



REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Lcdo. Lenín Moreno Garcés
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año II - Nº 638

**Quito, jueves 22 de
noviembre de 2018**

Valor: US\$ 2,50 + IVA



**ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR**

Quito: Calle Mañosca 201
y Av. 10 de Agosto

Oficinas centrales y ventas:
Telf.: 3941-800
Exts.: 2301 - 2305

Sucursal Guayaquil:
Av. 9 de Octubre Nº 1616 y Av. Del Ejército
esquina, Edificio del Colegio de
Abogados del Guayas, primer piso.
Telf.: 3941-800 Ext.: 2310

Suscripción anual:
US\$ 400 + IVA para la ciudad de Quito
US\$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

72 páginas

www.registroficial.gob.ec

**Al servicio del país
desde el 1º de julio de 1895**

**LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL MANCOMUNADA
DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO
SANITARIO Y PLUVIAL
Y DEPURACIÓN Y
APROVECHAMIENTO
DE AGUAS RESIDUALES
SANEAMIENTO AGUAPEN-EP**

**EXPÍDESE EL REGLAMENTO
PARA LA PROVISIÓN,
USO Y PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO
SANITARIO, DRENAJE
PLUVIAL PARA LOS
USUARIOS DE AGUAPEN -EP**



LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL Y DEPURACION Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SANEAMIENTO AGUAPEN-E.P.

CONSIDERANDO:

- QUE,** el Art. 14 de la Constitución de la República del Ecuador *reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad, y el buen vivir sumak kawsay;*
- QUE,** el artículo 225 de la Constitución de la República, establece *que las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos son parte del sector público;*
- QUE,** el numeral 4 del artículo 264 de la Constitución de la República, establece que *“Los gobiernos municipales tendrán las competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley de “Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley”;*
- QUE,** la Constitución de la República en su artículo 277, numeral 4 establece como parte de los deberes generales del Estado, **4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos;**
- QUE,** en arreglo del inciso tercero del artículo 282 de la Constitución de la República, reza que *el Estado regulará el uso y manejo del agua de riego para la producción de alimentos, bajo los principios de equidad, eficiencia y sostenibilidad ambiental;*
- QUE,** el inciso segundo del artículo 314 de la Constitución de la República establece que: *“El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”;*

QUE, de acuerdo con el artículo 315 de la Constitución de la República, *el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.*

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedad de derecho público, con personalidad jurídica, con autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;

QUE, los incisos primero, segundo y tercero del artículo 318 de la Constitución de la República, determinan que *“El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua”.*

La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias.

El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios”;

QUE, en el Suplemento del Registro Oficial No. 48, del viernes 16 de octubre de 2009, se publicó la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que tiene por objeto *regular la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas no financieras; y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local;*

QUE, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece en su artículo 3 los principios por los que se rigen las empresas públicas, entre esos los siguientes: *“ 4) Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de servicios públicos...”;*

QUE, el literal d) del artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, establece que los Gobiernos Autónomos

Descentralizados Municipales tendrán competencias exclusiva en: *“Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley”*;

QUE, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, define en su artículo 4, lo siguiente: *“Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado”*.

Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria.

Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada. Las agencias y unidades de negocios son áreas administrativo-operativas de la empresa pública, dirigidas por un Administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada;

QUE, el día 5 del mes abril del año 2012, mediante Convenio de Constitución de la Mancomunidad debidamente legalizado, se creó la Mancomunidad Municipal, integrada por los Cantones de Santa Elena Libertad y Salinas, para la prestación de los servicios públicos de agua potable alcantarillado sanitario y pluvial y depuración y aprovechamiento de aguas residuales de las zonas urbanas y rurales. (Convenio publicado en el Registro Oficial No. 699, de fecha 9 de mayo del 2012);

QUE, La Constitución de la República, impone un Estado constitucional de derechos y justicia, en el que sus Instituciones son las responsables principales por la prestación de los servicios públicos; por lo que, al amparo de expresas normas constitucionales, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y

Descentralización, del Convenio de Mancomunidad Municipal de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Santa Elena, Salinas y La Libertad, las Resoluciones de los Órganos Legislativos de los Gobiernos Municipales de Santa Elena, Salinas y La Libertad y más normativas vigente, que para efecto los Gobiernos Autónomos Descentralizado Municipales, a través de su representantes legales y judiciales en uso de sus atribuciones;

QUE, el ESTATUTO DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNIDAD DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES DE LOS CANTONES DE SANTA ELENA, SALINAS Y LA LIBERTAD PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL Y DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE LAS ZONAS URBANAS Y RURALES DE LOS CANTONES DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA EP – AGUAPEN E.P., determina las atribuciones del Directorio;

En uso de las atribuciones conferidas por la Constitución de la República del Ecuador; Estatuto de Constitución de la Empresa Pública Municipal Mancomunidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de los Cantones de Santa Elena, Salinas y La Libertad para el Servicio Público de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial y Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales de las Zonas Urbanas y Rurales de los Cantones De La Provincia de Santa Elena – Aguapen E.P. y demás normativa conexas.

SE EXPIDE:

REGLAMENTO PARA LA PROVISIÓN, USO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO, DRENAJE PLUVIAL PARA LOS USUARIOS DE AGUAPEN E.P.

REGLAMENTO PARA LA PROVISIÓN, USO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO, DRENAJE PLUVIAL PARA LOS USUARIOS DE AGUAPEN E.P.

**TÍTULO I
DE LA PROVISIÓN, USO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO
Y DRENAJE PLUVIAL**

Art. 1.- DE LA PROVISIÓN. - Es competencia de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL Y DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SANEAMIENTO AGUAPEN-EP, la provisión, administración y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en la provincia de Santa Elena.

Art. 2.- DEL USO. - El uso de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial es obligatorio. Todo predio, sin excepción, considerado en el Plan Regulador de Desarrollo Urbano de cada cantón que conforma la Provincia de Santa Elena, en donde exista instalada la infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, deberá hacer uso de los mismos.

Art. 3.- DE LA PRESTACIÓN. - La prestación del servicio de agua potable comprende las labores de producción, distribución y comercialización.

La prestación del servicio de alcantarillado sanitario comprende las labores de recolección, conducción, tratamiento y disposición final de las aguas servidas.

La prestación del servicio de drenaje pluvial comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias.

Art. 4.- RÉGIMEN PARA LA PRESTACIÓN. - Todos los asuntos inherentes a la provisión, uso y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, se regirán por las disposiciones de este reglamento, el cual se lo considera incorporados a los contratos de prestación de servicios suscritos entre AGUAPEN E.P. y sus clientes.

Art. 5.- GLOSARIO DE TÉRMINOS. - A efectos del presente reglamento, las palabras y expresiones que se citan a continuación tienen los siguientes significados:

AGUAPEN E.P. - Es la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial y Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales Saneamiento de la Provincia de Santa Elena.

Agua Potable. - Agua apta para el consumo humano.

Aguas Servidas. - Agua cloacal o residual, no tratada, recolectada de los diferentes tipos de clientes.

Bocatomas. - Es la infraestructura que tiene AGUAPEN E.P., para brindar el servicio de agua potable por medio de tanqueros.

Caja de Registro Sanitaria Domiciliaria. - Es aquella cuya construcción está a cargo del propietario del predio, con la finalidad de evacuar las aguas servidas intradomiciliarias.

Caja Terciaria. - Son aquellas construidas por AGUAPEN E.P., que sirven para receptar las aguas servidas provenientes de las cajas de registro domiciliarias.

Cargo Fijo. - Es el valor que cubre los costos fijos de la empresa que incluyen mano de obra, agua cruda, insumos químicos, energía eléctrica, guardianía y seguridad, mantenimiento, depreciaciones, así como los costos de mantenimiento y reposición de la conexión domiciliaria y del medidor, variando de acuerdo al consumo que el usuario tenga mensualmente; es decir, el rango de consumos en el que se encuentre.

Cartera. - Es el conjunto de acreencias a favor de AGUAPEN E.P., por la provisión de sus servicios por concepto de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados.

Cartera Vencida. - Es la cartera que no ha sido cancelada luego de treinta días de su emisión.

Categorías. - Es la clasificación que se da a los clientes según la naturaleza del uso del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial que presta AGUAPEN E.P., para efecto del presente reglamento las categorías se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

- Categoría Residencial o Permanente, oficial, municipal y clero.
- Categoría Residencial no permanente.
- Categoría Comercial.
- Categoría Industrial.

Clientes. -Se considerarán clientes a las personas naturales o jurídicas que reciben los servicios de AGUAPEN E.P., deberán suscribir el respectivo contrato de suministro, mismo que creará el vínculo jurídico contractual que determina la Ley, también serán clientes aquellos que teniendo el servicio hagan el reconocimiento voluntario del mismo mediante el pago de las planillas, lo cual justificará la relación contractual con AGUAPEN E.P.

Cobro Persuasivo. - Son todas aquellas acciones o gestiones de carácter administrativo y operativo que tienen como objeto, conseguir el pago de la deuda de manera voluntaria, antes de iniciar el proceso coactivo.

Cobro Coactivo.- Tiene por objeto hacer efectivo el pago de lo que, por cualquier concepto, se deba al Estado y a sus instituciones que por ley tienen este procedimiento y está previsto en el "Reglamento para el ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable Alcantarillado Sanitario y Pluvial y Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales Saneamiento AGUAPEN E.P." y Código Orgánico Administrativo (Título II – Procedimiento de Ejecución Coactiva). Tienen como finalidad recuperar los valores adeudados por la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y otros conceptos relacionados, que no han podido ser recaudados por medio del cobro persuasivo.

Conexión Convencional del Agua Potable. - Es la acometida de las instalaciones del servicio público de agua potable a cargo de AGUAPEN E.P, que inicia desde la tubería matriz hasta el medidor y sus accesorios.

Conexión Convencional de Alcantarillado Sanitario. - Es la acometida de las instalaciones sanitarias del cliente con las instalaciones del servicio público de alcantarillado sanitario a cargo de AGUAPEN E.P., que inicia desde las cajas terciarias y culmina en las cajas de registro domiciliario.

Conexiones Especiales de Agua Potable. - Se considerará conexión especial aquella que tenga relación con el servicio independiente que se otorgue a cada local que forma parte de un inmueble sujeto al régimen de propiedad horizontal.

Conexión Ilegal (Guía Clandestina). - Se considerará conexión ilegal toda acometida realizada desde la tubería matriz de agua potable hasta el predio, que no se encuentre registrada en el sistema comercial de la empresa.

Contratos de conexiones. – Llámese contrato de conexiones a todos los trabajos facturados por AGUAPEN E.P., los cuales se detalla a continuación:

CODIGO	DETALLE SERVICIO AAPP
01	INSTALACIÓN GUIA Y MEDIDOR
02	AASS
03	CAMBIO DE MEDIDOR
04	VARIOS
05	INSTALACION DE MEDIDOR
06	REAPERTURA SERVICIO AAPP
07	CIERRE DEFINITIVO
08	LEGALIZACIÓN DE GUIA
09	REUBICACIÓN DE MEDIDOR
10	CAMBIO DE ACCESORIOS
11	LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR
12	REP. DE FUGAS INST. ANT.
13	REINSTAL. GUIA
14	COLAPSO AASS
15	REINST. DE MEDIDOR
16	TRASLADO DE GUIA
17	LIMPIEZA DE AASS
18	LIMPIEZA COLECTOR Y CAMARA
19	INSTAL. GUIA MED. BY PASS
20	CORTE TAPÓN NITRILO (1/2"-3/4")
21	REAP.SERV. AAPP (TAPÓN DE NITRILO)
22	TASA DE FACTIBILIDAD
23	INSTALACIÓN DE HIDRANTE 4"
24	ESTUDIO DE GEÓFONO

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

Consumo histórico. - Cantidad de metros cúbicos consumidos promediados durante un período de seis (6) meses de facturación consecutivos, en los términos del Art. 2 lit. d) del Reglamento de Estructura Tarifaria.

Contrato de prestación. - Vínculo de adhesión del usuario a un régimen jurídico basado en las reglas consagradas en el Contrato de Suministro y en el presente reglamento, respectivamente. Se configura implícita o tácitamente dicha relación jurídica, por el solo hecho de que la Empresa hubiere aceptado expresamente la solicitud del servicio y hubiere la conexión.

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.

Convenio de Pago. - Acuerdo entre el deudor y el acreedor, por medio del cual el cliente se obliga a pagar en partes a la Empresa AGUAPEN E.P., la deuda pendiente por la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados.

Depuración de Cartera. - Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real.

Derivación Ilegal (By-Pass). - Conexión realizada mediante una derivación después de la tubería matriz y antes del medidor, sin autorización de AGUAPEN E.P., con la finalidad de abastecer de agua potable al interior del predio y ocultar los consumos reales de los clientes.

Deuda. - Es la obligación que una persona, sea natural o jurídica, tiene de pagar por el servicio prestado de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados, que son incluidos en la facturación.

Deudor (a). - Es la persona natural o jurídica que está obligada a satisfacer una deuda u obligación derivada del servicio prestado de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados.

Diámetro de conexión. - Diámetro del punto de conexión de la red domiciliaria con la red pública.

Directorio. - Es el máximo organismo de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL Y DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SANEAMIENTO AGUAPEN E.P.

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, bocatomas, piletas comunitarias u otras modalidades aprobadas por AGUAPEN E.P. La provisión de agua potable en bloque a terceros prestadores, localizados fuera del área de la concesión, constituye también una modalidad de distribución.

Emisión de Factura. - Corresponde a la fecha de elaboración de una factura por el consumo de agua potable, alcantarillado u otros conceptos relacionados, más los cargos adicionales.

Factibilidad. - Es el estudio que se realizará para determinar si es factible o no brindar los servicios de agua y alcantarillado.

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 período determinado, con sus respectivos valores.

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

Fuga domiciliaria. - Volúmen de agua que se escapa o pierde a través de las tuberías e instalaciones intra domiciliarias, cuyo mantenimiento y operatividad son responsabilidad del usuario.

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.

Instalaciones. - Comprende los sistemas de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial.

Instalaciones de Agua Potable. - Comprende todo el sistema de obras y equipamiento necesarios para la captación, tratamiento, impulsión, conducción, almacenamiento, bombeos y distribución de agua hasta el medidor.

Instalaciones de Alcantarillado Sanitario. - Comprende todo el sistema terciario (vereda), primarios y secundarios (colectores), estaciones de bombeos, lagunas de tratamientos y equipamiento necesario para canalizar y evacuar las aguas residuales desde la acometida domiciliaria hasta la recepción final para su respectivo tratamiento.

Instalaciones para Drenaje Pluvial. - Comprende el sistema de sumideros, colectores, canales y estaciones bombeo para evacuar las aguas lluvias hacia el cuerpo receptor.

