3 de este instructivo.

5.2. Del consumo común.- En caso de existencia de instalaciones de agua potable para uso común (llaves, jardines con riego, piscinas, lavanderías, baños, guardianías, cisternas, tanques elevados, etc.), el consumo común será incluido en las facturas

individuales sin necesidad de ningún procedimiento previo. La existencia de este tipo de instalaciones debe ser constatada por la Empresa, entendiéndose que tal constatación ya ha ocurrido en los casos de los inmuebles a los que a la fecha de emisión de este instructivo ya se les esté facturando el consumo común.

De no existir instalaciones de agua potable para uso común, la Empresa realizará una verificación técnica que determine la presencia de fugas, el buen estado de los medidores individuales y cualquier uso del servicio de agua potable no registrado por medición individual. El usuario deberá brindar las facilidades correspondientes para esta verificación. La Empresa deberá informar al representante legal o administrador del inmueble multifuncional el resultado de la verificación técnica, y en caso de existir anomalías, deberá corregirlas dentro de los veintiocho (28) días posteriores a la notificación, plazo en el cual la Empresa no facturará este consumo común.

En el caso de que el usuario no brinde las facilidades correspondientes para esta verificación técnica o si no hubiere corregido las anomalías detectadas luego del plazo indicado en el párrafo anterior, la Empresa facturará el consumo común registrado.

Artículo 6.- Inmuebles con medición central y sin medición individual.-

6.1. Modo de facturación.- La Empresa cursará una única factura al inmueble multifuncional que no se encuentre individualizado aun cuando exista factibilidad técnica y por algún otro motivo no se haya completado el procedimiento, y ésta será enteramente ajena a los mecanismos internos que se adopten para la distribución de los cargos. Sin embargo, cuando la individualización no sea técnicamente factible o cuando las obras de independización hidráulica e instalación de los sistemas de medición requieran alta inversión que no sean económicamente viables, la Empresa podrá emitir facturas individuales en base al porcentaje de alicuotas de propiedad o en partes iguales.

6.1.1. El consumo variable.- La factura incluirá un cargo por el consumo total, que se conceptúa como cargo variable. Para tal efecto, se dividirá el volumen total registrado para el número de unidades funcionales y se aplicarán los rangos de consumos respectivos por cada unidad funcional. El monto total de la factura será el resultado de la sumatoria del monto calculado de cada unidad funcional. En caso de facturas individuales, se emitirá el consumo total prorrateado en base al porcentaje de alicuotas de propiedad o en partes iguales.

Para la aplicación de este modo de facturación en inmuebles multifuncionales que no estén sujetos bajo el régimen de propiedad horizontal, la Empresa hará una inspección, con el fin de definir el número de unidades funcionales existentes.

6.1.2. El cargo fijo.- Será el que corresponda al diámetro de la conexión central del edificio. Se facturará bajo el rubro cargo fijo. En caso de facturas individuales se emitirá el cargo fijo proporcional a cada unidad funcional.

Sección III Disposiciones Comunes

Artículo 7.- Cargo de alcantarillado.- En aquellos inmuebles multifuncionales que dispongan de conexión al sistema de alcantarillado sanitario, la Empresa tendrá

derecho a facturar, bajo el rubro cargo de alcantarillado del periodo, el porcentual indicado por el Reglamento de Estructura Tarifaria, aplicado a la suma de cargos variables por consumos individuales, comunes y/o totales incluidos en la correspondiente factura. Se exceptúa el caso de los inmuebles que contaren con medición central y medición individual, pero que carecieren de instalaciones para uso de agua potable en áreas comunes (llaves, jardines con riego, piscinas, lavanderías, baños, guardianas, tanques elevados, cisternas, etc.), en el cual el referido porcentual no se aplicará al cargo variable proporcional sino sólo al cargo variable por consumo individual.

