

REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



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

**RESOLUCIÓN
No. 6.30.07-2026**

**SE EXPIDE EL REGLAMENTO
INTERNO DE MANEJO DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO SANITARIO Y
DRENAJE PLUVIAL**

Resolución No. 6.30.07-2026

**REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL EN EL CANTÓN GUAYAQUIL**

**EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL, EMAPAG EP**

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 225 numeral 2 de la Constitución de la República señala que el sector público comprende las entidades que integran el Régimen Autónomo Descentralizado;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República, dispone: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."*;

Que, el artículo 264 de la Constitución de la República, indica: *"Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: (...) 4. 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, el artículo 1561 del Código Civil, dispone: *"Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales"*;

Que, en el artículo 9 de Ley Orgánica de Empresas Públicas, expresa:

"ATRIBUCIONES DEL DIRECTORIO. - Son atribuciones del Directorio las siguientes: (...)

16. Las demás que le asigne esta Ley, su Reglamento General y la reglamentación interna de la empresa".

Que, el 11 de abril de 2001, se celebró el Contrato de Concesión de los Servicios Públicos de Agua Potable y Saneamiento de la ciudad de Guayaquil entre la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil ECAPAG, (Actualmente funciones asumidas por EMAPAG EP), y la Compañía Internacional Water Service INTERAGUA CIA LTDA., cuyo objeto fue la concesión de los Servicios Públicos de Agua Potable y Saneamiento de la ciudad de Guayaquil.

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

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

Que, el 1 de octubre de 2012, fue publicada en la Gaceta Oficial Municipal No. 42 la Ordenanza de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de Guayaquil EP;

Que, el 5 de diciembre de 2012, fue publicada en la Gaceta Oficial Municipal No. 46 la primera reforma a la Ordenanza de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de Guayaquil EP, respecto al cambio de su razón social;

Que, mediante memorando No. ME-EMAPAG-EP-DVCAU-2026-1237 del 22 de julio de 2026, la Directora de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario (e) realiza una exposición del desarrollo del proceso de revisión del REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL EN EL CANTON GUAYAQUIL, adjunta la documentación soporte del proceso de revisión y señala los resultados de dicho proceso, indicando que:

Que, el 29 de septiembre de 2020, fue publicada en la Gaceta Oficial Municipal No. 27 la segunda reforma a la Ordenanza de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil EP, respecto al cambio en el capítulo II del artículo décimo y décimo tercero;

Que, el 18 de junio de 2024, se aprobó la tercera reforma a la Ordenanza de Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado De Guayaquil EP, respecto al cambio en el capítulo II del artículo décimo, del Directorio; “Estará conformado por cinco (5) miembros”;

Que, el artículo décimo de la Ordenanza de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, EP, señala en su parte pertinente: *“El Directorio es el Órgano Supremo de Gobierno y Dirección de la Empresa Pública.”*;

Que, el numeral 12 del artículo décimo primero de la Ordenanza de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, EP, señala que le corresponde al Directorio dictar los reglamentos que fueren necesarios para el eficaz cumplimiento el objeto de la Empresa, lo cual lo hará en una sola sesión;

Que, mediante Resolución No. 4.20.072018, el Directorio de la EMAPAG EP, resolvió aprobar la reforma del Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial, que fue publicado en la edición especial del Registro Oficial 522 del 22 de agosto de 2018.;

Que, mediante oficio EOM-GG-000764312024 del 29 de octubre de 2024, INTERAGUA remitió el texto final del proyecto de actualización del REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL EN EL CANTON GUAYAQUIL, y solicita la aprobación por parte del Directorio y posterior publicación en el Registro Oficial.;

Que, mediante sumilla el Gerente General de EMAPAG EP solicitó a la Dirección de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario revisar la propuesta de actualización del Reglamento.

Que, mediante memorando No. ME-EMAPAG-EP-DVCAU-2025-027 del 08 de enero de 2025, la Directora de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario comunicó al Gerente General que cuenta con los aportes de las áreas involucradas en la revisión del Reglamento y remite la propuesta de un cronograma con tres mesas de trabajo para continuar con revisión de la propuesta de actualización del

REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL EN EL CANTON GUAYAQUIL.

Que, memorando No. ME-EMAPAG-EP-DVCAU-2025-178 del 24 de febrero de 2025, la Directora de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario pone en conocimiento del Gerente General el resultado de las mesas de trabajo, en las que se trataron varios puntos neurálgicos que afectan directamente a la percepción del usuario sobre la calidad del servicio, tales como interrupciones técnicas, plazos para resolver solicitudes y reclamos, Anexo II infracciones y sanciones a los usuarios y resarcimiento para la empresa, Anexo III valor de los servicios administrativos, técnicos y especiales, efluentes, indicando que aún hay aspectos en los que no se ha llegado a un consenso.

Que, mediante memorando No. ME-EMAPAG-EP-DVCAU-2025-1605 del 24 de noviembre de 2025, la Directora de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario sugiere a la Gerencia General ciertas acciones con el fin de continuar con la revisión del REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL EN EL CANTON GUAYAQUIL.

“(…)

Para el cumplimiento de las disposiciones impartidas, esta Dirección coordinó mesas técnicas de trabajo con la participación de la Dirección de Planificación, Regulación y Control Técnico, la Dirección de Regulación Económica, la Dirección de Ambiente, Saneamiento, Cambio Climático y Sostenibilidad y representantes de Interagua C. Ltda., en las cuales se revisó de manera integral el proyecto de reforma.

(…)

Como resultado del proceso de revisión se incorporaron las observaciones formuladas por las distintas áreas competentes de EMAPAG EP y se realizaron los ajustes técnicos, regulatorios y jurídicos necesarios para consolidar la propuesta normativa.

(…)

Como parte del proceso de revisión integral de la propuesta de reforma al Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial del cantón Guayaquil, se desarrollaron mesas técnicas de trabajo y se elaboraron informes de carácter social, técnico, regulatorio, económico y jurídico, cuyos resultados permitieron sustentar las observaciones, ajustes y mejoras incorporadas al proyecto normativo.

4. ESTADO ACTUAL DEL PROYECTO

Como resultado del trabajo efectuado por esta Dirección y las áreas competentes de EMAPAG EP, el proyecto de reforma incorpora las observaciones y ajustes derivados del proceso de revisión y cuenta con los respectivos sustentos técnicos, económicos regulatorios y jurídicos que respaldan las modificaciones propuestas.

En consecuencia, esta Dirección considera que la propuesta de reforma al Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial del cantón Guayaquil se encuentra consolidada y en condiciones de continuar con la siguiente etapa del procedimiento administrativo.

5. CONCLUSIONES

1. El proceso de revisión integral dispuesto por la Gerencia General ha concluido, incorporándose las observaciones y criterios emitidos por las áreas competentes de EMAPAG EP.

2. La propuesta normativa cuenta con el sustento técnico, regulatorio y jurídico necesario para continuar con el procedimiento de aprobación correspondiente.

3. *El texto consolidado constituye la versión final de la propuesta de reforma que será puesta en conocimiento de la concesionaria para su validación y consenso, previo a su remisión al Directorio de EMAPAG EP.*

6. RECOMENDACIÓN

En mérito de lo expuesto, me permito recomendar que se remita a la concesionaria Interagua C. Ltda. el texto consolidado de la propuesta de reforma al Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial del cantón Guayaquil, a fin de que emita su validación y consenso respecto del documento final, como paso previo a su presentación para conocimiento y aprobación del Directorio de EMAPAG EP.