Juntas Administradoras. - Son organismos independientes regulados por SENAGUA, que abastecen de agua potable a sus comunas.

Legalización de guía de agua potable. - Se considera legalización de guía de agua potable, cuando el usuario voluntariamente reporta a nuestra empresa que ya mantiene el servicio de agua potable mediante una guía directa y solicita la legalización mediante la firma del contrato.

Límite de Competencias. - El límite de competencias que separa al cliente con la empresa AGUAPEN E.P, es el medidor entendiéndose como tal que el usuario podrá operar a partir de la llave de paso instalada después del medidor hacia el predio.

Manipulación o alteración del medidor. - Alteración que se realiza al mecanismo de medición.

Macromedidor. - Es el que registra el consumo de agua potable de varios usuarios o varios micromedidores de un sector, barrios, edificios, ciudadelas o poblaciones.

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

Micromedidor. - Es el medidor que registra el consumo de agua potable exclusivamente de un usuario.

Niveles de Construcción. - Para efectos del presente reglamento se considerará niveles de construcción los siguientes:

Primer nivel - planta baja

Segundo nivel - primer piso alto

Tercer nivel - segundo piso alto

Pileta Comunitaria. - Es el servicio que brinda AGUAPEN E.P. mediante un macromedidor a la comunidad que no posee redes de distribución y/o se encuentran en zonas no regularizadas.

Pliego Tarifario. - Es la estructura de valores según el cual se realizan los cálculos para la facturación de cada cliente, clasificándose por categoría y rango de consumos.

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.

Reconexión. - Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido o restringido antes la provisión de agua potable.

Reconexión Ilegal. - Reconexión del servicio de agua potable sin realizar el trámite correspondiente.

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 ejecutado un cierre definitivo.

Servicio. - Son servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial que presta AGUAPEN E.P. dentro del ámbito de sus competencias determinadas por la Ley, los Estatutos y demás reglamentos.

Suspensión del Servicio. - Todo cliente cuya deuda supere los 60 días de la fecha de vencimiento, se le suspenderá el servicio de agua potable mediante cualquier mecanismo o dispositivo, y se le restablecerá el servicio únicamente cuando el cliente haya procedido al pago de los valores adeudados o haya realizado un convenio de pago, este último de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

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 efectúe 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 en el registro catastral de la Empresa, la cual tendrá las obligaciones legales con la institución.

Títulos de Crédito. - Documentos que llevan incorporado un derecho literal y autónomo, que puede ejercer el portador legítimo contra el deudor a la fecha de su vencimiento.

Usuarios. - Las personas naturales, jurídicas o sociedades de hecho o asociaciones de estas 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 empresa 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 urbana marginal. - Sectores desprovistos de infraestructura de servicios básicos (agua potable, alcantarillado sanitario y/o energía eléctrica).

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 6.- 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 prestación de servicios 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 prestación de servicios y el presente reglamento.

Las personas, a través de una solicitud dirigida a la Empresa, podrán exigir la prestación de los servicios de manera eficiente, con calidad, cobertura y trato igualitario (siempre y cuando existan redes de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en las cercanías del predio del solicitante).

Cuando la Empresa desestime o niegue la solicitud, se emitirá un informe técnico para conocimiento del solicitante.

TÍTULO II

DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

CAPÍTULO I

DE LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Art. 7.- DE LA PRODUCCIÓN. - Comprende la captación del agua cruda desde el Trasvase Chongón - El Azúcar para su tratamiento, operación, mantenimiento y potabilización.

Art. 8.- DE LA DISTRIBUCIÓN. - Son los diversos medios por los cuales AGUAPEN E.P., distribuye el agua potable para el consumo de sus clientes en la Provincia de Santa Elena.

La entrega del agua potable será mediante redes de distribución, conexiones domiciliarias, bocatomas, piletas comunitarias y venta en bloque.

- a. Distribución por conexiones domiciliarias.** - Consiste en la provisión directa de agua potable a un predio mediante una conexión domiciliaria. El uso de este sistema de distribución será obligatorio en los sectores donde existan redes de distribución.
- b. Distribución por bocatomas.** - Consiste en la provisión de agua potable a una estación de bocatoma donde se abastecen camiones cisternas, quienes distribuyen agua potable en los sectores donde no existan redes de distribución.
- c. Distribución por piletas comunitarias.** - Consiste en la provisión de agua potable a una pileta comunitaria, de donde se abastecen las personas que residen en sectores que no tienen redes de distribución.
- d. Distribución por Juntas Administradoras.** - Consiste en la provisión de agua potable mediante la venta de agua en bloque.
- e. Distribución por by-pass.** - En casos excepcionales, se realizará la conexión de guía domiciliaria por medio de un by-pass previo un informe motivado del Área Técnica Comercial.

Art. 9.- DE LA COMERCIALIZACIÓN. - Es el conjunto de normas y políticas que sirven como instrumentos para la promoción y venta de los servicios que brinda AGUAPEN E.P., comprende los procesos de registro del cliente, a través del catastro, facturación, recaudación y atención personalizada.

CAPÍTULO II DE LAS CATEGORÍAS

Art. 10.- CATEGORÍAS. - El servicio de agua potable se clasifica de acuerdo a la naturaleza de su uso o destino, en las siguientes categorías:

- Categoría Residencial o Permanente, oficial, municipal y clero.
- Categoría Residencial No Permanente.
- Categoría Comercial.
- Categoría Industrial.

Art. 11.- CATEGORÍA RESIDENCIAL O PERMANENTE. - Se entiende al suministro de agua potable a inmuebles utilizados para vivienda, cuentas oficiales, municipales y clero.

Art. 12.- CATEGORÍA RESIDENCIAL NO PERMANENTE. - Se entiende al suministro de agua potable a inmuebles utilizados para vivienda por temporadas.

Art. 13.- CATEGORÍA COMERCIAL. - Se entiende al suministro de agua potable a los inmuebles en los que funcionan locales destinados a actividades comerciales tales como:

Edificios de oficinas comerciales o profesionales, bares, fuentes de soda, cafeterías, salas de espectáculos, clubes, locales deportivos, almacenes, bazares, peluquerías, salones de belleza, centros de atención de salud privado con fines de lucro, establecimientos educacionales particulares, frigoríficos, centros comerciales, estaciones de servicios, lubricadoras, restaurantes, hoteles, hostales, moteles, terminales aéreos, marítimos, terrestres y fluviales, mercados y supermercados, comisariatos, despensas, talleres artesanales encargados de la confección de prendas de vestir, muebles, mecánicos de motores en general, imprentas, confección de artículos de cabuya, paja toquilla, mimbre, talleres fotográficos, panaderías, talabarterías, estaciones de radio y televisión; y demás inmuebles que tengan locales de comercio o turísticos que por su destino guarden relación con el presente enunciado o con servicios análogos.

Art. 14.- CATEGORÍA INDUSTRIAL. - Se entiende al suministro del servicio de agua potable e inmuebles, locales e instalaciones donde se desarrollan actividades productivas orientadas a la obtención o transformación de la materia prima, tratamiento de insumos destinados a la semi-elaboración o elaboración de un artículo final, así como las actividades que por su naturaleza generen elevados consumos de agua potable.

Empresas de cervezas, bebidas gaseosas, agua mineral, agua destilada o purificada, fábricas de hielo, helados, refrescos, fábricas de cemento, plantas de hormigón, premezclado, refinerías de aceite comestible, fábricas de jabones y detergentes, fábricas de clavos, tornillos, alambres galvanizados, industrias cartonera, fábricas de textiles, industrias de madera, manufacturas de cartón, productos químicos, lavadoras de vehículos, entre otras que por su naturaleza requieran el agua para sus procesos productivos.

Empresas eléctricas, de telefonía, petroleras, petroquímicas, de construcción en general, de gas, de caucho, plásticos, de crianzas y procesamiento de animales para el consumo humano, procesadoras de alimentos balanceados y sus derivados, plantas procesadoras de pescado, de conservas, de harina de pescado, empacadoras de camarón, laboratorios de larvas de camarón. Industrias de granos, ingenio de azúcar, Industrias metalmecánicas, etc., y para construcciones de urbanizaciones, condominios y predios en general actividades que tengan relación con lo enunciado o con actividades análogas.

Art. 15.- CAMBIO DE CATEGORÍA. - Si el cliente cambia la naturaleza del servicio deberá comunicarlo a AGUAPEN E.P., por escrito y con dos meses de anticipación, con el fin de hacer las modificaciones en la categoría correspondiente.

Si se comprobare que el usuario ha modificado el uso del inmueble sin haberlo comunicado a AGUAPEN E.P., se procederá inmediatamente aplicar la categoría correspondiente de acuerdo al informe Técnico Comercial.

CAPÍTULO III DE LA COMERCIALIZACIÓN

SECCIÓN I

DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO, REGISTRO DE CLIENTES E INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA

La solicitud de servicio presentada por el cliente y aprobada por AGUAPEN E.P., se constituye en el “Contrato de Suministro de agua potable”, a cuyas disposiciones, a más de las señaladas en el presente reglamento, se someten las partes.

Art. 16.- 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 recibido un requerimiento formal 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.

Art. 17.- SOLICITUD DE SERVICIO. - Todo propietario de un bien inmueble sea persona natural, jurídica o posesionario de un predio, podrá solicitar el servicio de agua potable siempre que cuente con toda la documentación habilitante.

Art. 18.- REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD. - El peticionario deberá presentar, acompañando a la solicitud establecida por la Empresa debidamente completada, lo siguiente:

- a. Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- b. 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;
- c. Que el predio esté debidamente catastrado o regularizado en los GADS Municipales de la Provincia de Santa Elena.

En el caso de las comunas del Cantón Santa Elena, el certificado de posesión actualizado (hasta un año de antigüedad), debidamente sellado y firmado por la directiva del cabildo comunal.

- d. Deberá presentarse copia de las escrituras de propiedad o instrumento jurídico que ampare la posesión o tenencia, debidamente inscritos en el Registrador de la Propiedad de cada cantón. Esto no es aplicable para los planes de expansión de los servicios.
- e. Predios urbanos actualizados (excepto para compras recientes directa con el municipio).

- f. El cliente no debe mantener deudas pendientes con AGUAPEN E.P.
- g. Correo electrónico, número telefónico, cedula y/o convencional.
- h. Historia de dominio actualizada, se exceptúa:
 - 1. Para solares que aún tengan contrato de arrendamiento con el GAD Municipal y que se encuentre en vigencia.
 - 2. Certificado original actualizado, emitido por el Departamento de Catastro y Avalúos del GAD Municipal de cada cantón.
- i. En caso de que el trámite sea solicitado por apoderado, este debe presentar copia del poder debidamente legalizado, copia de cédula y certificado de votación vigente del apoderado.
- j. La provisión de servicio quedará condicionada de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 81, 82 del Presente Reglamento.
- k. Para personas jurídicas, además de los requisitos señalados en los literales anteriores, deberán presentar:
 - Copia actualizada del nombramiento del representante legal debidamente inscrito.
 - Copia del RUC.
 - Poder especial notariado, otorgado por el representante legal.
- l. 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 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; y,
- m. La suscripción del contrato de prestación del servicio, el cual solo entrará en vigencia en caso de aprobarse la provisión del servicio.
- n. Cuando se solicite una conexión de servicio de agua potable, cuya instalación de tubería sea superior a $\frac{3}{4}$ " de diámetro, deberán cumplir con los requisitos concordantes de este reglamento, debiendo ser aprobado por la Dirección Técnica.

o. Para proyectos de extensión de red atendidos por participación comunitaria, los requisitos serán los siguientes:

- a. Contrato de arrendamiento municipal.
- b. Impuesto predial.
- c. Certificado de posesión (Comunas).
- d. Copia de cedula y papeleta de votación.

Art. 19.- SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN ZONAS NO LEGALIZADAS.

- Excepcionalmente, cuando se establezcan que dentro de una área o territorio que aún no ha sido legalmente regularizado por los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los Cantones La Libertad, Salinas, y Santa Elena, existan asentamientos poblacionales, se ordenará el suministro de agua potable previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Informe del área de Participación Comunitaria donde se establezca el lugar donde se va a proveer el servicio de agua potable, sustentados con los informes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los Cantones La Libertad, Salinas y Santa Elena, certificando que los lugares no están regularizados y que no se encuentran en zona de riesgos.
- Informe de factibilidad del servicio de agua potable emitido por el Departamento Técnico.
- Certificado otorgado por el GAD Municipal, en el que conste que se encuentra en trámite la legalización del predio a favor del peticionario (a).
- Suscripción por duplicado del contrato provisional del suministro de agua potable entre el solicitante y AGUAPEN E.P.
- Se entenderán que las obligaciones contraídas mediante contrato con AGUAPEN E.P., deben ser cumplidas de manera puntual.
- Los usuarios sometidos a este régimen excepcional deben cumplir además con las normativas que aplica AGUAPEN E.P., en todos sus procedimientos.

Art. 20.- SOLICITUD DE UN SEGUNDO MEDIDOR PARA USO DOMICILIARIO Y COMERCIAL. – se podrá otorgar para los siguientes casos:

- a. Para los predios con dos frentes y los esquineros.

- b. Para un predio de dos niveles, se atenderá el requerimiento solicitado por el titular del predio o un heredero de primer grado de consanguinidad.
- c. Cuando el propietario de un bien inmueble tenga la finalidad de dividir dicho bien, conforme al fraccionamiento determinado por los Gobiernos Autónomos Decentralizados de los Cantones La Libertad, Salinas y Santa Elena, podrá solicitar el servicio a nombre del propietario, debiendo adjuntar copia del documento que justifique que se ha iniciado el trámite de fraccionamiento en el correspondiente GADM.
- d. En el caso de que no se pueda fraccionar el terreno, se podrá instalar un segundo medidor, el cual estará registrado a nombre del titular del predio.
- e. En el caso de los predios destinados al alquiler de locales comerciales y oficinas que requieran más de una guía, se podrá atender la solicitud, previo informe Técnico Comercial de Factibilidad.

Art. 21.- INDIVIDUALIZACIÓN DE MEDIDORES PARA CONDOMINIOS. -

Aquellos condominios que se abastezcan mediante un macromedidor y soliciten la individualización de forma unánime, con oficio dirigido a la Gerencia General, se les otorgará la factibilidad previa la realización de un informe emitido por la Dirección Técnica, debiendo los solicitantes cumplir los siguientes requisitos:

- El cliente no debe mantener deudas pendientes con AGUAPEN E.P.
- Presentar nombramiento del administrador o responsable del Condominio.
- Presentar memorias técnicas de agua potable y especificaciones técnicas de micromedidores y accesorios aprobados por AGUAPEN E.P.
- Las medidas del área donde se instalará los medidores individuales, deben tener como mínimo 40 cm de ancho x 25 cm de alto x 15 cm de profundidad.
- La propiedad debe contar con reservorio bajo (cisterna), además de un equipo de bombeo con sistema hidroneumático o hacia tanque elevado.