Artículo 8.- Alta facturación de consumos comunes.- El procedimiento de crítica interna indicado en el Anexo I del Reglamento de Servicios y que seguirá la Empresa previo a la emisión de las facturas, se aplicará a cualquiera de los casos referidos en la Sección II del presente instructivo, con las siguientes salvedades:

- (a) Será responsabilidad del representante legal o administrador solicitar a su costo la inspección por parte de Interagua en las partes comunes del inmueble; y,
- (b) Cuando se constate la existencia de fallas o deterioros en las instalaciones correspondientes a las partes comunes del edificio, hacia el interior del lindero, la responsabilidad de las reparaciones será de la administración

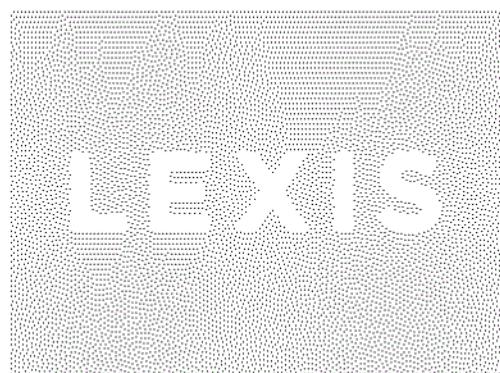
Artículo 9.- Obligaciones de información.- Antes de implementar la facturación respectiva, la Empresa deberá comunicar al representante legal, administrador o propietario del inmueble sobre:

- (a) La colocación del medidor central y sus implicaciones. En caso de no permitirse la instalación de medidor central la empresa podrá ejecutar la suspensión del servicio de agua previa notificación al administrador, representante legal, los copropietarios o condóminos del inmueble multifuncional y será susceptible a las sanciones establecidas por impedimento de lectura
- (b) La puesta en vigencia de un nuevo régimen de facturación de consumos comunes; y,
- (c) Las nuevas modalidades de facturación.

Los inmuebles multifuncionales que no cumplan con la factibilidad técnica para individualizar los consumos de sus unidades funcionales procurarán realizar las mejoras o adecuaciones a sus instalaciones internas, en el plazo de ciento veinte (120) días, con el objeto de aplicar la modalidad establecida en el artículo 5 del presente instructivo.

En los casos de imposibilidad técnica o económica la Empresa deberá informar al usuario sobre las otras modalidades establecidas en el artículo 6 de este instructivo, es decir en base al prorrato de alícuotas de propiedad o en partes iguales, lo cual será aceptable cuando exista acuerdo de al menos el 75% de la totalidad de los condóminos o copropietarios del inmueble multifuncional. La Empresa procurará regularizar las deudas que se mantienen en condominios de la ciudad, para lo cual

será monitoreado por EMAPAG EP en cuanto a la aplicación de facilidades en la atención a los usuarios de inmuebles multifuncionales.



ANEXO V-A**INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE INFORMES DE FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL EN PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO, INDUSTRIAL, COMERCIAL O URBANISTICO****TITULO I
OBJETO**

Artículo 1.- El presente instructivo establece el procedimiento que deberán seguir los promotores de proyectos de desarrollo inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico para la obtención del informe de factibilidad de los servicios de agua potable (AAPP), alcantarillado sanitario (AASS) y drenaje pluvial (AALL) por parte de la Empresa y que son requeridos por las autoridades municipales para la expedición de permisos de desarrollo y/o construcción.

**TITULO II
PROCEDIMIENTO**

Artículo 2.- Solicitud y documentación adjunta: - En cumplimiento de la Ordenanza Municipal para la facilitación de trámites de construcción y de propiedad horizontal, toda solicitud de factibilidad por los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en proyectos de desarrollo inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico deberá presentarse a través de la Ventanilla Única Municipal, que se instala en la Dirección de Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial (DUOT) del M.I. Municipio de Guayaquil.

De acuerdo a lo indicado en el artículo 9 de la mencionada ordenanza, la Ventanilla Única será convocada por el M.I. Municipio de Guayaquil, mediante correo electrónico para una reunión de trabajo en la que asistirán representantes de las Direcciones Aseo Cantonal, Mercados y Servicios Especiales; Obras Públicas; y, Ambiente; así como la Jefatura del Benemerito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, un representante de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Guayaquil; de la Dirección de Gestión de Riesgo, si fuere del caso, y las Gerencias de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil EMAPAG EP, y de International Water Services, concesionaria de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado de Guayaquil. En el plazo de 15 días deberá emitir cada Empresa un informe dentro de sus correspondientes competencias respecto a la solicitud requerida.