Una vez recibido el pronunciamiento de la concesionaria, se deberá continuar con el trámite correspondiente para someter la propuesta de reforma a conocimiento y aprobación del Directorio de EMAPAG EP, de conformidad con el procedimiento previsto en el Contrato de Concesión y la normativa aplicable.”;

Que, mediante oficio OF-EMAPAG-EP-GG-CC-2026-0603 del 22 de julio de 2026, el Gerente General de EMAPAG EP comunica a INTERAGUA lo siguiente:

“(…) conforme al procedimiento previsto en el numeral 5.4.3.1 del Contrato de Concesión, me permito remitir el Memorando No. ME-EMAPAG-EP-DVCAU-2026-1237, mediante el cual la Dirección de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario, en su calidad de dependencia responsable de coordinar el proceso de revisión de la propuesta de reforma, pone en conocimiento el texto consolidado del proyecto. Dicho documento se adjunta al presente oficio para su revisión, validación y consenso, a fin de que INTERAGUA C. Ltda. emita el pronunciamiento correspondiente respecto de su contenido.

Una vez recibido el pronunciamiento de la Concesionaria, la propuesta continuará con el trámite correspondiente para ser sometida a conocimiento y aprobación del Directorio de EMAPAG EP, de conformidad con el procedimiento establecido en el Contrato de Concesión y la normativa aplicable”.;

Que, mediante oficio EOM-GG-002843212026 del 22 julio de 2026, INTERAGUA comunica:

“Luego de revisar el documento consolidado del proyecto de reforma al REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL DEL CANTÓN GUAYAQUIL, remitido por la Dirección de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario de EMAPAG EP en su calidad de dependencia coordinadora del proceso de revisión, validamos y aprobamos este documento, el cual ha sido consensuado entre las partes y cuenta con el sustento técnico, regulatorio y jurídico correspondiente”.

Que, mediante sumilla del Gerente General en oficio EOM-GG-002843212026 dispuso a las Direcciones de Planificación, Regulación y Control Técnico; de Regulación y Control Económico; y, de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario emitir informe de conformidad de acuerdo con sus competencias.

Que, mediante memorando No. ME-EMAPAG-EP-DVCAU-2026-1245 del 23 julio de 2026, la Directora de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario comunica:

“En el marco del procedimiento de revisión de la propuesta de reforma al Reglamento Interno para el Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial del cantón Guayaquil, y una vez remitido el documento consolidado a Interagua C. Ltda. mediante

oficio Nro. OF-EMAPAG-EP-GG-CC-2026-0603 para su revisión y pronunciamiento, la concesionaria, mediante oficio Nro. EOM-GG-02843212026, de fecha 22 de julio de 2026, comunicó su validación y aprobación de la propuesta, manifestando que su contenido ha sido consensuado entre las partes y cuenta con el sustento técnico, regulatorio y jurídico correspondiente.

En ese contexto, y una vez revisado el expediente, la Dirección de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario emite su conformidad con el contenido de la propuesta de reforma al Reglamento Interno para el Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial del cantón Guayaquil.

En tal virtud, esta Dirección remite el presente informe de conformidad a la Gerencia General y recomienda continuar con el trámite correspondiente, elevando la propuesta de reforma al Directorio de EMAPAG EP para su conocimiento, análisis y, de estimarlo pertinente, su aprobación”.

Que, mediante memorando No. ME-EMAPAG-EP-DRT-2026-1080 del 23 julio de 2026, el Director de Planificación, Regulación y Control Técnico comunica:

“La Dirección de Planificación, Regulación y Control Técnico participó en el proceso de revisión, análisis y consenso de la referida propuesta de reforma, conforme consta en el Memorando Nro. ME-EMAPAG-EP-DVCAU-2026-1237, aportando las observaciones y criterios técnicos correspondientes dentro del ámbito de sus competencias.

Considerando que el texto remitido por EMAPAG EP a la Concesionaria incorporó las observaciones formuladas por esta Dirección durante las mesas técnicas de trabajo y que, mediante el oficio antes citado, INTERAGUA manifiesta su conformidad respecto del documento consensuado, esta Dirección expresa su conformidad, al no existir observaciones técnicas adicionales que formular.

Por lo expuesto Sr. Gerente, se recomienda continuar con el trámite institucional correspondiente a la Reforma al Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial del cantón Guayaquil, conforme al procedimiento previsto en el Contrato de Concesión y/o Reglamento Interno”.

Que, mediante memorando No. ME-EMAPAG-EP-DRE-2026-407 del 23 julio de 2026, el Director de Regulación y Control Económico comunica:

“(…) Posteriormente, de la revisión de la versión actualizada del Anexo III remitida para conocimiento de esta Dirección, se evidencia que, además de la actualización anual por IPC informada mediante el citado oficio, se incorporaron modificaciones y reformas a diversos rubros. Dichas modificaciones obedecen a revisiones técnicas efectuadas entre EMAPAG EP e Interagua, sustentadas en las actas de reunión de 21 de enero de 2021 y 8 de diciembre de 2025, así como en las aprobaciones emitidas mediante los oficios OF-EMAPAG-EP-GG-CC-2026-0528, OF-EMAPAG-EP-GG-CC-2026-0554 y OF-EMAPAG-EP-GG-CC-2026-0560.

Al respecto, es pertinente señalar que dichas modificaciones fueron tramitadas y analizadas por las áreas competentes, contando con las respectivas aprobaciones de la Gerencia General. En consecuencia, y en observancia del principio de competencia previsto en el artículo 226 de la

Constitución de la República del Ecuador, el pronunciamiento de esta Dirección se circunscribe exclusivamente a la actualización anual de los valores con base en el IPC.

En tal virtud, y en lo que corresponde al ámbito de competencia de esta Dirección, no existen observaciones que formular, por lo que se emite informe de conformidad respecto de la actualización anual por IPC y no existe objeción para la continuación del trámite correspondiente ante el Directorio, sin perjuicio de las competencias y responsabilidades que corresponden a las demás áreas intervinientes respecto de las modificaciones incorporadas al Anexo III”.

Que, mediante memorando No. ME-EMAPAG-EP-AJ-2026-264, del 28 de julio de 2026, el Asesor Jurídico (e) comunica:

“(…) conforme a la subcláusula 5.4.3.1 del Contrato de Concesión y al numeral 12 del artículo décimo primero de la Ordenanza de Constitución de EMAPAG EP, corresponde al Directorio conocer y resolver sobre la actualización del Reglamento Interno y sobre los valores incorporados en su Anexo III.

En virtud de lo expuesto, se concluye que la propuesta de reforma al Reglamento Interno de Manejo de los Servicios son jurídicamente procedentes y se encuentran alineadas con el Contrato de Concesión, la normativa aplicable y los principios de legalidad, seguridad jurídica y mejora continua de los servicios públicos.