Los consumos de agua de cada condómino se registrarán en los micromedidores, por tanto, la suma de los consumos de todos los micromedidores deberá coincidir con lo indicado por el macromedidor, en caso de existir alguna diferencia, esta se facturará al macromedidor y será responsabilidad del administrador o responsable del condominio.

De no existir un administrador o responsable del condominio, se procederá al prorrato de la diferencia del consumo que registra el macromedidor, entre los condóminos o copropietarios.

Únicamente en los casos en que la instalación de los micromedidores se encuentre ubicado en la línea de fábrica del condominio, se podrá solicitar el retiro del macromedidor, el costo de retiro deba ser asumidos por los condóminos.

Art. 22.- SOLICITUD DE SERVICIO EN PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO, INDUSTRIAL, COMERCIAL O URBANÍSTICO. - Cuando la persona natural o jurídica solicite el servicio de agua potable a AGUAPEN E.P., para proyectos de desarrollo inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico., la empresa una vez verificada el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 20 y TÍTULO V del presente reglamento, se otorgará el servicio de agua potable.

Art. 23.- SOLICITUD DE SERVICIO PARA PREDIOS UBICADOS EN COMUNAS Y/O PARROQUIAS. - Se otorgará el suministro de agua potable a las comunas y/o parroquias en las que AGUAPEN E.P. tiene competencia, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El cliente no debe mantener deudas pendientes con AGUAPEN E.P.
- Correo electrónico, número telefónico, cédular y/o convencional.
- Certificado de Posesión actualizado emitido por la comuna o parroquia.
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular del predio.
- Copia de certificado de votación vigente del titular del predio.

Art. 24.- SOLICITUD DE LEGALIZACIONES DE GUÍA DIRECTA. - Cuando el usuario solicite la legalización de su guía, AGUAPEN E.P., deberá realizar la correspondiente inspección técnica en el sitio, a fin de determinar si cumple las especificaciones técnicas y verificar la distancia de la tubería matriz al predio, de cumplir con las mismas, se liquidará los valores por una distancia de 10 metros, caso contrario se procederá a liquidar como una guía nueva.

Aprobada la solicitud de legalización, el cliente deberá realizar el pago de acuerdo a lo establecido en el artículo precedente.

Art. 25.- PAGO Y PLAZO DE SOLICITUD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE.

- Para clientes que no puedan cancelar de contado el 100% del valor de la liquidación provisional, podrán realizar un financiamiento hasta 24 meses plazo de acuerdo a la siguiente tabla:

CATEGORIA	ABONO	INTERES DE FINANCIAMIENTO
Residencial	30%	*16.83% (Anual)
No residencial	30%	
Comercial	40%	
Industrial	50%	

*Este porcentaje se actualizará de acuerdo al interés de CONSUMO ORDINARIO emitido por el Banco Central del Ecuador.

En Casos de excepcionales, previa autorización por parte del Director de Comercial de AGUAPEN E.P., que sean de escasos recursos económicos en extrema pobreza comprobada y/o enfermedades catastróficas, el pago del abono inicial se autorizará con una cuota inicial de hasta el veinte por ciento (20%).

En proyectos de extensión de red, gestionados por el área de participación comunitaria, se cobrará de abono inicial el 15% del sueldo básico unificado (SBU), y el saldo se refinanciará con el interés correspondiente.

Art. 26.- REGISTRO DE CLIENTES. - Otorgado el servicio de agua potable, el propietario o poseionario del predio será incorporado al Catastro de Clientes de AGUAPEN E.P.

El otorgamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado, no constituye el reconocimiento de derecho real o personal sobre la propiedad del terreno, del cliente por parte de AGUAPEN E.P.

Art. 27.- ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO Y PROPIETARIOS. - Al estar integrado al Catastro de clientes de AGUAPEN E.P., con la base de datos del Catastro Municipal, los nombres o designación de los clientes de AGUAPEN E.P., cambiarán a medida que se cambie la información del Catastro Municipal de los cantones de la provincia de Santa Elena.

Para los casos de actualización de datos a favor de terceros, el titular del predio, deberá

presentar el contrato de inquilinato y una declaración juramentada mediante la cual se autoriza la actualización de catastro a nombre del inquilino, ratificando el compromiso del propietario del predio de asumir los valores adeudados que no sean cubiertos por el inquilino.

En el caso de estar registrada la cuenta a nombre de una persona fallecida, se solicitará lo siguiente:

1. Certificado de defunción, pago predial vigente y se le indicará la obligatoriedad de actualizar los datos del o los nuevos propietarios del bien inmueble a partir de la realización del presente convenio.
2. En el caso de ser varios herederos deberán traer una declaración juramentada en la cual se autoriza a una persona en representación de todos los herederos para la firma del convenio.

De existir proceso o controversia legal, AGUAPEN E.P se abstendrá de tramitar o resolver esta causa y se actualizará el propietario a nombre de quien haya obtenido la sentencia a su favor.

Art. 28.- INSTALACIÓN DE LAS CONEXIONES. - Las conexiones del servicio de agua potable serán instaladas por personal técnico autorizado por AGUAPEN E.P., en base a las normas y especificaciones técnicas determinadas por la empresa.

Dichos trabajos, serán ejecutados de acuerdo al diámetro:

- a. Guía de ½" hasta 1", es competencia de la Dirección Comercial.
- b. Guías mayores a 1", es competencia de la Dirección Técnica.

Art. 29.- DISTANCIA MÁXIMA PARA CONEXIÓN DE GUÍA E INSTALACIÓN DE MEDIDOR. - La distancia máxima para instalación de guía y medidor serán aprobadas de acuerdo a la siguiente tabla:

DISTANCIA METROS	EN	APROBACIÓN
02 – 50		SUPERVISOR(A) DE ATENCIÓN AL CLIENTE
51 – 100		DIRECTOR(A) COMERCIAL

101– 200	DIRECCIÓN TÉCNICA
----------	-------------------

- a. La instalación del medidor quedará al pie del predio de acuerdo a la distancia en la que se encuentre, caso contrario se exceptúan a los usuarios de escasos recursos económicos, extrema pobreza, enfermedades catastróficas, quienes podrán solicitar por escrito que su instalación sea ejecutada al pie de la tubería matriz.
- b. Para distancias superiores a 50 metros, el titular del predio deberá presentar carta de responsabilidad previniendo el abastecimiento a terceros y fugas.

Art. 30.- INSTALACIÓN Y CAMBIO DE MEDIDOR. - El uso el medidor es obligatorio en todas las conexiones de servicio de agua potable, y su instalación la realizará AGUAPEN E.P., con cargo al cliente, en un lugar de fácil acceso al personal encargado de la toma de la lectura, control o reparación y que garantice la seguridad del medidor, conforme a los diseños y especificaciones técnicas que señale AGUAPEN E.P.

Cuando se trate de la instalación de medidor de AA.PP. mayor a 1 ½" de diámetro, es obligación del promotor o propietario construir la caja de medidor, de acuerdo a las especificaciones técnicas determinadas por AGUAPEN E.P.

Siendo responsabilidad de AGUAPEN E.P., contar con un suficiente stock de medidores para cumplir con la demanda de los clientes.

Art. 31.- PROVISIÓN DEL MEDIDOR. - El suministro del medidor lo hará AGUAPEN E.P., con cargo al cliente.

De no contar AGUAPEN E.P., con medidores en stock, el suministro lo podrá realizar el cliente, siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas de la Empresa.

Art. 32.- CAMBIO DEL MEDIDOR. - El cambio de medidor estará a cargo de AGUAPEN E.P., siendo obligación del cliente mantenerlo en perfecto estado de conservación y se procederá a la reposición o reparación del mismo, con o sin costo, conforme la siguiente tabla.

CON COSTO AL USUARIO	
MOTIVO	TIPO
MEDIDORES MANIPULADOS	Al revés, sin considerar el tiempo de funcionamiento del medidor.

MEDIDORES CON DAÑOS NO RECONOCIDOS POR AGUAPEN, IMPUTABLES AL CLIENTE O A TERCEROS.	Señales de haber existido desmontaje de las partes del medidor (esfera, perno de regulación), sin considerar el tiempo de funcionamiento del medidor.
	Medidores retirados por el cliente, sin considerar el tiempo de funcionamiento del medidor.
	Medidores con luna rota, sin considerar el tiempo de funcionamiento del medidor, con denuncia del cliente no se aplicará multa.
	Medidores robados, sustraídos, desaparecidos, sin considerar el tiempo de funcionamiento del medidor, con denuncia del cliente no se aplicará multa.
	Medidores destruidos por terceros, con denuncia del cliente no se aplicará multa.

SIN COSTO AL USUARIO	
MOTIVO	TIPO
MEDIDORES POR TERMINO DE VIDA UTIL	Medidores en buen estado, con más de 5 años de funcionamiento.
MEDIDORES CON DAÑOS POR EL TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN	Luna sudada, fisurada y opaca.
	Filtración en el mecanismo
	Mecanismo en mal estado, sin señales de manipulación

MEDIDORES CON DAÑOS NO RECONOCIDOS POR AGUAPEN, IMPUTABLES A TERCEROS	Medidores que presenten averías causadas por reconstrucción de la vía asfáltica, bordillos y aceras.
--	--

El cambio de los accesorios a los macromedidores, serán con cargo al cliente.

Art. 33.- CAMBIO DE DIÁMETRO DE CONEXIÓN. - AGUAPEN E.P., podrá cambiar el diámetro de la conexión de agua potable, cuando el cliente lo solicite y sustente que el consumo en el predio es superior al de la capacidad del medidor instalado.

Art. 34.- INSTALACIÓN INTRADOMICILIARIA. - Todo trabajo de instalación y reparación de las instalaciones internas de agua potable, desde el medidor hacia el predio será responsabilidad del cliente.

SECCIÓN II DE LAS PROHIBICIONES EN LAS CONEXIONES

Art. 35.- INSTALACIONES DE CONEXIONES NO AUTORIZADAS. - AGUAPEN E.P., es la única autorizada para poner en funcionamiento una conexión de agua potable, así como también para que se realicen trabajos en las tuberías de distribución y en los medidores. La intervención arbitraria del cliente en las partes indicadas, lo hará responsable de todos los daños que ocasione a AGUAPEN E.P, así como también si el cliente cambiare arbitrariamente el diámetro de la conexión, se le aplicará las sanciones que se señalan el Art. 96 de este Reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Art. 36.- PROHIBICIÓN DE USO DE BOMBAS DE SUCCIÓN. - Es Prohibido el uso de bombas de succión para proveerse de agua potable, conectadas desde la red de distribución. El incumplimiento de esta disposición se sancionará según lo establecido.

Art. 37.- PROHIBICIÓN DE SUMINISTRAR AGUA POTABLE A OTRO PREDIO. - El servicio de agua potable proporcionado por AGUAPEN E.P., beneficiará de manera exclusiva al predio para el cual fue solicitado el servicio. Queda prohibida cualquier derivación para proporcionar agua potable a otro predio, de contravenir esta prohibición, se le aplicarán las sanciones que se especifiquen en este Reglamento.

Art. 38.- IMPEDIMENTO EN LAS ORDENES DE TRABAJO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO. - Quién se oponga y no preste las facilidades para que AGUAPEN E.P., cumpla con la instalación de medidor, toma de lecturas, inspecciones de conexiones de agua potable y alcantarillado, cortes de servicio de agua potable., serán sancionados con una multa de acuerdo al presente Reglamento.

Art. 39.- MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR. - Quién manipule o altere el funcionamiento del medidor y sus accesorios, será sancionado de acuerdo a lo estipulado en el presente Reglamento.

Se consideran manipulaciones las detalladas a continuación:

- a. Medidor en posición incorrecta (al revés).

- b. Señales de haber existido desmontaje de partes del medidor (esfera, perno de regulación, coraza de protección, etc.).
- c. Medidor retirado del cajetín.
- d. Medidor con luna rota.
- e. Medios nudos gastados por la intervención arbitraria para ocultar consumo real.
- f. Sellos de seguridad del medidor roto o manipulado.

Art. 40.- RECONEXIÓN ILEGAL. - AGUAPEN E.P., es la única autorizada para realizar la reconexión del servicio de agua potable, de observarse que el cliente tuviera habilitado el servicio, sin haber realizado el trámite de reconexión en la empresa, se aplicará la multa conforme lo indicado en el presente Reglamento.

SECCIÓN III DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Art. 41.- CAUSAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. - AGUAPEN E.P., podrá suspender el servicio de agua potable en las siguientes circunstancias:

- a. Cuando el agua potable se contamine con sustancias nocivas a la salud, para lo cual solicitará la intervención de las autoridades correspondientes.
- b. Cuando AGUAPEN E.P., estime necesario hacer reparaciones o mejoras técnicas en el sistema de captación, tratamiento, impulsión, conducción, almacenamiento, bombeos y distribución de agua, en cuyo caso AGUAPEN E.P. no será responsable de los daños o perjuicios que pudiera sufrir el cliente. Al efecto AGUAPEN E.P., publicitará la suspensión del servicio con la debida anticipación.
- c. Situaciones de emergencia provocadas por episodios naturales, acciones de terceros, fallas de energía, u otras razones excepcionales que justifiquen la interrupción.
- d. Cuando se realice cambio de propietario de un predio que cuente con el servicio de agua potable, AGUAPEN E.P. enviará una notificación concediendo un plazo máximo de ocho días (8) para que se actualice los datos del nuevo propietario, de no hacerlo se procederá al corte del servicio.

e. Suspensión del servicio por otras razones atribuibles al usuario. - AGUAPEN E.P., podrá disponer y efectivizar la suspensión del servicio correspondiente al usuario o al inmueble, aunque no tuviere una deuda vencida con la Empresa cuando:

1. Verifique la instalación indebida de conexiones, calificándose como tales a la realización de:
 - a. Modificaciones a las conexiones existentes.
 - b. Derivaciones permanentes o temporarias para proveer del servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario a otros predios.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

Art. 42.- CIERRE PROVISIONAL SOLICITADO POR EL CLIENTE. - Para obtener el cierre provisional del suministro de agua potable, el cliente presentará su requerimiento en servicios al cliente, indicando los motivos por el cual solicita el cierre, siempre que no mantenga valores pendientes de pago con AGUAPEN E.P., quien continuará facturando el rubro de mantenimiento, hasta la reapertura del servicio.

Por la deuda que se genere posterior al cierre provisional se le emitirá al cliente un Título de Crédito y de no solucionarse en el tiempo establecido, la empresa podrá cobrar dicha deuda por la vía coactiva.

AGUAPEN E.P., de conocer que existe un proceso legal en el predio, no podrá ejecutar los trabajos solicitados hasta que el solicitante presente la respectiva sentencia debidamente ejecutoriada.