El promotor y/o responsable técnico deberá adjuntar a la solicitud de factibilidad, la documentación requerida para la atención de sus trámites:

a) Plano de ubicación del proyecto con referencias actualizadas incluyendo área, perímetro y norte, sistemas existentes visibles dentro del predio como cauces, alcantarillas, ductos, tuberías de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, servidumbres etc., indicando su trazado, secciones y longitudes. En el caso de no disponerse de éstas, se indicará en el plano la información de coordenadas UTM de los vértices del terreno, incluyendo referencias de las vías principales del sector;

b) Identificación del tipo de proyecto inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico que se planea desarrollar, indicando:

- i. Lotes con servicio;
- ii. Urbanización con calles públicas;
- iii. Urbanización sometida a régimen de propiedad horizontal y/o sometida a regeneración urbana;
- iv. Otros tipos de proyectos como centros comerciales, bodegas, hoteles, centros médicos, etc.
- v. Se incluirá también información de las etapas en que se desarrollará el proyecto, de ser el caso;

c) Memoria técnica del cálculo de la demanda de agua potable, con firma de responsabilidad técnica de un ingeniero civil o ingeniero sanitario, que incluya:

- i. Densidad poblacional máxima;
- ii. Población proyectada; y,
- iii. Dotaciones propuestas;

d) Pago del servicio técnico de factibilidad, establecido en el Anexo III del Reglamento Interno de Manejo de los Servicios.

e) Carta de intención firmada por el promotor de no dar inicio a la construcción de obras de infraestructura de AAPP, AASS y AALL sin haber suscrito previamente con la Empresa el contrato de fiscalización de acuerdo a los términos establecidos en el Instructivo V-B del presente reglamento.

La Dirección de Urbanismo, Avalúos y Organización Territorial (DUOT) del Municipio de Guayaquil canalizará y entregará a la Empresa por escrito o medio electrónico/digital, la solicitud y documentación relativa a los trámites de competencia de la operadora, añadiendo los siguientes documentos obtenidos de los registros municipales:

- a) Certificado de uso del suelo expedido por la Municipalidad de Guayaquil;
- b) Escritura pública de compra-venta.
- c) Si el promotor no es dueño del terreno en el cual se planea desarrollar el proyecto, deberá adjuntarse la autorización del dueño del terreno para la realización de los estudios de factibilidad, con autenticación notarial de su firma.

La Empresa deberá reportar a la Dirección de Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial, los proyectos que se hayan ejecutado sin cumplir con el respectivo procedimiento para la implementación de las sanciones que correspondan.

Artículo 3.- Plazo de atención.- La Empresa tendrá un término de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de ingreso de la solicitud y la documentación adjunta, para llevar a cabo la etapa de revisión y elaborar el respectivo informe de factibilidad. En caso de que la Empresa requiera una extensión del término de la etapa de revisión, la cual no deberá ser mayor de quince (15) días hábiles adicionales, ésta informará mediante oficio a la DUOT (Dirección de Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial, indicando la nueva fecha de entrega del informe y remitiendo una copia a la Dirección de Regulación y Control Técnica de EMAPAG EP.

Artículo 4.- El informe de factibilidad emitido por la Empresa no constituye autorización alguna para iniciar la construcción de obras. Así mismo éste documento no constituye pronunciamiento de Interagua de carácter ambiental, respecto a las autorizaciones o aprobaciones de proyectos o actividades sometidos al sistema de evaluación ambiental, de acuerdo con la legislación vigente, lo cual debe ser gestionado por el interesado ante las autoridades ambientales competentes.

Artículo 5.- Vigencia del informe de factibilidad.- Todo informe de factibilidad tendrá una vigencia de veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de su expedición. Luego de este tiempo caducará.

Artículo 6.- Para el caso de proyectos localizados en lugares sin acceso a la red pública de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario, la Empresa deberá emitir la correspondiente factibilidad para el desarrollo de un sistema de agua potable y/o alcantarillado sanitario alternativo según lo establecido en el Reglamento de Servicios y de conformidad con los parámetros de aprovisionamiento de agua y descarga de efluentes que se establezcan en la legislación vigente, para lo cual deberá mantener a disposición de los promotores en la página web institucional, las siguientes guías:

- A. Los sistemas de tratamiento o depuración tipo, aceptados por la concesionaria y aprobados por la Dirección de Regulación y Control Técnico de EMAPAG EP;
- B. Los diseños electromecánicos de estaciones de bombeo y plantas;
- C. Parámetros de diseños estructurales; y,
- D. Memorias técnicas