(…)

Se recomienda a usted, señor Gerente General, que el presente informe jurídico consolidado, junto con los informes técnicos y económicos emitidos por las Direcciones de Regulación y Control Económico, de Planificación, Regulación y Control Técnico y de Vinculación con la Comunidad y Atención al Usuario, sea puesto en conocimiento del Directorio de EMAPAG EP, a fin de que, en una sola sesión (…)

Que, mediante oficio No. OF-EMAPAG-EP-GG-0793 de fecha 28 de julio de 2026, recomienda:

“Por lo antes expuesto, se hacen las siguientes recomendaciones al Directorio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, EP EMAPAG EP:

- 1. La aprobación de la reforma del Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial en el cantón Guayaquil, incluyendo la actualización de su Anexo III.*
- 2. La disposición de publicación de la reforma aprobada en el Registro Oficial, conforme al procedimiento legal y reglamentario aplicable.”*

Que, mediante convocatoria remitida el 28 de julio de 2026, se convocó a los miembros del Directorio de EMAPAG EP a la Sesión Ordinaria No. 7, programada para el jueves 30 de julio de 2026, a las 09h00;

Que, el jueves 30 de julio de 2026, el Directorio de EMAPAG EP se reunió en Sesión Ordinaria No. 7, en ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el artículo 16 de la Ordenanza de Constitución de EMAPAG EP y su reforma, así como por las demás normas pertinentes;

Que, constituido el Directorio de EMAPAG EP en Sesión Ordinaria No. 7, celebrada el jueves 30 de julio de 2025, el Gerente General, Ing. David Ortiz, en su calidad de Secretario del Directorio y con fundamento en el numeral 11 del artículo Décimo Sexto de la Ordenanza de Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil EP, publicada en la Gaceta Oficial No. 42, delegó al Ab. Alex Ramírez Estrella, Secretario General, para que actuara como Secretario Ad Hoc de dicha sesión;

Por lo que, el Directorio de EMAPAG EP en uso y ejercicio de sus atribuciones conferidas en el Artículo Décimo Primero y lo contemplado en el Artículo Décimo Cuarto de la Ordenanza de Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, con los considerandos que anteceden donde consta la suficiente motivación con los fundamentos de hecho y derecho aplicable, debidamente motivados,

RESUELVE:

EXPEDIR EL REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL EN EL CANTÓN GUAYAQUIL

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 1.- Competencia.- De acuerdo con el Contrato de Concesión celebrado el día 11 de abril del 2001, entre la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil (ECAPAG), e International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. LTDA., al que para efectos de este reglamento se podrá denominar simplemente como "contrato de concesión", es de competencia exclusiva de esta última administrar, operar, mantener y extender los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil, según el objeto, modalidad, alcance, área y plazo, establecidos en los numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5 del referido contrato.

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

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

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

El presente instrumento se registrará y se ejecutará de acuerdo con las normas constitucionales vigentes, leyes y reglamentos, el Contrato de Concesión y demás normas aplicables al objeto del mismo.

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

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

Las disposiciones del presente reglamento establecen las condiciones en que se deberán aplicar los referidos principios, en los distintos aspectos atinentes a la relación entre la Empresa y sus usuarios.

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

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

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

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

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

El uso obligatorio de los servicios disponibles comprende a todo predio regularizado, edificado y localizado en el ámbito geográfico de la concesión, que tenga acceso a la infraestructura administrada por la Empresa, con la consideración indicada en el primer inciso de este artículo. El acceso a la

prestación de los servicios estará sujeto, a la factibilidad técnica, al pago del precio de la conexión del respectivo suministro, y al cumplimiento de los pagos que se establecen en el presente reglamento.

A efecto de implementar la obligatoriedad en el uso de los servicios, será responsabilidad del propietario o poseedor del predio regularizado, solicitar la respectiva conexión. En caso de que no lo haga es facultad de la Empresa obligar al propietario o poseedor del predio regularizado, a que efectúe tal solicitud y suscripción de contrato, en los términos establecidos en este reglamento.

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

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

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

ACM: Área cedida municipal.

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

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

Alcantarillado Condominial: Es un sistema cuyas características de diseño se adaptan a la situación local y topográfica del sector. Los tubos se colocan dentro de los límites de la propiedad, a través de los jardines frontales o patios, por lo cual el nivel de participación del usuario en la operación y mantenimiento del sistema es mayor que en los sistemas convencionales.

Beneficiario: Toda persona natural, jurídica o sociedades de hecho que en virtud de una autorización expresa y formal del usuario se beneficia de manera directa de los servicios provistos por la Empresa.

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

Caja de Aguas Servidas (AASS).- Se refiere a la caja que se encuentra localizada en la acera, y que es la receptora de las aguas residuales de uno o dos predios.

Certificado de Aprobación de descarga a los Sistemas de Tratamiento.- Documento emitido por la Empresa, mediante el cual se autoriza al usuario toda descarga que realizare a los sistemas de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial operado por la Empresa. En adelante se denominará "El Certificado".

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

Colector: Conducto de alcantarillado que recolecta las aguas de los diversos ramales.

Colector de Alcantarillado Pluvial: se denomina al conducto del alcantarillado público en el que se vierten las aguas aportantes del sistema de aguas lluvias como sumideros, cunetas, rejillas.

Colector de Alcantarillado Sanitario: Se denomina al conducto del alcantarillado público en el que diferentes ramales de alcantarillas vierten sus aguas servidas.

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

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

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

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

Conexión convencional de alcantarillado sanitario: Es la acometida de las instalaciones del usuario con las instalaciones del servicio público de alcantarillado sanitario a cargo de la Empresa. El límite entre las instalaciones del usuario y de la Empresa es el frente de lote.

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

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

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

Conexión o red intradomiciliaria de alcantarillado: Es el sistema de tuberías y estructuras sanitarias empleadas para transportar las aguas residuales, cloacales o servidas, correspondiente a la red interna del predio cuyo mantenimiento y buen uso es de responsabilidad del usuario.

Conexión temporal: Estado de registro de una conexión detectada por la Empresa a usuarios ubicados en zonas marginales en predios sin acceso directo a la red de provisión de servicio de agua potable hasta que la empresa provea el sistema de abastecimiento convencional.

Conexión provisional: Es una acometida orientada a proveer agua potable durante la fase constructiva de un proyecto.

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

Consumo facturado: Es el volumen facturado conforme a los consumos registrados de agua potable o por consumos históricos.

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

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

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

Corte Duro: Suspensión temporal de servicio ejecutada en la guía de agua potable o en el ramal de alcantarillado, por las causales establecidas en este Reglamento, con dispositivos especiales autorizados por el Ente Regulador.

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.

Depuración o tratamiento de aguas residuales: acción de remoción de contaminantes de las aguas residuales.

Descarga de aguas residuales: acción de verter aguas residuales a un sistema de alcantarillado o cuerpo receptor.

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

Distribución: Sistema operativo por el cual la Empresa distribuye el agua potable para el consumo de los usuarios, en el área de la concesión. Los sistemas de distribución pueden ser mediante: conexiones convencionales, conexiones especiales, provisionales, temporales, bocatomas, piletas comunitarias u otras modalidades aprobadas por EMAPAG EP. La provisión de agua potable en bloque a terceros prestadores, localizados fuera del área de la concesión, constituye también una modalidad de distribución.