Art. 43.- CIERRE DEFINITIVO SOLICITADO POR EL CLIENTE. - Para obtener el cierre definitivo del servicio de agua potable, el cliente presentará por escrito la solicitud, indicando los motivos por el cual solicita el cierre definitivo.

AGUAPEN E.P., previa inspección y verificando que no mantenga valores pendientes de pago dispondrá el cierre definitivo, considerando además que el Área de Facturación deberá emitir un informe con los valores que deben ser cancelados por la diferencia de m³ desde la última facturación hasta la fecha de solicitud de cierre.

Cumplido todos los requisitos AGUAPEN E.P., procederá con el retiro de la guía y medidor de agua potable e inactivará la cuenta respectiva del Registro de Clientes.

Aguapen E.P., de conocer que existe un proceso legal sobre el predio, no podrá ejecutar los trabajos solicitados hasta que se presente por parte del solicitante presente la respectiva sentencia debidamente ejecutoriada.

SECCIÓN IV DEL REGISTRO DE CLIENTES Y DE LA PROVISIÓN POR BOCATOMA O PILETA

Art. 44.- POR BOCATOMA. - AGUAPEN E.P. podrá suministrar agua potable bajo la modalidad de vehículos cisternas (tanqueros) por medio de Bocatoma, instaladas dentro de la provincia de Santa Elena.

Los propietarios de los vehículos tanqueros, solicitarán autorización a AGUAPEN E.P., para poder abastecerse en las respectivas Bocatoma indicando el destino del agua potable a despachar. Posterior al informe de inspección y cubicaje, con la respectiva autorización de la Gerencia General, los propietarios pasarán a ser incorporados en el registro de Clientes en el Sistema Comercial bajo la modalidad de venta de agua por tanqueros.

El costo del metro cúbico del tanquero va acorde al pliego tarifario vigente en la categoría industrial.

Art. 45.- DERECHOS DE LA EMPRESA. - La Empresa tendrá las siguientes atribuciones:

- a. Suspender temporalmente el despacho de la Bocatoma, conforme a problemas de desabastecimiento en el sector o a nivel provincial, o a su vez cuando la demanda de agua potable lo requiera.

- b. Suspender definitivamente una estación de Bocatoma.
- c. Facturar y cobrar anticipadamente los viajes por órdenes de agua para tanqueros.
- d. Suspender, sancionar o multar a los clientes registrados bajo la modalidad de tanqueros, cuando éstos comentan una infracción al presente reglamento.
- e. Contar con información actualizada de los vehículos tanqueros registrados como clientes en el Sistema Comercial de AGUAPEN E.P.

Art. 46.- RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR DE LA BOCATOMA:

- a. Mantener el registro diario de tanqueros conforme a las facturas de órdenes de agua potable.
- b. Suspender la provisión de agua potable al tanquero que haya cometido alguna infracción.
- c. Controlar el despacho conforme a los metros cúbicos registrados en las facturas de compra.
- d. Despachar el agua potable únicamente a los vehículos registrados como clientes de AGUAPEN E.P.
- e. Vigilar constantemente el cubicaje de los vehículos registrados.
- f. Presentar mensualmente los informes de despacho diario de agua potable en la Bocatoma respectiva.
- g. Mantener la bocatoma en condiciones de higiene y seguridad exigidas.

Art. 47.- DEL REGISTRO DE TANQUEROS

Las personas naturales o jurídicas que deseen abastecerse por medio de Bocatomas, deberán solicitar formalmente el servicio y autorización a la Gerencia General, presentando la siguiente documentación:

Personas Naturales:

- Copia del RUC

- Copia de Matrícula del vehículo.
- Copia de Cédula y Papeleta de votación del propietario.
- Certificado del destino del agua potable.
- Permiso de Operación de la Compañía o la Cooperativa a la que pertenece otorgado por el ANT

Personas Jurídicas:

- Copia del RUC de la empresa.
- Copia de Matrícula del vehículo.
- Copia de Cédula y Papeleta de votación del representante legal.
- Permiso de Operación de la compañía o la cooperativa a la que pertenece otorgado por el ANT

En el caso de que la matrícula no esté a nombre del nuevo propietario podrá presentar la carta de compra venta.

Art. 48.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TANQUEROS

- a. Proveer de agua potable, única y exclusivamente a sectores o zonas en donde no exista la red de distribución, en casos especiales se deberá contar con la autorización respectiva de la Gerencia General o la Dirección Comercial de AGUAPEN E.P.
- b. Proveerse de agua potable única y exclusivamente en las Bocatomas autorizadas.
- c. Reportar anticipadamente sobre cambios en los tanques de los vehículos que requieran una actualización del cubicaje registrado en el Sistema Comercial de AGUAPEN E.P.
- d. Reportar oportunamente la venta de los vehículos registrados, para su debida actualización en el Sistema Comercial de AGUAPEN E.P.
- e. Ayudar en casos de emergencia, donde se requiera la colaboración de los vehículos tanqueros registrados como clientes de la empresa.

Art. 49.- DE LAS PROHIBICIONES DE LOS TANQUEROS

- a. Realizar modificaciones en el tanque que cambie el cubicaje registrado en la base de datos de AGUAPEN E.P., sin notificar lo realizado a la empresa para actualizar los datos.

- b. Trasladar agua potable en condiciones antihigiénicas, que afecten la calidad del agua que comercializa AGUAPEN E.P.
- c. Proveerse de agua potable mediante guías no autorizadas (clandestinas) u otro medio que no sea por intermedio de la Bocatoma autorizada.
- d. Distribuir agua potable en sectores donde existan redes de distribución y se abastezcan mediante conexiones domiciliarias.

Art. 50.- POR PILETA. - En los sectores donde no existan redes de distribución y/o se encuentren en zonas no regularizadas, AGUAPEN E.P. podrá proveer de agua potable desde la red principal de distribución más cercana al sector, mediante el sistema de pileta comunitaria.

Para el efecto, los moradores que se abastezcan mediante el sistema de piletas comunitarias, deberán designar una directiva conformada por cinco personas quienes firmarán contrato de suministro con AGUAPEN E.P, por el periodo de 12 meses, responsabilizándose de la administración interna, actualización inmediata de ingreso y retiro de beneficiarios, renovación de directiva y pago de los valores facturados por dicha pileta.

En caso de renovación de directiva antes del tiempo establecido, los beneficiarios de la pileta comunitaria deberán presentar oficio solicitando la actualización con las respectivas firmas. De incumplir con la renovación o de existir deuda, la empresa esta facultada a suspender el servicio hasta que se regularice lo antes mencionado.

Al momento de culminar la prestación del servicio a través de una pileta comunitaria por extensión de red, se procederá con el cierre definitivo de la guía, el retiro del medidor, y el prorrateo de la deuda pendiente hacia los beneficiarios de este proyecto.

REQUISITOS:

- Copia de la cédula de ciudadanía de los miembros de la directiva y beneficiarios de la pileta.
- Copia de certificado de votación de los miembros de la directiva y beneficiarios de la pileta.
- Listado con las firmas de los beneficiarios de las piletas.

- Correo electrónico, número telefónico de los representantes legales.
- Copia del acta de la asamblea donde se nombra la directiva.
- Para renovaciones la cuenta no debe mantener deudas pendientes.

SECCIÓN V DE LA FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN

Art. 51.- VALORES FACTURADOS. - Por la provisión del servicio de agua potable el cliente pagará los valores que se facturarán mensualmente, en base al pliego tarifario vigente aprobado por el Directorio de AGUAPEN E.P.

El presente pliego tarifario estará sujeto a la revisión y actualización por parte de la empresa, aprobación del Directorio de AGUAPEN E.P. y del órgano regulador SENAGUA, de conformidad a la normativa vigente.

Para la facturación por primera vez, y por esta única ocasión por no disponer de lectura de consumo, se aplicará el valor promedio mensual de la categoría correspondiente de acuerdo a la siguiente tabla:

Categoría	Consumo m ³
Residencial, oficial, municipal y clero.	8 m ³
Comercial.	40 m ³
Industrial.	100 m ³

Art. 52.- RESPONSABILIDAD EN EL PAGO. - El cliente será el único responsable del pago de los valores facturados ante AGUAPEN E.P.

Art. 53.- EMISIÓN DE PLANILLAS Y SU DETALLE. - AGUAPEN E.P., emitirá facturas mensuales por los servicios que preste al cliente y procederá al cobro respectivo, mediante comprobante electrónico según RESOLUCION No. NAC-DGERCGCI4-00157, del Servicio de Rentas Internas, emitido mediante Registro Oficial 215, de marzo 31 de 2014.

En las planillas se podrá incluir cobros por conexiones, reparaciones, multas y otros conceptos relacionados con los servicios que presta la empresa.

El pago de planilla lo harán los clientes en los puntos de recaudación autorizados por AGUAPEN E.P.

Art. 54.- SANCIONES POR MORA EN EL PAGO. - Los clientes deberán realizar los pagos antes de la fecha de vencimiento registrada en la factura, en caso de mora, se cobrará la factura con el interés legal vigente establecido por el Banco Central del Ecuador y los respectivos gastos de cobranzas de acuerdo al Art. 93 del presente reglamento.

El cliente que por cualquier motivo o circunstancia no cancele más de dos facturas, AGUAPEN E.P., podrá proceder al corte del servicio de agua potable, dejando constancia escrita de la fecha de esta diligencia, registrando la lectura del medidor y cualquier otra información que se considere necesaria.

Durante el tiempo que permanezca cortado, se emitirá la factura con el valor que le corresponda con sus respectivos recargos.

Art. 55.- INTERESES POR MORA. - El cálculo del interés por mora se realizará utilizando la Tasa Efectiva Referencial emitida por el Banco Central del Ecuador según Resolución 133-2015 M del 29 de septiembre del 2015, el recargo de interés por mora será aplicable sobre los rubros de agua potable, alcantarillado sanitario, cargo fijo, contratos de conexiones y convenios de pago; no se realizará el recargo de interés por mora sobre los rubros de intereses por mora, cortes y multas.

Art. 56.- GASTOS DE COBRANZAS. - Son los gastos que se generan por las acciones y gestiones extrajudiciales que por diferentes medios se realizan para recuperar la cartera vencida y morosa de los clientes.

Se cobrará la tarifa de gestión de cobranzas únicamente a los clientes cuya fecha de pago haya vencido y no se encuentren en Proceso Coactivo.

Art. 57.- FACTURACIÓN POR IMPEDIMENTO DE LECTURAS EN EL SISTEMA DE MEDICIÓN. - Se aplicará el contenido del Art. 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 58.- PAGO PROMEDIO POR RECLAMO PENDIENTE. - En caso que el cliente tuviere un reclamo pendiente de resolución, tiene la obligación de cancelar mensualmente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses anteriores inmediatamente al período motivo del reclamo, de acuerdo al art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 59.- REAPERTURA DEL SERVICIO. - Para reconectar un servicio que haya sido suspendido por mora en el pago o por infracciones al presente Reglamento, será necesario que el cliente cancele o refinance el valor de la deuda, rectifique las anomalías que motivaron al cierre, además de cancelar el costo del cierre y reapertura del servicio de agua potable.

SECCIÓN VI DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

Art. 60.- DE LA PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LOS RECLAMOS. - Los clientes que presenten un reclamo relacionado con la prestación del servicio de agua potable, podrán hacerlo de manera verbal o escrita, a través de los distintos canales de comunicación autorizados por AGUAPEN E.P., para la atención al cliente, los mismos que deben ser subsanados de acuerdo al Plan de Mejoras de AGUAPEN E.P.

Para el efecto, deberá presentar su solicitud, adjuntando copia de la cédula de ciudadanía, certificado de votación del cliente, correo electrónico, número teléfono para futuras notificaciones y cualquier otro documento que sustente su reclamo.

Una vez presentado el reclamo por parte del cliente, AGUAPEN E.P., le entregará un comprobante, en el que constará el número del reclamo, fecha de presentación y motivo del reclamo.

Art. 61.- TÉRMINO PARA LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO POR FACTURACIÓN DE CONSUMO EXCESIVO. - Se aplicará lo estipulado en el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La presentación de un reclamo por facturación del servicio, no inhibe al usuario de su obligación de pagar durante el período reclamado y hasta la resolución del reclamo, el valor equivalente al consumo promedio histórico de los últimos seis (6) períodos, o el promedio respectivo si la antigüedad de la conexión no alcance dicho lapso, siempre excluyendo el período reclamado a los efectos del cómputo del promedio, y según lo establecido en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Si el pago efectuado por el cliente excede del valor real del consumo, la empresa otorgará un crédito idéntico a dicho exceso a favor del cliente, el mismo que deberá hacerse efectivo en la planilla inmediata posterior.

Art. 61. 1.- PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES. - Las acciones civiles que contempla este Reglamento prescribirán en el plazo de doce (12) meses, contados a partir

de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 31 de La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 61. 2.- VALORES DE PLANILLAS. - En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados.

Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición. Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio mensual de los 6 períodos inmediatamente anteriores. En tal caso, es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor para que éste solucione dicha situación, con la finalidad de que la factura o planilla del siguiente período sea emitida en función de datos reales. Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los períodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o estimativamente, siendo obligación del consumidor en los siguientes períodos, pagar exclusivamente un valor igual al del promedio mensual de las planillas de los 6 meses inmediatamente anteriores. Los proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores. Concordancia con el Art. 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 62.- NO HABRÁ DERECHO A INDEMNIZACIÓN. - El usuario no podrá exigir a AGUAPEN E.P., indemnizaciones por contingencias ocurridas en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, por la acción u omisión de terceros, causa de fuerza mayor o caso fortuito.

Art. 63.- ERRORES DE FACTURACIÓN. - En caso de detectarse errores en la facturación, deberán ser rectificados de oficio o a petición del cliente.

Art. 64.- ERRORES DE MEDICIÓN. - De determinarse la existencia de un error en

las mediciones, AGUAPEN E.P., reliquidará las facturas correspondientes para el cobro o devolución de los valores erróneamente facturados, conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

TÍTULO III DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

CAPÍTULO I DE LA CONEXIÓN AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO, CÁMARAS SÉPTICAS, TRAMPAS DE GRASA Y DESARENADORES

Art. 65.- SERVICIO DE ALCANTARILLADO. - El servicio de alcantarillado que comprende las labores de conducción, tratamiento y disposición final de las aguas servidas, generalmente se prestará a través del sistema de redes de alcantarillado, y por excepción en lugares donde no exista el sistema de alcantarillado sanitario los clientes construirán sistemas de pozos sépticos

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.

Art. 66.- POR REDES DOMICILIARIAS. - Todo predio, sin excepción, situado en zonas donde exista instalada infraestructura y sistema de alcantarillado sanitario, deberá obligatoriamente conectarse y hacer buen uso del mismo.