ANEXO V-B

**INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE ESTUDIOS Y/O DISEÑOS Y
FISCALIZACION DE INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE
PLUVIAL DE PROYECTOS DE DESARROLLO
INMOBILIARIO, INDUSTRIAL, COMERCIAL
O URBANISTICO**

**TÍTULO I
OBJETO**

Artículo 1.- El presente instructivo establece el procedimiento que deberán seguir los promotores de proyectos de desarrollo inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico para la revisión de los correspondientes estudios y/o diseños y fiscalización de infraestructura de agua potable (AAPP), alcantarillado sanitario (AASS) y drenaje pluvial (AALL).

**TÍTULO II
PROCEDIMIENTO**

Artículo 2.- En cumplimiento de la Ordenanza Municipal para la facilitación de trámites de construcción y de propiedad horizontal, las solicitudes para la revisión y emisión de informe de aprobación de estudios y/o diseños sobre la infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de un proyecto de desarrollo inmobiliario, industrial o urbanísticos, deberá presentarse a través de la Ventanilla Única Municipal, que se instala en la Dirección de Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial (DUOT) del M.I. Municipio de Guayaquil.

De acuerdo a lo indicado en el artículo 9 de la mencionada ordenanza, la Ventanilla Única será convocada por el M.I. Municipio de Guayaquil, mediante correo electrónico para una reunión de trabajo en la que asistirán representantes de las Direcciones Aseo Cantonal, Mercados y Servicios Especiales; Obras Públicas; y, Ambiente; así como la Jefatura del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, un representante de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Guayaquil; de la Dirección de Gestión de Riesgo, si fuere del caso, y las Gerencias de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil EMAPAG EP, y de International Water Services, concesionaria de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado de Guayaquil. En el plazo de 15 días hábiles deberá emitir cada Empresa un informe dentro de sus correspondientes competencias respecto a la solicitud requerida.

El promotor y/o responsable técnico deberá adjuntar a la solicitud la siguiente documentación, en medio digital y/o escrito:

- a) Memoria descriptiva de cálculos de diseño que contenga:
 - i. Descripción del proyecto: tipo de proyecto (urbanístico, comercial, industrial, institucional, etc.), ubicación, densidad, número de predios y/o viviendas, etc.
 - ii. Descripción de la infraestructura que se somete a revisión.
 - iii. Planillas de cálculo.
 - iv. Anexos de soporte de la selección de equipos como bombas, medidores, válvulas especiales, etc.;

- b) Un ejemplar de cada uno de los planos elaborados, debidamente firmados por el responsable técnico;
- c) Factibilidad aprobada vigente de los servicios de AAPP, AASS y AALL expedido por Interagua.
- d) Cuando se trate de proyectos de urbanizaciones, u otros de tipo comercial, industrial, institucional o residencial, deberá presentar el plano urbanístico de anteproyecto aprobado por la Dirección de Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial. En tales planos u oficios deberán estar identificadas las respectivas franjas de servidumbre de que se sirva o que afecten al predio, de acuerdo a la ordenanza municipal vigente que regula este tema;
- e) Pago del servicio técnico de revisión y/o estudio de diseños establecido en el Anexo III del presente reglamento.
- f) Carta de intención firmada por el promotor de no dar inicio a la construcción de obras de infraestructura de AAPP, AASS y AALL sin haber suscrito previamente con la Empresa el contrato de fiscalización de acuerdo a los términos establecidos en el presente instructivo.

La Dirección de Urbanismo y de Organización Territorial (DUOT), del Municipio de Guayaquil, remitirá a la Empresa por escrito o medio electrónico o digital, la documentación entregada por el promotor para la atención de su solicitud, acompañando además los siguientes documentos obtenidos de sus registros:

- i. Certificado actualizado del Registro de la Propiedad del terreno en el cual se planea desarrollar el proyecto. Este documento podrá ser presentado hasta antes del sello de aprobación de planos. Si el promotor no es dueño del terreno en el cual se planea desarrollar el proyecto, se deberá presentar también una autorización del dueño del terreno para la revisión de estudios de infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, con autenticación notarial de su firma;
- ii. Pronunciamiento favorable por escrito de la Dirección de Medio Ambiente del Municipio de Guayaquil respecto a la ubicación del SDARD y sus respectivas áreas de amortiguamiento ambiental (si aplica al proyecto); y,

Artículo 3.- En el caso de proyectos que se desarrollan en sectores que no cuentan con redes convencionales de alcantarillado sanitario, se debe incluir para aprobación, el proyecto de diseño y construcción de un sistema de tratamiento de aguas residuales domésticas, antes de descargar a un cuerpo receptor o un sistema pluvial.