ECAPAG: Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, entidad concedente - a

nombre del Estado Ecuatoriano - de los servicios de agua potable alcantarillado sanitario y drenaje pluvial del área de concesión.

Efluente: Descarga o vertido líquido proveniente de un proceso productivo o de una actividad determinada.

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

Empresa, Operadora o INTERAGUA: Para efectos del manejo de este Reglamento se entenderá como Empresa a International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. Ltda. o "Concesionaria".

Ente Regulador: Es la Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Guayaquil, EP EMAPAG EP.

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

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

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

Geófono: Equipo de ultrasonido que permite identificar los lugares y causas de los escapes de agua, cuando estos son imperceptibles con caudales iguales o superiores a 0.50 litros por minuto.

Guía de Defraudaciones: es el instrumento que establece los rubros, conceptos, criterios de valorización y montos aplicables para el resarcimiento de daños y perjuicios derivados de manipulaciones no autorizadas, intervenciones indebidas o incumplimientos en la infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y/o drenaje pluvial.

Guía para la obtención del certificado de Autorización de Descarga de Efluentes: Documento que contiene los lineamientos que debe cumplir el usuario para la obtención del Certificado de autorización de descarga de efluentes. En adelante se denominará "La Guía" misma que deberá ser aprobada por EMAPAG EP.

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

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

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

Las partes: Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, EP EMAPAG EP e International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. Ltda.

Lunares Comerciales: Deficiencia o ausencia de infraestructura de agua potable y/o alcantarillado frente a su predio en sectores consolidados y que demande una expansión en estos sectores.

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

Municipio de Guayaquil: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil (GAD Municipal de Guayaquil).

Negligencia: Falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona natural o jurídica en lo que hace, respecto a las obligaciones de este Reglamento.

Plan Anual de Capacitación: El Plan Anual de Capacitación es un documento de planificación que establece, de manera estructurada y periódica (anualmente), los programas, becas y actividades de formación que serán financiados con los recursos destinados a capacitación (20% de las multas recaudadas), dirigidos a mejorar la instrucción y competencias de los colaboradores y servidores de INTERAGUA, EMAPAG EP y terceros relacionados con la prestación de servicios de agua potable y saneamiento.

Plan de abastecimiento alternativo: es un documento que forma parte del Plan de Emergencias de la Concesión, mismo que establece los mecanismos de abastecimiento alternativo de agua potable a los usuarios en caso de interrupciones del servicio.

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

Predio Regularizado: Predio legalizado con título de dominio debidamente inscrito o en proceso de legalización por parte de la autoridad competente.

Ramal de Alcantarillado: Tubería destinada a recibir las aguas servidas desde las cajas domiciliarias de alcantarillado hasta el colector del alcantarillado público.

Ramal Domiciliario.- Tubería secundaria de aguas servidas de determinado diámetro que se encuentra en la acera de determinado frente de cuadra y que conduce dichas aguas al colector o tubería principal de AA.SS.

Reclamo: Inconformidad presentada formalmente por un usuario respecto de alguna acción u omisión de la Empresa, que presuntamente contraviene sus derechos de consumidor y usuario de los servicios públicos garantizados en la Constitución de la República, en la normativa legal aplicable vigente, el contrato de prestación de servicios, y/o el presente reglamento.

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

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

Red intra - domiciliaria: Para el caso de agua potable, es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos a cargo del usuario que le permiten conectarse al sistema de suministro del servicio público hasta el frente de lote. Para edificios en régimen de propiedad horizontal o inmuebles multifuncionales, es aquel sistema de suministro del servicio al predio hasta 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.

Reducción de flujo: Consiste en la restricción del servicio mediante un procedimiento técnico que implementa la Empresa sobre la conexión del servicio de provisión de agua potable, orientado a lograr que el inmueble reciba una mínima dotación de agua potable.

Reglamento para aplicación de exoneraciones determinadas por la Ley Orgánica de las personas con discapacidad, la Ley Orgánica de las personas adultas mayores y otras entidades: es el instrumento que tiene por objeto normar las condiciones relativas al registro, seguimiento y control de las exoneraciones establecidas para cumplimiento obligatorio de las Empresas proveedoras del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario mediante Leyes, Ordenanzas, Decretos y otras normas legales, determinando los requisitos exigidos, proceso para registro, seguimiento y control, así como los derechos y obligaciones que competen a los usuarios y a la Empresa, respectivamente.

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

Reglamento de Servicios: Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial.

Satisfacción del usuario: En este sentido, la satisfacción de los usuarios del servicio deberá traducirse en que éstos reciban un trato de calidad, evitándose toda discriminación particular o colectiva de los usuarios.

Sectores Consolidados.- Se refiere a los frentes de cuadra de la ciudad en donde deben existir redes de agua potable (AAPP) y aguas servidas (AASS).

Solicitud: Petición del usuario, que no constituya un reclamo, tendiente a obtener una atención por parte de la empresa, relacionada con los servicios proveídos y que cumpla con los requisitos que establece el Reglamento de Servicios.

SDARD: Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas.

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 o su representante debidamente legalizado en el registro de usuario de la Empresa.

Tubería Matriz.- Tubería principal de agua potable que se encuentra en el frente de cuadra y que abastece a los predios.

Usuarios: Son los propietarios o poseedores (persona natural, jurídica o sociedad de hecho) de un predio que en virtud del Contrato de Prestación firmado con la empresa es el responsable ante ésta por todos los aspectos relacionados a los servicios de agua potable, alcantarillado y pluvial. Para efectos de catastro de la empresa se tendrá al usuario como titular de la conexión.

Usuarios de atención prioritaria y preferente: Cualquier persona a la que una ley le reconozca un tratamiento especial en relación a la prestación de servicios de agua potable y saneamiento.

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

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

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

TÍTULO II

OBLIGACIONES DE INTERAGUA RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 9.- Obligación básica.- La Empresa prestará los servicios a su cargo, garantizando eficiencia, calidad, accesibilidad, 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 la Constitución de la República, en la normativa aplicable vigente, el Contrato de Concesión y sus anexos, incluyendo el presente reglamento.

Para la prestación de los servicios en los términos indicados, la empresa tiene derecho a la aplicación de las servidumbres forzosas establecidas por las autoridades competentes.

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

Cualquier usuario, a través de una solicitud o un reclamo dirigido a la Empresa, podrá exigir la prestación de los servicios de manera eficiente, con calidad, cobertura y trato igualitario, pudiendo

acudir a la Empresa, para que su requerimiento sea atendido de manera justa y oportuna. Cuando la Empresa desestime o niegue la solicitud o reclamo, u omita pronunciarse o atender el mismo durante el plazo establecido para el efecto, el usuario podrá presentar a EMAPAG EP, el reclamo administrativo para la revisión de la negativa, desestimación u omisión, en la forma y siguiendo el procedimiento establecido en el presente reglamento.