La caja de registro domiciliaria deberá ser construida de acuerdo con las normas y especificaciones técnicas que determine AGUAPEN E.P.

En caso de observarse fallas técnicas en las instalaciones intradomiciliarias que afecten a los sistemas existentes o si estas fueran diferentes a las normas antes mencionadas, AGUAPEN E.P., dispondrá su rectificación en un plazo no mayor de 7 días, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar.

En el caso de necesidad para conexiones especiales de alcantarillado, sean estas: lubricadoras, lavadoras, camales, laboratorios, gasolineras, industrias, talleres

automotrices, aserraderos, frigoríficos, procesadoras, empacadoras de mariscos, evisceradoras, faenadoras, granjas porcinas, enlatadoras, restaurantes, asaderos y más, que desfoguen grasas, agua sangre o aceites, para la autorización por parte de AGUAPEN E.P. de instalación de acometida, los interesados deberán diseñar y construir sistemas de depuración previa como trampas de sedimentos y/o industriales, trampas de grasas, sistemas de

purificación y/o tratamientos secundarios de aguas residuales, plantas de tratamientos, según el caso. Todas estas disposiciones y demás requerimientos serán aprobados por el Área Técnica de AGUAPEN E.P.

De incumplirse con lo antes mencionado AGUAPEN E.P., aplicará las sanciones dispuestas en el Art. 96 del presente Reglamento.

Art. 67.- CÁMARAS SÉPTICAS Y TANQUES SÉPTICOS. - En las zonas donde no exista instalada infraestructura y sistema de alcantarillado sanitario, las conexiones de aguas servidas de los predios, evacuarán a un sistema privado aprobado por AGUAPEN E.P.; cuyos costos de construcción operación y mantenimiento, estarán a cargo del propietario, poseionario o tenedor. Estas conexiones de sistemas privados tendrán carácter temporal hasta que exista redes de alcantarillado público.

En este caso, el cliente podrá solicitar a AGUAPEN E.P., el servicio de extracción de sedimentos, para lo cual pagará el valor establecido en Art. 95 del reglamento.

Para urbanizaciones, lotizaciones, propiedades de régimen horizontal, deberán presentar los planos Hidrosanitarios, memorias descriptivas de los cálculos de diseño del sistema de tratamiento de aguas residuales domesticas, mismos que tendrán que ser aprobados por AGUAPEN E.P.

Art. 68.- TRAMPAS DE GRASA Y CONEXIONES ILEGALES DE ALCANTARILLADO Y DRENAJE PLUVIAL. - Prohíbese utilizar el alcantarillado para drenar sustancias, líquidos y desechos tóxicos o peligrosos, y aguas con temperaturas altas no adecuadas, así como aguas con presencia de colorantes, salinidad alta. Además, la calidad de efluente deberá cumplir con los parámetros indicados en el Reglamento de la Ley para la Prevención y Control de Contaminación Ambiental.

Prohíbese también descargar aguas servidas en el sistema de aguas lluvias y viceversa.

En el caso de infracciones, al cliente se le cargarán las multas indicadas en el Art. 96 del presente reglamento, el pago de estas multas no exonerará al cliente de la indemnización

de daños y perjuicios que deba reconocer a favor de AGUAPEN E.P., o de terceros y de las responsabilidades de carácter penal a que hubiere lugar.

En el caso de reincidencia del no cumplimiento en la calidad de los efluentes drenados al alcantarillado, a más de las sanciones previstas en este Reglamento, AGUAPEN E.P., podrá proceder al corte del servicio de agua potable del cliente.

Art. 69.- Tasa del servicio de alcantarillado cámaras y tanques sépticos. - El servicio de alcantarillado que brinda AGUAPEN E.P., a través de redes domiciliarias, será facturado y cobrado conforme a lo dispuesto en el Pliego Tarifario.

En el caso de pozos sépticos o letrinas, cuando el cliente solicite la extracción de sedimentos, se le facturará y cobrará de acuerdo a lo establecido en el Art. 94 del Título VII de este reglamento.

Art. 70.- Reclamos por el servicio de alcantarillado. - En caso que los clientes deseen presentar un reclamo referente al alcantarillado, se aplicará lo dispuesto en el Art. 60 de este Reglamento.

CAPÍTULO II DESCARGAS DE EFLUENTES

Art. 71.- 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 de Ambiente (TULSMA) 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 suministro 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°C).
- b. Aguas con cantidades mayores a setenta miligramos por litro (70 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 sedimentados 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.

Art. 72.- DESCARGA DE EFLUENTES. – La descarga de efluentes será autorizada por la Dirección de Calidad y Ambiente, para actividades propias de restaurantes, estaciones de servicios, panaderías, lubricadoras, lavadoras, camales, laboratorios, gasolineras, industrias, talleres automotrices, aserraderos, frigoríficos, procesadoras, empacadoras de mariscos, evisceradoras, faenadoras, granjas porcinas, enlatadoras, asaderos y más, que desfoguen grasas, agua sangre o aceites, y demás establecimientos o actividades capaces de generar efluentes contaminantes; este servicio tendrá un costo que compensará el tratamiento de remediación para este tipo de efluentes, cuya emisión se regirá por la "Guía del Procedimiento para la Obtención del Certificado de Aprobación de los Sistemas de Tratamiento". La Empresa facilitará a toda solicitante copia de dicha guía, debiendo brindar asesoría técnica relativa a la implementación de las instrucciones.

El usuario deberá presentar los siguientes requisitos:

- a. Solicitud del representante de la empresa dirigida a la Gerencia General, solicitando los análisis respectivos para la caracterización del agua residual a descargarse.
- b. Presentar planilla de agua actualizada.
- c. La Coordinación de Control de Calidad de AGUAPEN E.P., inspeccionará y analizará la calidad del agua a ser descargada para determinar si ésta cumple con los límites de descarga al sistema de alcantarillado público.

- d. De cumplir con los límites de descarga señalados en el numeral anterior, la Coordinación de Gestión Ambiental, asignará el sistema lagunar a la que se realizará la respectiva evacuación.
- e. En el caso de que se requiera descarga de lodos, seguir el mismo procedimiento utilizado para la descarga de aguas residuales.
- f. Para el caso de las empresas, deben mencionar si cuentan o no con Registro o Licencia Ambiental; de ser así, indicar su número correspondiente.

La Empresa podrá efectuar, en cualquier momento, contramuestreos 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.

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

La Empresa dispondrá de diez (10) 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 una resolución. El costo de la tasa no será reembolsable.

Art. 73.- 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 Art. 72 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 contramuestreos 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.
- 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.

Art. 74.- FACULTADES DE LA EMPRESA. - A fin de cumplir y hacer cumplir las regulaciones indicadas en el Art. 72 del presente reglamento, y las condiciones de los permisos de descarga otorgados, la Empresa tendrá las siguientes facultades:

- 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 Art. 96 del presente reglamento.
- c. Requerir el concurso o intervención de las autoridades ambientales, de salud y/o competencia sobre los recursos hídricos, a efectos de detectar e impedir la persistencia de toda descarga anormal.
- d. Percibir del infractor los resarcimientos derivados de los daños y perjuicios causados por su accionar.
- 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 Art. 72 de este reglamento, pasado diez (10) días de haber sido notificado a ello.

Art. 75.- 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 Art. 71 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 de Ambiente (TULSMA).
- e. Permitir en todo momento el libre acceso del personal de la Empresa a sus instalaciones internas, a 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.

Art. 76.- 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 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, y/o a las instalaciones operadas por la Empresa, ésta quedará facultada a ejecutar sin aviso previo el cegamiento o la desconexión respectiva.

Las acciones y decisiones que adelante la Empresa, podrán ser cuestionadas por los afectados, observándose las reglas contempladas en este reglamento para el ejercicio del derecho de revisión, sin que la presentación suspenda la ejecución de la decisión impugnada.

TÍTULO IV DEL SERVICIO DE DRENAJE PLUVIAL

Art. 77.- DRENAJE PLUVIAL. - La prestación del servicio de drenaje pluvial que comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias, se hará a través de la siguiente infraestructura.

- a. En áreas con calles pavimentadas con bordillos y cunetas, la infraestructura que corresponde a AGUAPEN E.P. está compuesta de: ☐sumideros, tirante, ducto, colector y/o canales revestidos de hormigón.
- b. En áreas sin pavimentar: canales naturales, esteros y ríos.

Art. 78.- OBLIGACIÓN DE URBANIZADORES. - En caso de que un promotor de infraestructura urbana, sea público o privado, construya una urbanización, calles o similar, a más de las obligaciones que le impone este reglamento, deberá construir y entregar a AGUAPEN E.P. el sistema de drenaje pluvial a dicha obra, a conformidad de esta.

Art. 79.- PROHIBICIÓN. - Prohíbese levantar construcciones o edificaciones que obstruyan los sistemas de drenajes naturales de la provincia de Santa Elena.

Art. 80.- MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL. - AGUAPEN E.P., será la responsable del mantenimiento de los sistemas de drenaje pluvial de las jurisdicciones cantonales de Santa Elena, La Libertad y Salinas.

TÍTULO V FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE

ART. 81.- TASA DE INSPECCION Y FACTIBILIDAD. – Es el cobro que realiza la empresa AGUAPEN E.P., a fin de determinar si un predio tiene la posibilidad de tener una conexión de agua potable, descargas de las aguas servidas y lluvias dentro de la provincia de Santa Elena, por dicho servicio se emitirá un certificado aprobando o negando la conexión, que tendrá un costo de acuerdo a la siguiente tabla:

SALARIO BÁSICO UNIFICADO	TIPO DE USO
4% SBU	Domiciliario hasta 2 niveles
6% SBU	Comercial hasta 300m ² de construcción

Art. 82.- ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL PARA EDIFICIOS, PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO, INDUSTRIAL, COMERCIAL O URBANÍSTICO. – Para proyectos de desarrollo inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico, presentarán una solicitud dirigida a la Dirección Comercial, adjuntando los requisitos detallados en el Art. 17 y el Título V del presente reglamento. El cálculo del valor por factibilidad se realizará según la siguiente tabla.

TASAS DE FACTIBILIDAD

SERVICIOS TECNICOS	COSTO \$	UNID.
1 Factibilidad de servicios o proyectos		
1a. Para edificaciones de viviendas/propiedad horizontal		
I De 3 niveles	0,50	m ²
II Entre 4-5 niveles	1,00	m ²
III De 6-10 niveles	1,25	m ²
IV De 11 niveles en adelante	1,50	m ²
Para edificaciones de oficinas, hoteles, o similares,		
1b. restaurantes		
I De un 1-2 niveles	1,00	m ²
II Entre 3 niveles	1,25	m ²
III Entre 4-5 niveles	1,50	m ²
IV De 6-10 niveles	1,50	m ²
V De 11 niveles en adelante	2,00	m ²
Para urbanizaciones, lotizaciones, parcelaciones, y en		
1c. general		
Hasta 500 m2 de terreno US \$ 100,00		
En adelante por c/ m2 adicional	0,02	m ²
1d. Industrias:		
Hasta 500 m2 de terreno US \$ 100,00		
Por cada m2 adicional	0,05	m ²
Para bodegas, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y		
1e. otros similares:		
Hasta 250 m2 de terreno US \$ 100,00		
Por cada m2 adicional	0,25	m ²

En los casos que el predio amerite un cambio de diámetro o categoría del servicio (residencial, comercial e industrial), el Usuario deberá solicitar a AGUAPEN E.P. un nuevo estudio de factibilidad y cancelar las respectivas tasas.

Art. 83.- REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN DE ESTUDIOS Y REVISIÓN DE PROYECTOS. - Para otorgar la Factibilidad y aprobación de estudios por parte de AGUAPEN E.P., el promotor, propietario o representante legal presentará los requisitos establecido en el Art. 17 del presente reglamento, además de tres (3) copias físicas y en formato digital (1 CD) o pendrive de la siguiente documentación:

- a. Solicitud dirigida al Gerente General para la emisión de Factibilidad de Servicios de Alcantarillado y Agua Potable, para el proyecto o establecimiento de su interés; indicando números de teléfonos convencionales y/o celulares, dirección completa y correo electrónico de la institución.
- b. Certificado de uso de suelo.
- c. Copia del plano con la implantación general del proyecto arquitectónico.
- d. Copia del plano hidrosanitario que contenga el diseño de las tuberías principales de la red de agua potable, aguas servidas y aguas lluvias.
- e. Memorias Técnicas y de cálculo de los diseños sanitarios del proyecto incluyendo presupuesto hidrosanitario, la memoria técnica sanitaria deberá contener lo siguiente:
 1. Características generales del proyecto.
 2. Etapas del proyecto, actividad en el establecimiento.
 3. Número viviendas, edificios, oficinas, baterías sanitarias, etc. locales comerciales, áreas de comida, etc.
 4. Descripción y detalle de los parámetros de diseño:
 - Población servida.
 - Dotaciones propuestas.
 - Caudales, de diseño.
 5. Resultado de cálculos en hojas de Excel y reportes de simulaciones realizadas.

6. Se deben anexar los estudios adicionales (suelo, hidrológico, estructural, topográfico, ambiental) en caso de ser necesario.
 7. Los planos deben estar en escala visible con implantaciones generales, cortes y detalles constructivos.
 8. Especificaciones técnicas constructivas y de los materiales a utilizar.
 9. Firma de responsabilidad técnica o de Ing. Civil o Sanitario habilitado.
 10. Carta de compromiso de no dar inicio a las obras de Infraestructura Hidráulica –Sanitaria (Urbanizaciones), previo la aprobación de AGUAPEN E.P.
- f. Diseño del sistema de tratamiento de aguas residuales, con el debido estudio de impacto ambiental debidamente aprobado.
- g. Copia del Plano Urbanístico con el amanzanamiento e identificación de solares y lotes.
- h. Licencia Ambiental.
- i. Adjuntar comprobantes de pagos de las tasas correspondientes.

Establecimientos en funcionamiento.

- Descripción de las áreas físicas,
- Actividades
- Procesos que se realizan en el establecimiento en consulta.

Si el promotor o propietario realiza una construcción sin la debida aprobación de factibilidad por parte de AGUAPEN E.P., deberá cancelar el valor correspondiente por tasas, además de la multa establecida en el Art. 96 del presente reglamento.

TASAS POR ESTUDIOS Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS DE DISEÑOS DE PROYECTOS.

Los valores que deberán cancelar por esta tasa se la realizarán conforme lo establecido en la siguiente tabla.