Los sistemas de depuración de aguas residuales domésticas (SDARD), deberán ser aprobados por Interagua. En estos se incluyen proyectos urbanísticos, proyectos inmobiliarios y en general, descargas domésticas de centros comerciales, instituciones, industrias, etc.

Los sistemas de tratamiento de aguas residuales no domésticas, son aprobados por la Dirección de Ambiente de la MI Municipalidad de Guayaquil. En estos se incluyen: descargas industriales, descargas de hospitales, descargas de lixiviados; en general, todas las descargas que no correspondan a los valores típicos de un agua residual doméstica.

El promotor y/o responsable técnico deberá cumplir con las especificaciones incluidas en la "Guía de Diseños de Sistemas de Depuración de Aguas Residuales Domésticas", publicada en la página web de la Empresa.

Para la aprobación del SDARD, el promotor, deberá incluir además la siguiente documentación y/o información, con su respectiva copia en formato digital:

- a) Memoria descriptiva de los cálculos de diseño del Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas (SDARD), debidamente firmada por el responsable técnico del proyecto. Si el proyecto además requiere estación de bombeo, incluir los cálculos de diseño y curvas de desempeño de la(s) bomba(s) seleccionadas.
- b) El contenido de la memoria descriptiva (SDARD y Estación de Bombeo), debe incluir los componentes y requisitos incluidos en el documento "Requisitos Mínimos del Contenido del Proyecto", emitido por la Concesionaria.
- c) Para el caso de Proyectos urbanísticos, el plano del anteproyecto urbanístico aprobado la Dirección de Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial (DUOT) del M.I. Municipio de Guayaquil, en el que conste la ubicación de la SDARD con un retiro mínimo de 20 metros por cada linderío del lote asignado a la construcción del SDARD.
- d) Un ejemplar de cada uno de los planos aprobados por cada especialidad de la memoria descriptiva, debidamente firmados por el responsable técnico; y,
- e) Pago de servicio técnico de SDARD establecido en el Anexo III del presente reglamento.

Artículo 4.- En el caso de descarga de efluentes industriales, el Constructor deberá garantizar de manera obligatoria la recolección, conducción, transporte y descarga a la red pública, en forma separada para cada tipo de agua residual, ya sea doméstica, industrial o de aguas lluvias, por lo que será obligatoria la construcción de cajas de inspección que las distingan en el interior del predio. Adicionalmente deberán construir cajas entre el frente de lote y el bordillo de la vía, para la observación, toma de muestras y medición de caudales descargados a la red pública, por cada sistema, para efectos del monitoreo de la Empresa y/o la autoridad ambiental correspondiente.

Artículo 5.- Revisión de la(s) solicitud(es) y documentación adjunta.- La Empresa tendrá un término de hasta treinta (15) días hábiles a partir de la fecha de ingreso de la solicitud y la documentación adjunta, para llevar a cabo la revisión y elaborar el respectivo informe del proyecto aprobándolo o emitiendo las observaciones respectivas.

En caso de que la Empresa requiera una extensión del término de la etapa de revisión, la cual no deberá ser mayor de quince (15) días hábiles adicionales, ésta informará mediante oficio a la DUOT (Dirección de Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial, indicando la nueva fecha de entrega del informe y remitiendo una copia a la Dirección de Regulación y Control Técnica de EMAPAG EP.

Artículo 6.- Informe de conformidad del proyecto.- Finalizado el proceso de revisión de los tres sistemas (AAPP, AASS y AALL), la Empresa deberá emitir un informe de aprobación de redes.

Para los proyectos que adicionalmente requieran la revisión de la infraestructura de SDARD (en adelante, la "infraestructura del SDARD" se incluye su respectiva estación de bombeo), la Empresa deberá emitir un informe de conformidad de redes y sistema de depuración.