TITULO III SERVICIO DE AGUA POTABLE CAPÍTULO I - GENERALIDADES

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

- a) Por conexión convencional de agua potable, en los sectores donde exista infraestructura de red pública;
- b) Por bocatoma o pileta comunitaria, donde no exista infraestructura de redes para conexiones convencionales de agua potable, administrada por la Empresa. Las provisiones por bocatoma o pileta comunitaria constituyen sistemas transitorios que estarán operativos mientras se mantenga la limitación de infraestructura indicada. El funcionamiento de estos sistemas transitorios estará sujeto a las regulaciones específicas que se establecen en el presente reglamento, sin perjuicio de toda otra normativa de origen nacional, cantonal o municipal, que resulte aplicable;
- c) Por conexión temporal: son conexiones autorizadas excepcionalmente por la empresa en zonas carentes de provisión formal del servicio, en los términos establecidos en el artículo 23 de este reglamento.
- d) Por conexión especial; Son conexiones autorizadas excepcionalmente por la empresa en zonas no marginales carentes de provisión formal, en los términos establecidos en el artículo 23.
- e) Por otra modalidad previamente aprobada por EMAPAG EP, respetando el Contrato de Concesión.

CAPITULO II – SOLICITUD DE PROVISIÓN DEL SERVICIO.

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

a) Obligatoriedad de la solicitud.- Todo propietario o poseedor 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 la red pública respectiva. Cualquier otra situación en que conforme al derecho prestacional de exclusividad regulada, corresponda la conexión obligatoria al servicio, encontrándose éste disponible, la formalización de la solicitud respectiva deberá concretarse dentro de los diez (10) días de recibida la notificación de la Empresa en tal sentido. Cuando se desconociera la situación de ocupación del inmueble y/o su respectiva condición legal, la obligatoriedad recaerá en el propietario del predio correspondiente.

En el caso de predios localizados en sectores consolidados de la ciudad que por algún motivo quedaron desafectados de los servicios de AAPP y/o AASS, el usuario potencial podrá solicitar el servicio de AAPP y/o de AASS a su costo, en este caso la Empresa tendrá que instalar la guía de agua y/o medidor y la caja de AASS y/o la conexión domiciliaria dependiendo del requerimiento. En caso de no existir

tubería matriz de AAPP o ramal domiciliario de AASS, será obligación de la Empresa extender dicha infraestructura siempre y cuando conste en los planes de inversión de La Concesionaria, caso contrario EMAPAG EP e INTERAGUA buscarán la fuente de financiamiento.

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

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

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

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

- i) Presentación de la cédula de ciudadanía;
- ii) Tratándose de personas jurídicas, copia del nombramiento inscrito y vigente del representante legal;
- iii) De no ser el propietario, autorización escrita de éste para formalizar la solicitud, acompañada de la copia de su cédula de ciudadanía o pasaporte en caso de extranjeros;
- iv) Para demostrar que el predio esté debidamente catastrado o regularizado en el Municipio de Guayaquil, el solicitante deberá presentar:
 - Certificado de historia de dominio y gravamen emitido por el Registro de la Propiedad, para el caso de propietarios.
 - Documento que acredite la posesión o regularización del Municipio de Guayaquil, para el caso de poseedores; y,
- v) Tratándose de un solar vacío, en el que se vaya a edificar, además de los requisitos citados, el solicitante deberá adjuntar certificados de "registro de construcción" o "certificado de Obras Menores", de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza sustitutiva de edificaciones y construcciones;

c) La provisión de servicio quedará condicionada además a:

- i) Que no exista deuda con la empresa por ninguna causa;
- ii) La factibilidad técnica de implementar la conexión, determinada por la Empresa, en función de las normas del presente Reglamento;
- iii) Cuando se trate de un predio que haya sido parte de un proyecto de expansión o rehabilitación los costos asociados a los trabajos requeridos serán asumidos por el usuario de acuerdo a la factibilidad y presupuesto referencial. Los trabajos serán ejecutados dentro de los plazos previstos en el Artículo 92 del presente Reglamento;
- iv) En caso de solicitarse una conexión de servicio de agua potable, cuya instalación de tubería sea igual o superior a una pulgada (1") de diámetro, deberá entregarse memorias técnicas y planos que justifiquen el diámetro requerido, según instructivos que implemente la Empresa;
- v) El pago del costo de conexión valorado por la Empresa que corresponda al diámetro de tubería

- y las demás características técnicas de la conexión. Dicho valor incluye todos los correspondientes a gastos, insumos y trabajos necesarios para la efectiva provisión del servicio, incluyendo el suministro e instalación del medidor. La Empresa podrá conceder el financiamiento total o parcial de este valor. La Empresa emitirá un presupuesto referencial para aprobación del usuario previo al inicio de las obras y especificará el plazo máximo dentro del cual se realizará la instalación del servicio, en los casos que exista viabilidad técnica;
- vi) Una vez aceptadas las condiciones para la prestación del servicio por parte del consumidor, se procederá al pago de la suscripción y a la firma del contrato respectivo. La Empresa procederá a la instalación de los servicios en el plazo previsto. Si durante la instalación de la acometida el presupuesto referencial tiene un excedente superior al diez (10) % con relación al referencial, la Empresa deberá notificar al usuario los motivos del incremento y obtener su autorización para la conclusión del trabajo; El usuario puede solicitar a EMAPAG EP revisión de los valores referenciales;
 - vii) En casos de legalización de una conexión, la provisión del servicio estará condicionada a la verificación previa de las condiciones legales y técnicas que garanticen la calidad del servicio y a la ejecución de las correcciones técnicas a costo del usuario, si es el caso, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días. Caso contrario INTERAGUA estará facultada a realizar el cierre de la conexión y facturar los valores correspondientes por dichas acciones; y,
 - viii) En los casos de establecerse una inviabilidad técnica para la instalación del servicio, la Empresa propondrá la alternativa que mejor considere y las condiciones de la prestación del servicio e incluirá la solución definitiva dentro del plan de mejoras; y,

d) Suscripción del contrato de prestación del servicio.

Una vez que la Empresa autorice la provisión del servicio, este se legalizará mediante la suscripción del contrato en el formato aprobado por el Ente Regulador, en el cual se detallarán los derechos y obligaciones de las partes.

El contrato debe cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y de su Reglamento.

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

En caso de no obtenerse respuesta dentro de los siguientes quince (15) días de notificado, la Empresa tendrá derecho a cerrar o discontinuar la fuente alternativa que estuviere proveyendo agua potable al inmueble, si es el caso, incluyendo la prestación por alguna de las modalidades indicadas en el artículo 10 literal b) del presente reglamento, no autorizada por la Empresa. De subsistir la renuencia a solicitar la conexión, la Empresa estará facultada, en orden a razones de salud pública, para efectuar por sí la conexión al inmueble, previo aviso notificado con diez (10) días de anticipación a la ejecución de la medida, en el cual se le informará al propietario o poseedor del inmueble la realización de la conexión y los costos que le serán facturados.

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

Una vez presentada la solicitud, la Empresa realizará una evaluación técnica en campo o a través de los medios establecidos por el prestador según corresponda, resultado del cual se obtendrá un informe sobre la factibilidad técnica o no de implementar la conexión.

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

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

El plazo para implementar la provisión del servicio será de quince (15) días, contados desde el momento del pago del costo de conexión o anticipo del servicio por parte del usuario. Este plazo será aplicable siempre y cuando, no exista la necesidad, por parte de la Empresa, a realizar trabajos en la vía pública, y que estos trabajos requieran la previa autorización municipal. En este último supuesto, la Empresa tendrá 48 horas término para solicitar la autorización municipal y el plazo previsto para implementar la provisión del servicio se contará a partir del momento de que la Empresa reciba del Municipio de Guayaquil, la autorización correspondiente para realizar trabajos en la vía pública. La atención de la solicitud en un plazo mayor al establecido, será computada para efectos del control de cumplimiento de las metas de nivel del servicio establecidas en el Anexo II del Contrato de Concesión por EMAPAG EP.