2	Aprobación de planos, estudios y diseños		
2a.	Para construcciones de uso residencial unifamiliar		
	Hasta 500 m2 US \$ 100,00		
	por cada metro adicional 0,25 por c/m2	0,25	m2
2b.	para urbanizaciones, lotizaciones, parcelaciones, y en general		
I	hasta 4 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 20,00 por u)	20,00	u
II	De 5-10 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 30,00 por u)	30,00	u
III	De 11-20 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 40,00 por u)	40,00	u
IV	De 21-30 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 50,00 por u)	50,00	u
V	De 31-50 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 60,00 por u)	60,00	u
VI	De 51 unid. En adelante (US \$ 105,00 básico mas \$ 70,00 por u)	70,00	u
2c.	Para industrias:		
	US \$ 100,00 básico, más 0,25 por c/m2 de construcción	0,25	m2
2d.	Para bodegas, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares		
	US \$ 100,00 básico, más 0,25 por c/m2 de construcción	0,25	m2
2e.	Para restaurantes		
	US \$ 100,00 por piso	100,00	u
2f.	Para trámite de propiedad horizontal, de acuerdo al número de departamentos, oficinas y locales comerciales		
I	De 3- 4 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 20,00 por u)	20,00	u
II	De 5-10 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 30,00 por u)	30,00	u
III	De 11-20 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 40,00 por u)	40,00	u
IV	De 21-30 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 50,00 por u)	50,00	u
V	De 31-50 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 60,00 por u)	60,00	u
VI	De 51 unid. En adelante (US \$ 105,00 básico mas \$ 70,00 por u)	70,00	u
2g.	hoteles y similares		
	hasta 4 unid.hab. (US \$ 105,00 básico más \$ 5,00 por u)	5,00	u
I	u)	5,00	u
II	De 5-10 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 7,50 por u)	7,50	u
III	De 11-20 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 10,00 por u)	10,00	u
IV	De 21-30 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 12,50 por u)	12,50	u
V	De 31-50 unid. (US \$ 105,00 básico más \$ 15,00 por u)	15,00	u
VI	De 51 unid. En adelante (US \$ 105,00 básico mas \$ 20,00 por u)	20,00	u

Art. 84.- VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL INFORME DE FACTIBILIDAD.

- Todo informe de factibilidad tendrá una vigencia de un año, a partir de la fecha de su expedición. Luego de este tiempo caducará la certificación.

El promotor podrá solicitar a la Empresa una actualización de la factibilidad del proyecto para su ratificación o rectificación, de existir una actualización en el proyecto, deberá ser aprobado por AGUAPEN E.P., para ambos casos se generará una nueva liquidación.

Art. 85.- DE LA FISCALIZACIÓN EN PROYECTOS DE URBANIZACIONES Y LOTIZACIONES. - Una vez que los estudios y diseños son aprobados por AGUAPEN E.P., esta realizará la respectiva fiscalización de los trabajos de construcción de los tres sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, para verificar que cumplan con las normas técnicas y los criterios de diseño, para lo cual el promotor deberá cancelar previamente la tasa correspondiente al 5% del avalúo hidrosanitario del proyecto.

3 Fiscalización y supervisión de Obras 3a.	Orientado al seguimiento de los procesos de construcción de infraestructura sanitaria en proyectos de Constructores y Urbanizadores, asegurando el cumplimiento de las especificaciones técnicas de AGUAPEN E.P. El Objetivo principal, es que los sistemas que serán receptados, sean de buena calidad y con un bajo costo de mantenimiento. Una vez aprobado los diseños, se firmará con el promotor un convenio de fiscalización para las obras infraestructura sanitaria. Se cobrará un porcentaje basado en el presupuesto referencial presentado por el promotor, en lo referente a las obras de agua potable y alcantarillado.	5%	
--	--	-----------	--

De la fiscalización para proyectos de extensión de red en los lugares donde no existieren redes de agua potable y alcantarillado; y, el usuario esté dispuesto con sus propios recursos o por autogestión realizar estas instalaciones para poder acceder al servicio sin fines de lucro, requerirá necesariamente de la presencia de un fiscalizador de las obras designado por AGUAPEN E.P. En caso de que las instalaciones sean promovidas por comunas o proyectos de interés social, el costo de la fiscalización será asumido por AGUAPEN E.P.

Para las personas particulares que persigan fines de lucro, deberán asumir el costo de la fiscalización.

El fiscalizador designado deberá presentar informes de avances de obra previo a la recepción definitiva de la obra.

En los proyectos de agua potable y alcantarillado, financiados y ejecutados por los GADS Municipales de la provincia de Santa Elena, obligatoriamente se solicitará la fiscalización a AGUAPEN E.P. durante las ejecuciones de las obras, como requisito para la recepción, administración y mantenimiento de los sistemas instalados.

Art. 86.- RESPONSABILIDAD DEL PROMOTOR. - Es de entera responsabilidad del Promotor el diseño y la construcción de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, los que se ejecutarán a su cuenta y cargo.

Cuando se hubieren terminado de construir la infraestructura de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de las urbanizaciones, lotización, propiedad horizontal o similar, el promotor, bajo la fiscalización de AGUAPEN E.P., hará las conexiones con la infraestructura de los sistemas de AGUAPEN E.P.

El Promotor obligatoriamente realizará por su cuenta, las conexiones individuales de cada predio de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Concluidos los trabajos entregará a AGUAPEN E.P., el listado y los planos de las conexiones de servicio, para su inclusión el Registro de Clientes.

Mientras la urbanización, lotización, no haya sido recibida por parte de AGUAPEN E.P., el pago del consumo generado por los servicios de agua potable y alcantarillado corresponderá exclusivamente al promotor, para lo cual se colocará a costa de éste un macromedidor en el punto de conexión.

AGUAPEN E.P., realizará la recepción de la obra siempre que cada predio cuente con su medidor de agua potable, en cuyo caso el macromedidor se mantendrá como un mecanismo de control.

Para casos de edificios o propiedad horizontal es obligación del promotor instalar medidores individuales, la facturación por consumo se emitirá al macromedidor, hasta que soliciten y sea aprobada la individualización.

Art. 87.- DE LA RECEPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y

DRENAJE PLUVIAL. - En el momento en que las obras de los tres servicios (AAPP, AASS, y AALL) hayan sido completadas a satisfacción de la fiscalización de la Empresa de acuerdo al diseño aprobado, 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.

Previo a la suscripción del acta de entrega-recepción, la Empresa realizará una liquidación final del valor del servicio técnico de fiscalización de acuerdo con la cantidad de obra realmente ejecutada. Este monto deberá ser pagado por el promotor antes de la firma del acta de recepción, para lo cual deberá presentar el recibo de pago de esta liquidación ante AGUAPEN E.P., adjuntarla al acta de entrega recepción.

La infraestructura recibida pasará a ser considerada como un bien a cargo de AGUAPEN E.P.

El promotor o el responsable técnico deberán suministrar a la Empresa, en formato impreso y digital, los planos as built y las demás especificaciones requeridas para el registro de clientes futuros.

A partir de la recepción definitiva de la infraestructura de AAPP, AASS y AALL, la Empresa podrá facturar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a los nuevos usuarios.

TÍTULO VI

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE AGUAPEN E.P. Y DE LOS CLIENTES

CAPÍTULO I

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE AGUAPEN E.P.

Art. 88.- DERECHOS DE AGUAPEN E.P.- Son derechos de AGUAPEN E.P.:

1. Ejercer el control y custodia de las instalaciones y las redes destinadas a la prestación de los servicios.
2. Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.

3. Inspeccionar las conexiones de servicios cuando sea necesaria la actualización del Registro de Clientes o de otros datos que requiera AGUAPEN E.P., relacionados con los servicios.
4. Cuando se comprobare violación de las obligaciones de los clientes y previo descargo de los mismos, aplicar las sanciones previstas en este reglamento, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la justicia penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones de los servicios.
5. Tener acceso a las instalaciones intradomiciliarias cuando AGUAPEN E.P. presuma que las instalaciones internas se encuentren en condiciones perjudiciales para el sistema o violando el presente reglamento.

Art. 89.- OBLIGACIONES DE AGUAPEN E.P.- Son obligaciones de AGUAPEN E.P.:

1. Suministrar los servicios de agua potable y alcantarillado a los clientes en la cantidad y calidad establecida con las normas técnicas aplicables, bajo las condiciones definidas en el Art. 1 de este reglamento.
2. Atender oportunamente el reclamo de los clientes relacionados a la prestación o facturación de los servicios.
3. Asistir y asesorar a los clientes sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.
4. Vigilar y tomar todas las medidas para el buen uso y mantenimiento de las instalaciones públicas o privadas de agua potable y alcantarillado por parte de los clientes.

CAPÍTULO II

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

Art. 90.- DERECHOS DE LOS CLIENTES. - Son derechos de los clientes:

1. Recibir los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario en la calidad y cantidad establecida en las normas técnicas aplicables, bajo las

condiciones definidas en el Art. 1 de este reglamento.

2. Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su anormal cumplimiento.
3. Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
4. Reclamar a AGUAPEN E.P., por los errores de facturación.
5. Recibir de AGUAPEN E.P., atención oportuna y completa sobre sus reclamos.
6. Recibir asesoramiento y asistencia respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.

Art. 91.- OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES. - Son obligaciones de los clientes:

1. Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y alcantarillado sanitario sin el conocimiento y la debida autorización de AGUAPEN E.P.
2. Mantener las instalaciones en perfecto estado de conservación tanto en lo que se refiere a las tuberías y accesorios interiores y exteriores, así como del medidor, evitando pérdidas de agua. De existir fugas de agua potable que eleve el consumo del cliente, éste deberá cubrir dicho costo.
3. Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos aprobados por AGUAPEN E.P., correspondientes a conexión, cortes, reconexión, provisión e instalación de medidores y los demás previstos en este reglamento.
4. Permitir inspecciones de AGUAPEN E.P., a las conexiones de servicio en los casos previstos en este reglamento.
5. Denunciar fugas de agua potable en las redes de distribución.
6. Abstenerse de manipular las instalaciones y los medidores alterando los registros de los mismos.

7. Abstenerse de descargar a la red de aguas servidas o pluviales, efluentes cloacales o industriales que se consideren sustancias tóxicas o peligrosas. Prohibase utilizar el alcantarillado para drenar sustancias, líquidos y desechos tóxicos o peligrosos y aguas con temperaturas altas no adecuadas, así como aguas con presencia de colorantes. Además, la calidad del efluente deberá cumplir con los parámetros indicados en el Reglamento de la Ley para la Prevención y Control de Contaminación Ambiental.
8. Abstenerse de descargar aguas servidas en el sistema de aguas lluvias o viceversa.
9. Es obligación del cliente anualmente tener actualizado sus datos en el registro de AGUAPEN E.P.

TÍTULO VII

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS PRESTADOS POR AGUAPEN E.P.

Art. 92.- CARGOS POR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. – AGUAPEN E.P., por los servicios administrativos y técnicos que presta a sus clientes, los mismos que se detallarán más adelante, cobrará los cargos correspondientes establecidos en el presente reglamento. Los servicios que no estén definidos serán cobrados a su costo real.

Art. 93.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. - Considérense como servicios administrativos, lo siguiente:

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Unidad	Valor \$
1.1 Estados de Cuenta	U	\$2.00
Por cada solicitud		
1.2 Certificado de no adeudar a AGUAPEN		
Por cada certificado de no adeudar y/o estar al día en sus obligaciones.	U	\$3.00
Por certificación de pago realizado	U	\$1.00
1.3 Copia de Planos		
Solicitud presentada a AGUAPEN E.P. Adicionalmente se cancelará el valor de cada copia de acuerdo al costo real de la misma.	U	\$10.00

1.4 Actualización de cambio de propietario		
Estarán a cargo de Nuevos Clientes y Supervisión de Atención al Cliente	U	\$2.00
1.5 Gastos de Cobranzas mayores a dos meses	U	\$3.00

Art. 94.- SERVICIOS TÉCNICOS. - Considerense como servicios técnicos lo siguiente:

SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALES	VALOR \$
Por inspección para autorizar permisos de descarga Art. 72 descargas de efluentes.	7% SBU
Otros servicios	
Inspecciones por reclamos de consumos	1% SBU
Prueba de exactitud con el comprobador electrónico	5% SBU
Estudio Fuga de Agua con GEÓFONO (según APUS)	\$31,09 c/hora
Estudio con Caudalímetro	\$31.03
Exámenes microbiológicos de agua potable y determinación del cloro residual en agua potable.	50% SBU
Análisis físico, químico y bacteriológico de las aguas residuales	50% SBU
Certificado de análisis físico químico de agua potable	\$20.93
Levantamientos Planimétricos por cada m ²	0,10 ctvs.
Levantamiento topográfico con planimetría y altimetría por cada m ²	0,20 ctvs.
Servicio de Hidrocleaner	
• Perímetro urbano	\$45,00 por viaje
• Perímetro Rural	\$45,00 por viaje más 0,50 ctvs. por kilómetro (ida y vuelta)

Los costos de las evoluciones a macromedidores con laboratorios certificados u otros tipos de exámenes, serán cubiertos previamente por los peticionarios.

Art. 95.- DEL COBRO. - Los servicios administrativos y técnicos especiales serán solicitados por los interesados en las oficinas de Atención al Cliente de la Dirección Comercial de AGUAPEN E.P., donde se les emitirá un comprobante por el valor correspondiente, el mismo que deberá ser pagado en las ventanillas de las agencias de AGUAPEN E.P.

Una vez que se haya verificado el pago, AGUAPEN E.P. procederá a prestar el servicio solicitado.

TÍTULO VIII DE LA APLICACIÓN DE MULTAS

Art. 96.- INFRACCIONES Y MULTAS. - AGUAPEN E.P. aplicará a sus clientes las multas que se determinan en el presente Título, por las infracciones que a continuación se indican:

INFRACCIÓN	PORCENTAJE DEL VALOR VIGENTE DE LA CONEXIÓN
Conexiones y derivaciones ilegales (guía clandestina o by-pass de acuerdo al diámetro de la conexión encontrada), cambio de diámetro de conexión.	50%
Reconexiones ilegales.	10%
Prohibición de Suministrar Agua Potable a Terceros	10%
Alteraciones contra los mecanismos de medición (manipulaciones)	20%
Impedimento en la instalación de medidores, toma de lecturas e inspecciones de conexiones domiciliarias y cortes de aa.pp.	5%
Construir sin la aprobación de los estudios de factibilidad por parte de AGUAPEN E.P. (de la liquidación final)	5%
Prohibición de uso de bombas de succión	30%

SANCIONES A TANQUEROS	SUSPENSIÓN (DÍAS)	Sanción
Venta de agua en sectores no autorizados	15 días	30 % del salario básico vigente
Reincidencia en venta de agua en sectores no autorizados (2da. Ocasión)	30 días	60 % del salario básico vigente
Vehículos que se abastecen por medio de guías no autorizadas	30 días	1 salario básico vigente
Reincidencia en venta de agua en sectores no autorizados (3da. Ocasión)	Suspensión definitiva de la autorización para despacho de agua para tanqueros por medio de Bocatoma	
Para clientes que poseen más de un vehículo tanquero registrado con autorización, en caso de cometer alguna infracción que derive en una suspensión temporal de despacho, la sanción se extiende a los demás vehículos registrados a nombre del infractor.		