La Empresa efectuará una liquidación final y en caso de que encuentre alguna diferencia con el valor cancelado al inicio del trámite, realizará el ajuste del valor previo a entrega del informe respectivo.

La conformidad del proyecto por los sistemas revisados por la Empresa, serán comunicados a la Ventanilla Única Municipal que facilitará la siguiente documentación para la aprobación del proyecto:

1. Plano urbanístico actualizado con loteo aprobado por la Dirección de Urbanístico, Avalúos y Ordenamiento Territorial del M.I. Municipio de Guayaquil.
2. Plano Urbanístico actualizado, aprobado por la Dirección de Urbanismo y Ordenamiento Territorial, en la que conste la ubicación de la SDARD con un retiro mínimo de 20 metros por cada linderío del lote asignado a la construcción del SDARD; y,

Cumplido lo anterior, el promotor o responsable técnico presentará un juego de planos planos arriba el sello de la Empresa y otro para archivo de la Empresa.

Artículo 7. Contrato de fiscalización.- Previo al inicio de obras y una vez aprobados los diseños de los tres sistemas (AAPP, AASS y AALL) y la infraestructura del SDARD si aplica, el promotor deberá suscribir con la Empresa un contrato de fiscalización para verificar que la instalación de la infraestructura de los tres sistemas arriba indicados cumpla con las normas técnicas y los criterios de diseño. El promotor deberá cumplir los requisitos establecidos y realizar el pago del valor correspondiente a los servicios técnicos de fiscalización establecidos en el Anexo III del presente reglamento.

De determinarse que el promotor ha dado inicio a las obras de infraestructura de los sistemas de AAPP, AASS y AALL sin haber firmado el contrato de fiscalización con la Empresa, la Empresa le aplicará la sanción establecida en el artículo 10 del presente instructivo y reportará esta situación a la Dirección de Urbanismo y Organización Territorial del M.I. Municipio de Guayaquil (DUOT). Cualquier costo incurrido en pruebas adicionales que sean requeridas por la fiscalización para verificar la calidad de las obras ya ejecutadas será asumido por el promotor.

En caso de que el Proyecto requiera de la ejecución de obras adicionales a las indicadas en el contrato de fiscalización, el promotor o el responsable técnico deberá presentar a la Empresa, un detalle valorizado y un desglose de las obras adicionales dentro del término de treinta (30) días de la modificación para proceder con la liquidación del excedente por concepto de las obras adicionales y coordinar la fiscalización a la obra adicional.

Artículo 8.- Sanción por inicio previo de obras.- El inicio de obras sujeto a este instructivo sin haber suscrito con la Empresa el contrato de fiscalización, será sancionado con una multa determinada mediante informe técnico de Interagua, y corresponderá al porcentaje del avance físico de las obras, multiplicado por el valor del servicio técnico de fiscalización establecido en el Anexo III del presente reglamento, sin perjuicio de los costos que deberá incurrir el promotor para que dichas obras puedan ser concluidas, incluyendo el cumplimiento de especificaciones técnicas y requisitos exigidos por la Empresa.

Artículo 9.- Proceso de Individualización para Facturación de nuevos usuarios en Urbanizaciones.-

Para la recepción definitiva de las redes de la Urbanización, el promotor o responsable técnico no debe registrar deuda pendiente con la Empresa. Cumplido lo indicado podrá solicitar la individualización de consumos de los nuevos usuarios que adquieran las unidades habitacionales, por etapas, fases o sectores urbanísticos concluidos. La empresa será ajena a disputas o conflictos de carácter interno.

El Promotor deberá proporcionar a la Empresa, un censo en que conste la información relativa a los nuevos propietarios de predio, en el formato establecido y promoverá la suscripción de contratos individuales de los mismos.

Para efecto de mayor control de consumos de unidades habitacionales y formalización de relación contractual con los nuevos usuarios, Interagua mantendrá con bloqueo las guías individuales, procediendo a su desbloqueo una vez que el Promotor lo solicite reportando la ocupación de las unidades y el cumplimiento de requisitos y datos básicos de contacto exigidos.

El medidor central quedará en funcionamiento como mecanismo de control de la Empresa.