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

La factibilidad y aprobación de diseños para proyectos de desarrollo inmobiliario, industrial o urbanístico se considerarán los plazos para evaluación, valorización y resolución de la solicitud del servicio, indicados en los anexos V-A y V-B del presente Reglamento.

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

CAPÍTULO III - CONEXIÓN DEL SERVICIO

Art. 15.- Disposiciones generales.- El diseño y los cálculos hidráulicos de las conexiones domiciliarias, se harán con estricta sujeción a las normas técnicas pertinentes.

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

- a) El diámetro mínimo deberá ser de media pulgada (1/2"). Diámetros mayores a una pulgada (1"), serán solicitados a la Empresa con la justificación indicada en este reglamento, pudiendo ser negados sólo en razón de fundadas causales técnicas, o de afectación a otros usuarios, indicándose en esos casos, la oportunidad o las condiciones adicionales necesarias para atender la petición;
- b) Contar con un medidor acreditado por la Empresa;
- c) Contar con una llave de corte de servicio, denominada llave maestra, ubicada antes de la boca de entrada del medidor instalado;
- d) El medidor y la llave de corte deberá ir dentro de una caja provista de tapa que se podrá cerrar si la Empresa así lo dispusiese, y con mecanismo de apertura controlado por la Empresa. La Empresa definirá la ubicación de la caja en función del resguardo pertinente y del acceso para la lectura y mantenimiento;
- e) Deberá tener una llave de paso ubicada después de la boca de salida del medidor instalado, la que quedará a cargo del usuario; y,
- f) Cuando la Empresa considere que técnicamente corresponde la instalación de reductores de presión, para mantener los niveles máximos contractuales de presión, se encargará de suministrar, revisar y mantener estos instrumentos.

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

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

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

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

Art. 18.- Obligaciones referidas a las instalaciones internas.- Corresponde al usuario la instalación de las redes internas de provisión de agua potable que posibiliten, a su vez, ejecutar las respectivas conexiones.

Cuando las redes internas existentes no faciliten la conexión requerida, la Empresa indicará al usuario las correcciones necesarias que deba realizar.

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

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

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

Art. 20.- Mantenimiento y reposición de la conexión.- La operación y mantenimiento de las conexiones, incluyendo su reparación y/o rehabilitación serán responsabilidad de la Empresa.

La reposición de la conexión no tendrá costos para el usuario, cuando sufrieran deterioros ajenos a su responsabilidad o cuando la empresa decida reponer conexiones dentro de los planes de rehabilitación. Esta obligación comprende también a las conexiones existentes, al momento del inicio de la concesión.

Art. 21.- Instalación indebida y manipulación de las conexiones.- La Empresa es la única facultada para autorizar, poner en funcionamiento y mantener una conexión de agua potable, así como para realizar trabajos en las redes públicas, y demás instalaciones del servicio externas a la red intradomiciliaria. Cuando la Empresa reciba denuncias, advierta o corrobore cualquier anomalía relativa al funcionamiento o estado de dicha infraestructura, estará facultada para intervenir, pudiendo incluso retirar la conexión afectada.

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

Se creará una **Guía de Defraudaciones** que detalle los rubros y conceptos aplicables al resarcimiento de daños al servicio, sean estos técnicos, operativos o administrativos. Esta guía será aprobada por el Ente Regulador y podrá actualizarse anualmente conforme al Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Disposición: La **Guía de Defraudaciones** deberá ser acordada entre las partes en un plazo de hasta noventa (90) días a partir de la aprobación del presente Reglamento y su publicación en el Registro Oficial.

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

En caso de que el usuario acuda a cualquier instancia judicial, la Empresa podrá facturar el consumo medido, hasta que se ejecute el pronunciamiento de la autoridad judicial. Emitida la resolución de la autoridad judicial, la Empresa reliquidará los valores correspondientes, siendo obligación del usuario pagar lo que corresponda incluyendo el costo de una nueva conexión, si fuera el caso.

En caso de que no hubiere instalado o funcionara un sistema de micro medición, se aplicarán, durante el tiempo que dure la sustanciación de la acción, cualquiera de las modalidades establecidas en el artículo 14 del Reglamento de Estructura Tarifaria.

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

Art. 22.- Regularización de Conexiones clandestinas.- La Empresa deberá hacer todos los esfuerzos razonables para eliminar la existencia de conexiones clandestinas, a cuyo efecto tendrá obligación de realizar las acciones de fiscalización que permitan detectar e inutilizar todas aquellas maniobras presumiblemente fraudulentas, que pongan en riesgo la calidad de la provisión y/o perjudiquen al servicio. A tal efecto, la Empresa tendrá derecho a:

- a) Disponer y ejecutar, sin aviso alguno, la suspensión del suministro que corresponda a una conexión clandestina, retirar las instalaciones y equipamientos contruidos o incorporados para facilitar dicha conexión, salvo cuando el involucrado acceda a regularizar su situación mediante la inscripción en el registro comercial de la Empresa y la conexión cumpla con las especificaciones técnicas de la Empresa;
- b) Aplicar al propietario o poseedor del inmueble, responsable o beneficiario de la conexión clandestina, la multa prevista en el Anexo II del presente reglamento. Cuando se desconociere la identidad del o los causantes o beneficiarios de la conexión clandestina, se presumirá de pleno derecho la responsabilidad del propietario o poseedor del inmueble servido por dicha conexión;
- c) INTERAGUA deberá regularizar su situación y podrá facturar al usuario el volumen no comercializado durante un periodo de hasta tres (3) meses con sus intereses a la tasa legal vigente al momento de detectar la infracción, en carácter de compensación por el servicio recibido. Para el cálculo de dicho volumen, la Empresa realizará por un mínimo de diez (10) días, un seguimiento de lectura, a partir de la fecha de detección del fraude, el cual será considerado como la base de consumo real para la aplicación de los cargos por volumen no comercializado
- d) Reclamar al propietario o poseedor los costos incurridos en la detección de las anomalías.

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

Art. 23.- Conexiones Temporales y Especiales.- En caso de comprobarse conexiones no realizadas por la empresa en zonas marginales carentes de provisión formal del servicio de agua potable, la Empresa deberá procurar la inmediata implementación del suministro, a través de alguna de las modalidades previstas en los literales b), c) o d) del artículo 10 del presente reglamento. Mientras eso no resulte factible, la Empresa podrá permitir el funcionamiento de esta conexión siempre y cuando ello no ponga en riesgo la calidad del servicio y la salud del usuario o de la población en general. En tal supuesto, la Empresa tendrá derecho a registrar a los usuarios bajo una categoría de conexión temporal cumpliendo con los requisitos establecidos en el Artículo 11, del presente Reglamento, facturando el valor equivalente al rango 1, de consumo del Reglamento de Estructura Tarifaria, con exclusión del cargo fijo. Para aquellos predios que no tengan clasificación de uso doméstico, la Empresa facturará los consumos de acuerdo al literal h) del artículo 2 del Reglamento de Estructura Tarifaria.