CUADRO DE MULTAS POR INFRACCION DE DESCARGA DE EFLUENTE AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO				
CANTON	TRAMPA DE GRASA	Plazo	Tipo de infracción y sanción	Observación
SALINAS	No Implementación de trampa de grasa Artesanal	15 días	Infracción leve (1 salario básico) Infracción grave (3 salario básico) Infracción muy grave (5 salarios Básicos)	De acuerdo a las ordenanzas municipales vigentes del Cantón Salinas CAPITULO XIII TASAS Y MULTAS POR DESCARGAS Artículos 50-55
	No Implementación de trampa de grasa Industrial	30 días		
	No Mantenimiento de Trampa de Grasa Artesanal	24 hrs		
	No Mantenimiento de Trampa de Grasa Industrial	24 hrs		
	CONEXIONES ILEGALES DE AASS y AALL			
	Conexión de AA-SS AL SISTEMA DE AA-LL	24 hrs		
	Descargas directas al sistema de AA-LL	24 hrs		

LA LIBERTAD	No Implementación de trampa de grasa Artesanal	15 días	Infracción leve (1 salario básico) Infracción grave (2 salario básico) Infracción muy grave (3 salarios Básicos)	De acuerdo a las ordenanzas municipales vigentes del Cantón La Libertad. CAPÍTULO XIII TASAS Y MULTAS POR DESCARGAS Artículos 50-55
	No Implementación de trampa de grasa Industrial	30 días		
	No Mantenimiento de Trampa de Grasa Artesanal	24 hrs		
	No Mantenimiento de Trampa de Grasa Industrial	24 hrs		
	CONEXIONES ILEGALES DE AASS y AALL			
	Conexión de AA-SS AL SISTEMA DE AA-LL	24 hrs		
	Descargas directas al sistema de AA-LL	24 hrs		
SANTA ELENA	No Implementación de trampa de grasa Artesanal	15 días	Infracción leve (1 salario básico) Infracción grave (3 salario básico) Infracción muy grave (5 salarios Básicos)	De acuerdo a las ordenanzas municipales vigentes del Cantón Santa Elena CAPITULO XIV TASAS Y MULTAS POR DESCARGAS Artículos 55-60
	No Implementación de trampa de grasa Industrial	30 días		
	No Mantenimiento de Trampa de Grasa Artesanal	24 hrs		
	No Mantenimiento de Trampa de Grasa Industrial	24 hrs		
	CONEXIONES ILEGALES DE AASS y AALL			
	Conexión de AA-SS AL SISTEMA DE AA-LL	24 hrs		
	Descargas directas al sistema de AA-LL	24 hrs		
Nota: A los usuarios que reincidan en el incumplimiento se aplicara la sanción de 2-3 salarios básicos, y de persistir en el incumplimiento la sanción aumentarán hasta 3-5 salarios básicos de acuerdo a las ordenanzas municipales cantonales.				

Art. 97.- REINCIDENCIA. – A excepción de los tanqueros, en caso de reincidencia en las infracciones, se cobrará el valor correspondiente, más el incremento del 50% de la multa a aplicar, además las disposiciones legales contempladas en el COIP.

Art. 98.- DETECCIÓN DE VARIAS INFRACCIONES. - En caso de existir varias infracciones en un mismo predio, se aplicará la multa de mayor valor, en ningún caso se podrá acumular los valores de las infracciones.

Art. 99.- OBLIGACIONES DEL INFRACTOR. - La imposición de multas por las infracciones cometidas por los clientes, así como su pago, no exime a éstos de la obligación de ejecutar las acciones que sean necesarias para corregir la infracción cometida.

Así mismo, la imposición de las multas y su pago no exonerará al cliente de la indemnización de daños y perjuicios que deba reconocer a favor de AGUAPEN E.P. o de terceros y de las responsabilidades de carácter penal a que hubiere lugar.

Art. 100.- COBRO DE MULTAS. - De no ser pagadas las multas en el tiempo requerido, AGUAPEN E.P., procederá al cobro de las multas mediante la vía coactiva.

TÍTULO IX RECUPERACIÓN DE CARTERA

CAPÍTULO I CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

Art. 101.- CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA. - Para la gestión de depuración y recuperación de la cartera se clasifica la misma de acuerdo a los siguientes parámetros:

1. **Por su naturaleza:** Público, Privado y otros.
2. **Por sectores:** De acuerdo a su ubicación geográfica.
3. **Por la cuantía:** Depende del monto adeudado y se clasifica de la siguiente forma:
 - a. **Mínima cuantía.** - Deudas hasta una remuneración básica unificada.
 - b. **Menor cuantía.** - Deudas mayores a una remuneración básica unificada hasta diez remuneraciones básicas unificadas.
 - c. **Mayor cuantía.** - Deudas que superen las diez remuneraciones básicas unificadas.
4. **Por antigüedad.** - Se divide en función del tiempo de mora:
 - a. **Cartera vigente:** Obligaciones que tienen un vencimiento de hasta treinta (30) días luego de su emisión.
 - b. **Cartera vencida:** Obligaciones que tienen un vencimiento superior a treinta (30) días luego de su emisión.
5. **Por tipo de Riesgo:** Para efectos de la gestión de la cartera vencida, se clasifica de la siguiente manera:
 - a. **Riesgo Normal:** Obligaciones vencidas desde treinta y uno (31) hasta noventa (90) días.
 - b. **Riesgo aceptable superior al Normal:** Obligaciones vencidas desde noventa y uno (91) hasta ciento ochenta (180) días.

- c. **Riesgo Apreciable:** Obligaciones vencidas desde ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta y cinco (365) días.
- d. **Riesgo Significativo:** Obligaciones vencidas superiores a trescientos sesenta y cinco (365) días hasta diez (10) años.
- e. **Riesgo de Incobrabilidad:** Obligaciones vencidas superiores a diez (10) años.

Art. 102.- ESTADO DEL CLIENTE, DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO. - En la base de datos del sistema comercial de AGUAPEN E.P., se registrará al cliente o usuario de acuerdo a las siguientes denominaciones:

- a. **Clientes/Usuarios Activos.** - Clientes con servicio, a quienes se les facture consumos.
- b. **Clientes/Usuarios Inactivos.** - Clientes a quienes se les ha cortado definitivamente el servicio a solicitud del usuario o por falta de pago.
- c. **Clientes/Usuarios Coactivado.** - Clientes deudores a los cuales se sigue juicio coactivo, después de haber agotado las acciones de cobro persuasivo.

CAPÍTULO II

ETAPAS DE LA GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

Art. 103.- GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO. - Es responsabilidad de la Dirección de Recuperación de AGUAPEN E.P., ejecutar las acciones necesarias para el cobro de la cartera, la cual se inicia al siguiente día hábil posterior a la fecha de vencimiento de la factura y podrá durar hasta los ciento ochenta días de la emisión de la factura.

Con la finalidad de recuperar las acreencias con el pago total o por medio de convenios de pago, esta etapa incluye las notificaciones que estimulan al deudor a pagar su obligación, tales como: avisos de pago, llamadas telefónicas, correos electrónicos, avisos por los medios de comunicación, visitas personalizadas, entre otros.

Así mismo, a Usuarios con Riesgo Normal y Riesgo Aceptable Superior al Normal, se cargarán los valores de suspensión y reconexión del servicio; y a partir del usuario con Riesgo apreciable, se aplicará el corte del servicio y se incluirán los costos por corte y

reapertura del servicio, además los valores por mora correspondientes. En esta etapa se realizarán las siguientes acciones:

- a. Determinar los datos completos del deudor mediante inspecciones en sitio que permitan: actualizar, certificar, confirmar y validar, los nombres de la persona natural o jurídica, número de la cédula de identidad, pasaporte o RUC, código de cuenta, datos del medidor, entre otros datos.
- b. Revisar y determinar con precisión los valores efectivos de la obligación, los pagos o abonos realizados, los intereses reales generados, los depósitos a favor del cliente, entre otros conceptos, de forma que se establezcan los valores exactos de la deuda.

ART. 104.- MEDIDAS COERCITIVAS APLICABLES DENTRO DEL COBRO PERSUASIVO.-

Dentro de la etapa de cobro persuasivo, por la falta de pago del servicio, se ejecutarán todas las acciones que permitan el cobro de los valores pendientes de pago, en función de las características de los diferentes grupos de clientes, sectores geográficos, de manera que se pueda optimizar el uso de los recursos; serán aplicadas al usuario las medidas indicadas en el contrato de suministro de agua potable y alcantarillado, siendo la siguiente:

Intereses por mora. - El cobro de intereses por mora se aplicará a partir del día siguiente al vencimiento de la obligación, con el interés del 1,1 veces de la tasa activa referencial del Banco Central del Ecuador, conforme lo establecido en el Capítulo VI "Tasa de interés de mora y sanción por desvío" de la Codificación de las Regulaciones del Banco Central del Ecuador.

En caso de que el cliente no proceda al pago de los valores adeudados o no haya realizado convenio de pago, se realizará inmediatamente la recopilación de la información para que se inicie el proceso coactivo.

ART. 105.-DEPURACIÓN DE CARTERA Y SANEAMIENTO.- La depuración y saneamiento de la cartera es responsabilidad de la Dirección de Recuperaciones.

Tanto la cartera vigente como la cartera vencida se clasifican de acuerdo a los siguientes factores:

- a. Clientes con datos completos (nombre o razón social-representante legal.
- b. Cédula/RUC) y deuda real.

- c. Clientes con datos completos y deuda, sin lectura.
- d. Clientes con reclamo interpuesto o pendiente de resolución.
- e. Clientes con datos incompletos (nombre o razón social-representante legal; cédula/RUC y deuda real.
- f. Clientes con datos incompletos y facturación promedio.
- g. Clientes con medidores en solares vacíos

La Dirección de Recuperaciones a través de su área de Cartera, se encargará de la depuración de la misma, a fin de que las obligaciones vencidas de Clientes, con datos completos y deuda real, sean enviadas al Juzgado de Coactiva. Las obligaciones vencidas deberán tener la categoría de: líquidas, puras, determinadas y de plazo vencido; así también se realizarán las revisiones y las re-facturaciones que correspondan, todos estos actos contendrán la firma de responsabilidad del Director de Recuperaciones o su Delegado.

ART. 106.- GESTIÓN DE COBRANZA PRE-COACTIVA. - Inmediatamente después de terminada la etapa de cobro persuasivo, se generarán los listados con la cartera vencida clasificada en Riesgo Apreciable, Significativo e Incobrabilidad, siempre y cuando tengan los datos completos (nombre o razón social — representante Legal; cédula/RUC y deuda real) y se enviarán a la Dirección Financiera para la elaboración del respectivo título de crédito. En esta etapa estarán todos los clientes que no cumplieron con el pago en la etapa de la gestión de cobranza persuasiva. El proceso de cobranza pre-coactiva, se realiza inmediatamente después del cierre definitivo del servicio, siendo coherente con lo indicado en el artículo 8 de este Reglamento.

El Director de Recuperaciones o su Delegado, realizará la notificación del título de crédito al cliente, concediéndole un término de 8 días a fin de que el deudor se acerque a cancelar su obligación, realice un convenio de pago o presente reclamo debidamente sustentado. La notificación se deberá entregar al deudor en la dirección que conste en los registros de AGUAPEN E.P., mismo que se considerará como el domicilio legal para sus notificaciones.

Una vez notificado con el título de crédito, el deudor tiene un término de ocho días para presentar su inconformidad con los valores adeudados. En caso que el deudor presente reclamo o inconformidad con los valores adeudados no podrá ser enviado a coactiva el título de crédito, mientras no se dé solución al reclamo planteado o se conteste negando

el reclamo. Negado el reclamo, si el deudor no cancela su deuda, ni celebra un convenio de pago, en un plazo de quince días o de manera inmediata el Director de Recuperaciones remitirá la documentación a la Dirección Financiera, a fin de que se emita la Orden de Cobro; misma que se enviará al Juzgado de Coactiva junto con el título de crédito impago.

ART. 107.- GESTIÓN DE COBRO POR LA VÍA COACTIVA. - AGUAPEN E.P., tiene la facultad por mandato de Ley, para cobrar las acreencias relacionadas con la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado. El trámite de la coactiva se regirá por el "Reglamento para el ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable Alcantarillado Sanitario y Pluvial y Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales Saneamiento AGUAPEN E.P. " en lo pertinente al Código Orgánico Administrativo y se ejercerá una vez agotada la etapa de pre-coactiva.

CAPÍTULO III DE LAS DEUDAS INCOBRABLES

ART. 108.- CASTIGO DE CARTERA. - Es una operación contable encaminada al saneamiento de la misma y sólo se puede tramitar, en los siguientes casos:

- a. Haber agotado todas las acciones administrativas, pre-coactiva y el ejercicio de la jurisdicción coactiva para recuperar los valores adeudados y no haber obtenido resultados.
- b. Cuando el costo / beneficio no justifique la acción de cobro.
- c. Las facturas que contengan las obligaciones con antigüedad superior a 10 años.

ART. 109.- PARA PROCEDER AL CASTIGO DE LA CARTERA. - Se deberá emitir un informe motivado y con toda la documentación de respaldo por parte del Director de Recuperaciones (Cartera y Coactiva), el mismo que será remitido a la Gerencia General para el trámite respectivo.

Para los casos excepcionales en los que no se cuente con la documentación pertinente para ser transferidos al Juzgado de Coactiva, se deberá emitir la motivación correspondiente, a fin de proceder con la solicitud de dar de baja la cartera.

El Director de Recuperaciones, solicitará a la Gerencia General proceda conforme lo determinado en el artículo 16 del presente reglamento.

ART. 110.- DAR DE BAJA LA CARTERA. - El Gerente General actuará de conformidad con lo establecido en el ACUERDO N° 027-CG-2015, emitido por el Contralor General del Estado respecto de la Sección V, DE LA BAJA DE TITULOS DE CREDITOS Y ESPECIES, Art. 91, publicado en el Registro Oficial 585 del 11 de septiembre de 2015. Posteriormente se pondrá a consideración del Directorio de AGUAPEN E.P. la cartera castigada y con el visto bueno del mismo se procederá a dar de baja los valores incobrables.

CAPÍTULO IV CONVENIOS DE PAGO

ART. 111.- CONVENIO DE PAGO. - Los convenios de pago constituyen un instrumento legal para procurar el pago de las obligaciones, a través del compromiso que se suscribe por parte del deudor o un tercero a su nombre debidamente autorizado a favor de AGUAPEN E.P.