Artículo 10.- Recepción de infraestructura de AAPP, AASS y AALL.- La recepción estará condicionada a: (i) las obras de los sistemas de AAPP, AASS o AALL hayan sido completadas a satisfacción de la fiscalización de la Empresa de acuerdo a los diseños aprobados y con base a los contratos de fiscalización suscritos; (ii) que las redes no presenten observaciones en su funcionamiento y (iii) que no se registre deuda pendiente por los servicios de agua potable y alcantarillado prestados por la Empresa (iv) una vez activados en su totalidad los contratos individuales, la Empresa recibirá la infraestructura integral de redes instalada de los tres servicios de manera gratuita y definitiva a través de la firma de un acta de entrega-recepción, por ningún motivo la Empresa recibirá la infraestructura de los tres servicios de manera aislada.

El promotor o responsable técnico deberá suministrar a la Empresa, en formato impreso y digital los planos as built y las demás especificaciones requeridas para el registro de usuarios futuros. Cumplido lo anterior se suscribirá el acta de entrega recepción, siendo la infraestructura recibida como un bien afectado a la concesión.

Artículo 11.- Recepción de infraestructura de redes con infraestructura del SDARD y/o Estación de Bombeo.- Previo a que la Empresa reciba la infraestructura del SDARD, el Promotor o la Junta de Propietarios deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Solicitar por escrito a la Empresa la suscripción del Acta de Puesta en Marcha.
- b. Entregar a la Empresa una copia del informe emitido por la Autoridad Ambiental de control, en el que apruebe la auditoría ambiental de cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental del proyecto, incluido el SDARD, más una copia de la referida auditoría ambiental, cuando aplique.
- c. Informe aprobado de Fiscalización del SDARD y Estación de Bombeo, en el cual se incluyan las pruebas de calidad y funcionamiento de los equipos e instalaciones del SDARD, para el inicio de su operación.
- d. Suministrar a la Empresa, en formato impreso y digital, los planos *as built* del SDARD correspondientes a las diferentes especialidades del proyecto de la planta (arquitectónicos, civiles, mecánicos, eléctricos, instrumentación).
- e. Entregar a la Empresa los documentos originales de las Garantías Técnicas vigentes de equipos y maquinarias que formen parte del SDARD y de la Estación de Bombeo.

Una vez que la empresa reciba y verifique la entrega de todos los requisitos, se procederá a la suscripción del Acta de Puesta en Marcha la cual estará vigente hasta que se firme el Acta de Entrega Recepción Definitiva.

Para la firma del Acta de entrega recepción definitiva de la infraestructura de la SDARD y/o Estación de Bombeo, la Empresa verificará, en el transcurso del primer mes de operación, que la SDARD y/o Estación de Bombeo, en conjunto opere de acuerdo al diseño aprobado y que los equipos funcionen correctamente, luego de lo cual se procederá a firmar el acta de recepción definitiva del SDARD y/o Estación de Bombeo a favor de la Empresa, la cual lo recibirá de manera gratuita y definitiva.

A partir de esta fecha La Empresa activará el cobro del servicio de alcantarillado sanitario y asumirá los costos de operación y mantenimiento del SDARD y/o Estación de Bombeo.

Cuando existen inconformidades entre las partes, es decir entre la Contratante e Interagua, atribuibles al proceso de fiscalización y del incumplimiento del presente reglamento, estas podrán acudir a EMAPAG EP, Ente de Control y de Regulación, previo acudirán al método de solución de controversias, las partes podrán solicitar a EMAPAG EP el análisis de tales controversias, entidad de control que emitirá su pronunciamiento de cumplimiento obligatorio de las partes.

3 DISPOSICIÓN GENERAL

Primera.- A partir de la aprobación del Reglamento de Servicios, la Empresa deberá publicar en su página web los manuales, guías y contratos tipo referidos en los instructivos VA y VB dentro del plazo perentorio de noventa (90) días. El proceso contenido en los instructivos VA y VB deberá ser difundido a urbanizadores y constructores con el fin de incorporar en el mismo plazo las mejoras y cambios que permitan agilizar los trámites correspondientes y asegurar el cumplimiento de las especificaciones contenidas en los mismos.