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

CAPÍTULO IV - MEDICIÓN DE CONSUMOS

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

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

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

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

- a) Está obligada a suministrar, reponer e instalar, a su costo, micro medidores de acuerdo al artículo 27 del presente reglamento, con excepción de las conexiones individuales de los inmuebles multifuncionales, daños al medidor comprobados por la Empresa referidos en el artículo 28 del presente reglamento y solicitud de medidor por primera vez por parte del usuario;
Todo medidor que instale la Empresa deberá seguir las especificaciones establecidas en las normas técnicas de la concesionaria y contar con una certificación de calibración por un laboratorio acreditado para el efecto.
- b) El cambio de instrumento de medición estará determinado por el cumplimiento de las condiciones técnicas que garanticen la calidad de la medición y que sean contemplados en la normativa ISO 4064. El laboratorio de medidores propio o un externo debidamente acreditado podrán validar el cumplimiento de las referidas condiciones técnicas.
La vida útil de un medidor, se determinará con base a estudios de perfiles de consumo, para lo cual se analizarán muestras representativas, de diferentes sectores de la ciudad, que permitirán determinar los índices de errores para obtener de forma precisa los medidores que potencialmente corresponden ser reemplazados.
La Empresa actualizará los perfiles de consumo cada tres años, debiendo ser notificados por EMAPAG EP.
- c) La Empresa deberá notificar al usuario sobre el cambio o instalación de medidor realizado, incluyendo recomendaciones sobre la revisión de las instalaciones internas, su responsabilidad como guardia y custodio del equipo de medición y la obligatoriedad de permitir el acceso para su lectura con el fin de facturar el consumo real de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , este Reglamento y el Reglamento de Estructura Tarifaria.

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

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

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

La Empresa notificará al usuario con una antelación mínima de 48 horas la reposición del medidor cuando se trate de campañas masivas e informará cuando se produzca la reposición del mismo.

En caso de daño visible causado por un tercero o sustracción del medidor, el usuario afectado tiene la obligación de informar inmediatamente a la Empresa.

En caso de sustracción, el usuario deberá presentar a la Empresa en un término no mayor a quince (15) días, copia de la denuncia realizada ante el organismo judicial correspondiente. Si no se presentare en el plazo señalado, la Empresa procederá a la instalación del medidor con cargo al usuario.

La Empresa procederá con la reposición del medidor en caso de sustracción en un término de 24 horas de recibida la denuncia.

Art. 28.- Cambio o retiro del medidor.- El retiro o cambio del medidor sin autorización de la Empresa se encuentra prohibido y se considerará como una infracción sujeta a las sanciones establecidas en el Anexo II del presente reglamento sin perjuicio de seguir las acciones administrativas, civiles y penales a las que tuviera derecho la Empresa.

En caso de que la Empresa determine que el usuario ha retirado y/o dañado el medidor, la Empresa tendrá la obligación de suministrar e instalar un nuevo medidor por lo cual tendrá derecho a facturar el valor correspondiente al usuario, y de aplicar la multa establecida en el Anexo II del presente reglamento, siempre y cuando se hubiere agotado el procedimiento del mismo.

Art. 29.- Obligaciones del usuario.- El usuario tiene obligación de permitir la instalación del medidor en un lugar de fácil acceso para el personal encargado de la toma de lectura, control, reparación, y/o acciones de mantenimiento. Será también de corresponsabilidad del usuario la custodia, vigilancia y cuidado del medidor, sellos testigos y precintos de seguridad.

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

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

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

Art. 31.- Medidores centrales o macro medidores para las urbanizaciones.- En caso de

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

La falta de facilidades para el acceso de la Empresa para la toma de lectura, se entenderá como una imposibilidad de ejecución del servicio por responsabilidad del usuario y la empresa aplicará el procedimiento establecido en los casos de impedimento de lectura por responsabilidad del usuario que consta en el artículo 61 literal b) de este reglamento.

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

Art. 32.- Instalación de Medidores en inmuebles multifuncionales.- Se aplicará de la siguiente manera: La Empresa deberá instalar un medidor central para la medición del consumo total del inmueble multifuncional. El usuario deberá dar las facilidades para la instalación, mantenimiento y lectura de dicho medidor.

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

Los medidores individuales deberán estar instalados por el (los) copropietario (s) o administración en áreas comunes y de fácil acceso del inmueble multifuncional.

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

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

CAPÍTULO V - PROVISIÓN DE AGUA POTABLE POR SISTEMAS NO CONVENCIONALES

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

De forma excepcional y temporal la empresa podrá autorizar la venta de agua por tanqueros a predios con actividad comercial o industrial en sectores servidos con red formal, únicamente cuando la demanda requerida a través de la infraestructura formal instalada, no abastezca las necesidades de servicio. En este caso INTERAGUA elaborará la factibilidad con el fin de proponer las soluciones técnicas que permitan la dotación total a través de la red formal. Dentro del certificado de autorización para venta de agua en tanqueros se deberá señalar: el predio beneficiado, número de contrato expreso, motivo por el cual se otorga la autorización, tope máximo de metros cúbicos autorizados, periodo, frecuencia, la tarifa establecida. La venta excepcional y autorizada para provisión de actividad comercial o industrial, se aplicará de acuerdo al artículo 13 del Reglamento de Estructura Tarifaria.

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

- a) **Descripción del sistema.** La provisión por bocatoma consiste en el suministro de agua en bloque a camiones cisterna tanqueros que se ocupan, por su exclusiva cuenta y responsabilidad del suministro domiciliario. En caso de que no la opere directamente, la relación jurídica entre la Empresa y el responsable de una estación de bocatoma puede consistir en una concesión o cualquier otra legalmente aceptada. Durante la relación entre la Empresa y el tercero responsable, cada parte es responsable de las obligaciones asumidas en virtud de tal relación, no siendo procedente para ninguna de dichas partes, adjudicar a los términos de dicha relación, el incumplimiento de las obligaciones propias establecidas en el presente reglamento.

Cuando el responsable de la estación de bocatoma fuere un tercero concesionario o con otro vínculo legal, el agua potable en bloque que abastece la estación facilitada por INTERAGUA, será recibida bajo su entera responsabilidad. La relación entre el responsable de la estación de bocatoma y los distribuidores que se abastecen de la misma, y la de estos distribuidores con sus clientes, constituyen relaciones de derecho privado, ajenas a la Empresa, por tanto, inoponibles contractual o extracontractualmente a ésta, salvo cuando la Empresa operase en forma directa la estación y se encargase de la distribución.

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

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

- viii) aplicables para esa modalidad; y,
viii) Vigilar que el operador de la bocatoma cumpla las obligaciones que tiene respecto al cumplimiento de sus responsabilidades.

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

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

- i) Exigir al operador de la bocatoma, la suspensión de la provisión de agua potable a cualquier distribuidor que con su accionar ocasione merma o perjudique la calidad del abastecimiento, o cometa abusos a los receptores finales;
- ii) Efectuar muestreos de calidad en la salida de la estación de bocatoma;
- iii) Facturar y cobrar por los servicios que presta; y
- iv) Suspender el suministro a la estación cuando exista mora en el pago, y/o se incumpla con las obligaciones establecidas para el efecto. En cualquiera de estos supuestos, la Empresa podrá remover al responsable de la estación previa notificación de su incumplimiento.
Tan pronto la Empresa asuma el control y la operación de la bocatoma, restablecerá el abastecimiento dentro de las veinticuatro (24) horas;

d) Responsabilidad del operador de la bocatoma.