ART. 112.- EJECUCIÓN DEL CONVENIO. - Para la ejecución de un convenio de pago se deberá contemplar y tener presente las siguientes consideraciones:

- a. El convenio de pago es un instrumento que debe ser considerado como una opción excepcional para la recuperación de la cartera.
- b. Se procederá a realizar un convenio de pago cuando haya sido aprobado de acuerdo a la escala detallada en el Art. 123 de este Reglamento.
- c. El control y seguimiento por el cumplimiento de los pagos por convenios, serán de responsabilidad de la Dirección de Recuperaciones.

ART. 113.- ESTRUCTURA DEL CONVENIO. - El convenio de pago está conformado de la siguiente manera:

- a. Recibo de pago. - Contiene el valor pagado para firmar el convenio, el nombre del usuario, número de cuenta, agencia donde se recauda, fecha y hora de pago.
- b. Convenio de Pago. - Este documento registra los datos personales del cliente, los mismos que se detallan en el Art. 116 del presente reglamento.

ART. 114.- REQUISITOS PARA PERSONAS NATURALES. - Los requisitos para suscribir un convenio de pago, son los siguientes:

- a. Nombres y apellidos, número de cédula o pasaporte, dirección domiciliaria, correo electrónico, números telefónicos convencional y celular.
- b. Copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte.
- c. Certificado de votación.
- d. Autorización en caso de no ser el Titular de la cuenta.
- e. Carnet del CONADIS (Opcional).

ART. 115.-REQUISITOS PARA PERSONAS JURÍDICAS. - Se deberá presentar los siguientes documentos:

- a. Copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte del Representante Legal.
- b. Copia del RUC.
- c. Copia del nombramiento del Representante Legal de la persona jurídica.
- d. Si el Representante Legal delega la firma del convenio, se deberá presentar un Poder Especial amplio y suficiente, a más de los documentos señalados con anterioridad.

ART. 116.-CONTENIDO DEL CONVENIO DE PAGO. - Deberá contener la siguiente información:

- a. Los requisitos de las personas naturales o jurídicas.
- b. Información de la cantidad y monto de las facturas vencidas.
- c. El plazo acordado.
- d. El valor de la cuota inicial.
- e. El valor de cada cuota (en los periodos acordados).
- f. La firma del servidor autorizado de AGUAPEN E.P.
- g. La firma de la persona que asume la obligación.
- h. Fecha de Suscripción.

El formato para los convenios de pago es un instrumento previamente elaborado por la Dirección de Recuperaciones.

ART. 117.- DEL CONVENIO: GENERALIDADES. - Se suscribirán convenios de pago con aquellos clientes que adeuden los servicios de agua potable y alcantarillado, por valores facturados por consumo, intereses, multas, cierres y reaperturas.

- a. **Convenio de pago.** - Están dirigidos para aquellos usuarios que caen en mora.
- b. **Convenio especial.** - Están dirigidos a clientes que han caído en mora en su convenio de pago.
- c. **Convenio pre-coactivo.** - Están dirigido a clientes que hayan incumplido el literal a y b del presente artículo.

ART. 118.-PARÁMETROS PARA LA SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS. - Los términos y condiciones que se deben cumplir en la suscripción de convenios son los siguientes:

- a. **Convenio por primera vez.** - El monto mínimo para suscribir un convenio de pago con los clientes con categoría RESIDENCIAL, NO RESIDENCIAL, PÚBLICOS, FUERZAS ARMADAS Y CLERO, es de una cuota inicial de conformidad a lo que disponen los artículos 25 Art. 25.- Del plazo., 29 Art. 29.- Autorización y 30 Art. 30.- Casos de excepción del presente reglamento.

En el caso de clientes con categoría industrial, comercial y grandes clientes, la cuota inicial es del 30% de la deuda total que el cliente mantiene con la empresa, el saldo deberá ser analizado por los asistentes administrativos de cartera y/o atención al cliente de acuerdo a la capacidad de pago del cliente con un plazo hasta 12 meses.

- b. **Convenio Especial.** - Sin importar la categoría del deudor, en caso de solicitar la suscripción de un convenio por segunda vez, la cuota mínima deberá ser del 30% de la deuda total con un plazo hasta de 12 meses.
- c. **Convenio Pre-coactiva.** - Estarán comprendidos los clientes que no cumplieron los convenios contenidos en los literales a y b. Considerando su último refinanciamiento con el abono inicial del 30% y con el plazo hasta 12 meses.

Para el caso de las Juntas Administradoras de Agua Potable, deberá ser solicitado por escrito por parte de la Directiva de la Junta de Agua, concediéndoles un abono inicial del 30% y otorgándole el plazo hasta 24 meses, salvo el caso que el Directorio apruebe una modalidad diferente de convenio.

Art. 119.- DEL PLAZO. - El plazo máximo de duración del convenio de pago otorgado por el asistente administrativo de cartera y/o servicio al cliente, será hasta veinte y cuatro meses.

Art. 120.- GESTIÓN DE COBRO. - El Servidor encargado de la gestión de recuperación de cartera deberá ejecutar las acciones coercitivas que determina este reglamento, al vencimiento de la factura en la que se incluye las cuotas del convenio.

Art. 121.- VENCIMIENTO ANTICIPADO DE LA OBLIGACIÓN. - Si el deudor dejare de pagar mínimo dos cuotas fijadas en el Convenio de pago, AGUAPEN E.P. procederá inmediatamente a dar por vencida la totalidad de la obligación pactada y en consecuencia iniciará la cobranza pre-coactiva y posteriormente el inicio del juicio coactivo, de ser el caso.

Para la emisión del título de crédito que sirve de base para el cobro coactivo se considerará la totalidad de la obligación.

Art. 122.- CONVENIO SUSCRITO CON TERCERAS PERSONAS O ARRENDATARIOS DE BIENES INMUEBLES. - Se deberá solicitar una carta de autorización del titular del servicio de agua potable y alcantarillado, del propietario del inmueble o copia del contrato de arrendamiento debidamente inscrito ante un juez competente o protocolizado.

Art. 123.- AUTORIZACIÓN. - Para la ejecución de los tipos de convenios establecidos en el Art. 118 de este reglamento, se realizará con una cuota inicial que no podrá ser menor al 20% de la deuda, de acuerdo a lo establecido en el Art. 275 del Código Orgánico Administrativo (COA).

Art. 124.- CASOS DE EXCEPCIÓN. - Previo a la verificación y autorización por parte del Director de Recuperación de AGUAPEN E.P., de que las personas naturales de tarifa residencial o no residencial sean de escasos recursos económicos en extrema pobreza comprobada y/o enfermedades catastróficas, el convenio de pago se autorizará con una cuota inicial de hasta el diez por ciento (10%) de lo adeudado y hasta 36 meses plazo.

Cuando el usuario solicite la suscripción de un convenio con parámetros distintos a los establecidos en este capítulo, deberán solicitarlo por escrito a la Dirección de Recuperación, quién lo pondrá en conocimiento de la Gerencia General para su análisis y respectiva disposición.

Para los casos emanados por la Defensoría del Pueblo, en acciones a favor de uno o varios usuarios, se procederá de acuerdo con lo resuelto por dicha institución, siempre y cuando esta resolución no sea contraria a la normativa que rige a la Empresa AGUAPEN E.P.

CAPÍTULO V

DE LA INSTRUMENTACIÓN, COBRANZA Y CUSTODIA DE LOS CONVENIOS

Art. 125.- RESPONSABILIDADES DE LOS ASISTENTES DE CARTERA Y/O ATENCIÓN AL CLIENTE. - deberán cumplir con cada una de las siguientes:

- a. Realizar los convenios de pago en el formato establecido.
- b. Verificar en el sistema comercial los datos del deudor y proceder a la correspondiente actualización.
- c. Verificar que la firma de quien suscribe el convenio sea igual a la de su cédula de ciudadanía.
- d. Verificar que se adjunten todos los documentos habilitantes detallados en los Arts. 115 y 116 de este Reglamento, según sea el caso.
- e. Una vez procesado el convenio, físicamente reposara en el expediente de cada uno de los Clientes.

CAPÍTULO VI

DEL PAGO

Art. 126.- DE LA CUOTA INICIAL Y DE LOS PAGOS. - La cuota inicial se determinará conforme se encuentra establecido en el Art. 123 de este Reglamento, y se establecerán cuotas fijas en las que se incluya el respectivo interés legal de financiamiento, de acuerdo a la tasa vigente emitida por el Banco Central.

Art. 127.- MODALIDAD DE PAGO. - Se podrá cancelar los dividendos o cuotas del convenio de pago de las siguientes formas:

- a. En efectivo
- b. Cheque Certificado a la orden de AGUAPEN E.P.
- c. Tarjeta de crédito
- d. Otros mecanismos con que cuente AGUAPEN E.P.

Art. 128.- LUGARES DE PAGO. - Las cuotas fijadas en el convenio pueden ser canceladas en las agencias recaudadoras de AGUAPEN E.P. o las Instituciones Financieras con las cuales la empresa haya suscrito convenio de servicio de recaudaciones.

TÍTULO X DEL EJERCICIO DE LA ACCIÓN COACTIVA

Art. 129.- EJERCICIO DE LA ACCIÓN COACTIVA. - El ejercicio de la jurisdicción coactiva por parte de AGUAPEN E.P., para la recuperación de los valores adeudados por los usuarios en la provincia de Santa Elena, será ejercida por el Tesorero de AGUAPEN E.P. o de quien haga sus veces.

Art. 130.- DE LA ACCIÓN COACTIVA. - A los clientes que por cualquier causa no pagaren doce meses en adelante, se les emitirá un Título de Crédito.

De no satisfacerse la obligación del Título de Crédito emitido, la empresa, a través del Juez de Coactiva, iniciará la acción coactiva debiéndose cancelar los honorarios profesionales a los abogados externos impulsores de los juicios coactivos, de acuerdo a la siguiente tabla, en función de la cuantía de la deuda:

DESDE (DÓLARES)	HASTA (DÓLARES)	PORCENTAJE %
01	500	20%
501	1.500	19%
1,501	2.500	18%
2.501	5.000	15%
5.001	10.000	12%
10.001	En adelante	9%

Art. 131.- CUERPOS LEGALES APLICABLES A LA ACCIÓN COACTIVA. - La acción coactiva se ejercerá de conformidad con lo dispuesto en el Código Tributario,

Código General de Procesos (COGEP) y Código Orgánico Administrativo (COA) ; y, el REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA JURISDICCIÓN COACTIVA DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL Y DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SANEAMIENTO AGUAPEN EP y resoluciones que el Directorio de AGUAPEN E.P., dicte para el efecto.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - La aplicación del presente "REGLAMENTO PARA LA PROVISIÓN, USO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO, DRENAJE PLUVIAL PARA LOS USUARIOS DE AGUAPEN EP.", será de carácter obligatorio para todos los usuarios de la Empresa Pública Aguapen E.P.

SEGUNDA. - Los Servidores Públicos que no cumplieren con lo determinado dentro del presente Reglamento, serán sancionados conforme a la Normativa Interna vigente, según sea la falta leve o grave, sin perjuicio de las acciones legales que pudiera ejecutarse en su contra.

TERCERA. - Mantener reuniones para efecto de medir resultados, mínimo dos veces al año con el Gerente General, Director Jurídico, Director Financiero, Director de Talento Humano, Director Administrativo, Director Comercial, Director de Recuperación, Juez de Coactiva y Coordinador de Cartera para un análisis de la cartera y su gestión de cobro, en el que se analicen y adopten políticas de recuperación.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - Una vez en vigencia el presente reglamento, los usuarios que hayan suscrito más de dos convenios de pago, agotado el número de convenios o el incumplimiento de compromiso de pago, excepcionalmente se podrán acoger al convenio pre coactivo.

SEGUNDA. - La Dirección de Recuperaciones, tendrá 365 días para realizar una depuración exhaustiva de la Cartera, pudiendo a partir de 180 días enviar la documentación de los usuarios correspondiente, a fin de que se inicien los procedimientos coactivos.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA. - Deróguese el Reglamento para la Provisión de Uso y Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Drenaje Pluvial para los usuarios de

Aguapen S.A., publicado en el Registro Oficial #533 del 28 de Febrero del año 2005 y todas sus anteriores reformas.

SEGUNDA. - Quedan así mismo derogadas, a la entrada en vigencia del presente reglamento, otras disposiciones de igual o inferior jerarquía que se opongan a lo dispuesto en el mismo.

DISPOSICIÓN FINAL

Las disposiciones del presente reglamento entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y suscrito en la sala de sesiones de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P., ubicada en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, a los 31 días del mes de Agosto del año 2018.



Ing. Oswaldo Roca González
Gerente General Aguapen-E.P.



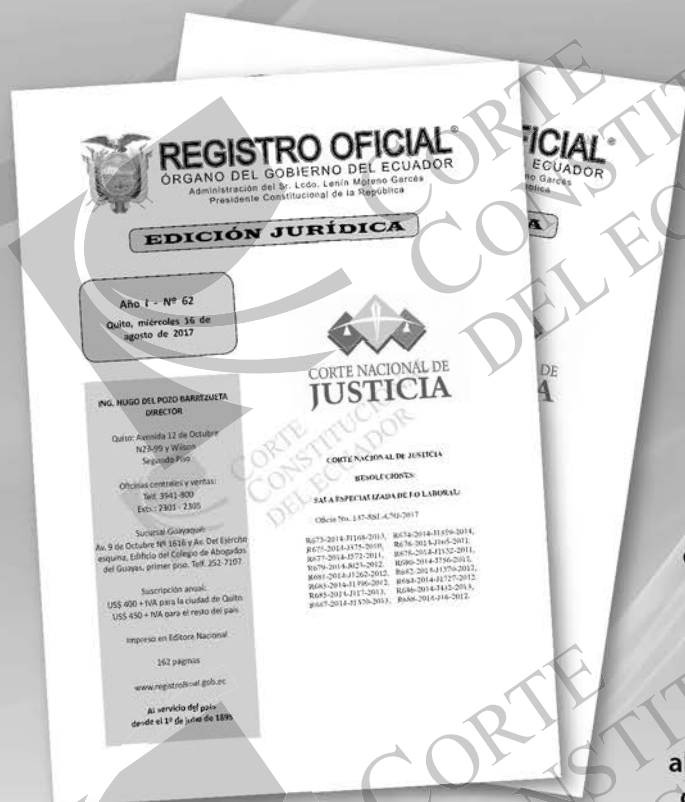
Ab. Xavier Júpiter Coronel
Secretario General Aguapen-E.P.



**CORTE
CONSTITUCIONAL
DEL ECUADOR**



REGISTRO OFICIAL®
ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR



El Registro Oficial basado en el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, en donde se establece que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación”; ha procedido a crear la publicación denominada “Edición Jurídica”, la misma que contiene los Recursos de Casación emitidos por las diferentes salas especializadas de la Corte Nacional de Justicia. Esta edición, se encuentra al alcance de toda la ciudadanía, de forma gratuita, en nuestra página web, accediendo al link “Edición Jurídica”.