ANEXO VI**INSTRUCTIVO SOBRE LA GARANTÍA PRESENTADA POR LOS PROMOTORES DE PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO, INDUSTRIAL, COMERCIAL O URBANÍSTICO EN LA RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS (SDARD)**

Artículo 1.- Objeto de la garantía.- La garantía podrá ser bancaria y/o póliza de seguro, según lo defina la Empresa, la misma que servirá para afianzar el cumplimiento de las medidas técnicas y ambientales en caso de incumplimiento y que se refieran a obras civiles, de equipamiento y operación de la infraestructura del Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas (SDARD).

Estas medidas técnicas y ambientales cubrirán los siguientes rubros:

- a. Gastos por daños, reparación o reemplazo de estructuras (obra civil) y equipos de la infraestructura del SDARD;
- b. Negligencia o descuido del promotor en la operación de los elementos que compongan el SDARD; y,
- c. Reformas, ajustes o rediseños a la infraestructura del SDARD para ponerla en condiciones de operación y eficiencia de conformidad con las normas ambientales vigentes.
- d. Incumplimiento de las especificaciones contenidas en la guía de diseño de control de efluentes para urbanizaciones.

Artículo 2.- Glosario.- A los fines de aplicación de este instructivo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Empresa: Es la Concesionaria o INTERNATIONAL WATER SERVICES (GUAYAQUIL) Interagua C. Ltda.

Promotor: Es el responsable del desarrollo del proyecto inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico.

Garantía bancaria: Documento financiero a nombre de la Empresa con un monto, plazo y vigencia definida.

Póliza de seguro: Contrato de seguro a nombre de la Empresa a través del cual el asegurador se obliga a indemnizar al asegurado por perjuicios que sufra durante el plazo y vigencia definidas, por un monto determinado.

Infraestructura del SDARD: Son todos los componentes del SDARD incluido la estación de bombeo y sus equipos.

Estaciones de bombeo: Instalación y equipos de bombeo para conducción de aguas residuales hasta la planta de depuración.

SDARD: Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas.

Artículo 3.- Condiciones generales de la garantía.- Para la recepción provisional de la infraestructura del SDARD, el promotor, entre otros requisitos establecidos en el artículo 18 del Instructivo V-B del presente reglamento, deberá entregar a la Empresa una garantía bancaria con las siguientes especificaciones:

Nombre de beneficiario: INTERNATIONAL WATER SERVICES (GUAYAQUIL) INTERAGUA C. LTDA.

Condiciones de la garantía: Incondicional, irrevocable y de cobro inmediato a favor de la Empresa hasta por el monto de la garantía.

Plazo y vigencia: La garantía bancaria tendrá un plazo de veintiséis (26) meses a partir de la recepción provisional y será renovable a simple petición de Interagua.

Artículo 4.- Monto de la garantía.- El monto de la garantía se calculará en función de la siguiente fórmula:

MT= UC x CPE; siendo:

MT: Monto total de la garantía.

UC: Número de usuarios conectados al SDARD.

CP: Costo promedio equivalente a US \$ 700 (setecientos dólares) por usuario conectado.

A manera de ejemplo, si el número de usuarios conectados al SDARD es 100, el monto total de la garantía bancaria es igual a US \$ 70.000 (setenta mil dólares).

Artículo 5.- Ejecución de la garantía.- La Empresa podrá ejecutar la garantía en el caso de que el promotor no haya cumplido con la implementación de las recomendaciones técnicas de la Empresa o con las reformas, ajustes o rediseños a la infraestructura del SDARD sugeridas por la Empresa dentro del plazo de veinticuatro (24) meses desde la recepción provisional.

Artículo 6.- Devolución de la garantía.- En el caso de que la infraestructura del SDARD haya sido recibida a satisfacción de la Empresa sin necesidad de haber ejecutado la garantía, Interagua procederá con la devolución de la garantía dos (2) meses después de haber suscrito con el promotor el acta de entrega-recepción definitiva de la infraestructura del SDARD.

En el caso de que la Empresa haya ejecutado la garantía y los costos incurridos resultan inferiores al valor nominal de la garantía, la Empresa procederá con la devolución del saldo correspondiente dos (2) meses después de haber suscrito con el promotor el acta de entrega-recepción definitiva de la infraestructura del SDARD. Por el contrario, si los costos incurridos resultaren iguales o superiores al valor nominal de la garantía, el promotor no tendrá derecho a devolución alguna y la Empresa asumirá el saldo correspondiente.