- i) Mantener un registro de tanqueros que cumplan los requisitos exigidos para la distribución de agua potable;
- ii) Suspender la provisión de agua potable a algún distribuidor; que con su accionar ocasione merma o perjudique la calidad del abastecimiento o cometa abusos a los receptores finales y que a su vez no cumplan con las normas de salud y permisos sanitarios;
- iii) El precio que cobre o recaude el operador de la bocatoma de los distribuidores, en ningún caso excederá en un veinte por ciento (20%) del precio establecido en el Art. 13 del Reglamento de Estructura Tarifaria vigente. Los precios y/o tarifas que los facturen a sus usuarios no constituyen tarifas reguladas por EMAPAG EP, quedando sujetas, por lo tanto, a los acuerdos que alcancen las partes;
- iv) Suspender la provisión temporal o definitiva de agua potable al distribuidor, que incumpla las normas de seguridad y salud ocupacional establecidas por la venta de agua en carros tanque y aplicar las sanciones aprobadas por EMAPAG EP para esta modalidad de abastecimiento;
- v) Mantener la bocatoma en condiciones de higiene y seguridad exigidas;
- vi) Cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato que suscriba con la Empresa; y,
- vii) Suspender de manera temporal o definitiva la provisión de agua potable al distribuidor (tanquero), que sin autorización de la empresa:
 - Suministre agua potable a predios y/o usuarios que mantienen cortado el servicio por falta de pago o por cualquier incumplimiento al Reglamento de Prestación de Servicios.
 - Dote de agua potable a usuarios con conexión a la red pública.

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

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

Art. 36.- Provisión por piletas comunitarias.- Las piletas comunitarias son un método alternativo de abastecimiento de agua potable para las comunidades que carecen del servicio por redes formales y/o con imposibilidad de acceso vial de tanqueros. La comunidad debe estar organizada socialmente para que la forma de abastecimiento sea sostenible.

El sector a abastecerse por esta modalidad no deberá tener problemas de carácter legal como litigios de tierras u ocupar zonas protegidas o de riesgo, salvo casos excepcionales aprobados por el Ente Regulador y/o las autoridades competentes.

a) Obligaciones de la Empresa:

- i) Abastecer regularmente y en condiciones de calidad a las piletas o reservorios comunitarios hasta el punto de medición de la pileta comunitaria. Las piletas o reservorios podrán ser construidos por la Empresa o EMAPAG EP, debiendo en este caso la Empresa otorgar previamente la factibilidad técnica del diseño;
- ii) Participación activa en asambleas comunitarias convocadas por la comunidad o impulsadas por la Empresa;
- iii) Socializar las modalidades de facturación, corresponsabilidad con el pago oportuno de la factura y concientizar sobre el buen uso del agua; y,
- iv) Organizar en conjunto con la comunidad abastecida por esta modalidad la selección del procurador que administrará la pileta comunitaria.

b) Facultades de la Empresa:

- i) La Empresa está facultada a validar la probidad y aceptación comunitaria de un procurador común, quien para ejercer dicha función deberá reunir los siguientes requisitos:
 - Legitimidad y credibilidad ante la comunidad; y,
 - No tenga juicios penales ni juicios coactivos
- ii) La Empresa podrá solicitar a la comunidad a través de la representación de su procurador común como garantía cualquier título ejecutivo calculado con base al consumo estimado mensual requerido para el abastecimiento. Para dicho cálculo se tomará como referencia un consumo mínimo de cinco (5) m³ por cada persona beneficiada de la pileta por el valor del rango 1 proyectado por tres meses. En caso de piletas establecidas y en funcionamiento, el valor de la garantía será el correspondiente al consumo promedio histórico proyectado a tres meses. En caso de incumplimiento en el pago de la factura la Empresa está facultada a ejecutar dicha garantía para cubrir el valor correspondiente y disponer el cierre de la conexión ante la falta de cancelación puntual de la factura;
- iii) La Empresa podrá realizar la suspensión del servicio por los siguientes casos:
 - Incumplimiento de pagos;
 - Conexiones fraudulentas;
 - Fugas o desperdicios de agua no controlados que puedan afectar la presión y calidad del servicio en el sector; o,
 - Por exceder el volumen otorgado en la factibilidad técnica para el abastecimiento requerido por incrementar el número de acometidas

inicialmente aprobadas.

c) Obligaciones de los solicitantes y/o procurador común:

- i) Mantener en buenas condiciones las instalaciones de abastecimiento desde el punto de medición de agua de las piletas, incluyendo la revisión y mantenimiento oportuno de tuberías para evitar fugas y/o conexiones fraudulentas;
- ii) Permitir la toma de lectura;
- iii) No manipular el equipo de medición;
- iv) No instalar equipos de bombeo que afecten la presión del servicio sin previo análisis técnico y autorización de la Empresa;
- v) La facturación se realizará a nombre del representante o procurador común, siendo su responsabilidad organizar la distribución y comercialización a la población que se abastece por esta modalidad;
- vi) La comunidad y/o el procurador común deberán realizar oportunamente el pago de la facturación correspondiente a través de los canales de recaudo dispuestos por la Empresa;
- vii) También serán responsables de actualizar la base de beneficiarios de la pileta, tanto en lo que respecta a inclusiones como exclusiones de abastecidos por este sistema, con una frecuencia mínima de seis (6) meses, lo que le comunicará a la empresa. La Empresa en cualquier momento solicitará al tercero, la información que considere pertinente sobre la administración de la pileta, teniendo facultad de verificar la veracidad de la misma; y,
- viii) Corresponde al procurador común promover la organización eficiente de la comunidad a fin de lograr la más adecuada administración de los servicios abastecidos por la pileta. La Empresa será enteramente ajena a los conflictos o disputas vinculadas a la organización comunitaria, así como respecto de la actuación del responsable que recomiende la comunidad para que administre el abastecimiento por esta modalidad. No obstante, en caso de que la comunidad solicite la remoción del procurador, la Empresa actualizará la información en el sistema comercial.

Para las nuevas instalaciones excepcionales y/o temporales de piletas comunitarias promovidas y/o ejecutadas por EMAPAG EP y/o el Municipio, debe existir previa coordinación con la Empresa, en cuanto a términos de factibilidad técnica, social y comercial a fin de asegurar la correcta dotación del servicio, participación organizada de la comunidad y garantizar la recuperación de los valores producto de la facturación de estos puntos de abastecimiento.

Art. 37.- Autoprovisión del servicio.- Los sistemas de auto-abastecimiento de agua potable se regirán por las siguientes reglas.

Casos:

Los ubicados en el área geográfica de la concesión, y que correspondan a desarrollos industriales, turísticos, comerciales, residenciales o domiciliarias u otras actividades productivas, podrán ser operados en forma independiente:

- Cuando existiere infraestructura de la empresa, pero la capacidad instalada no es suficiente para su abastecimiento; o
- Cuando no exista infraestructura para su abastecimiento por redes públicas.

Procedimiento:

- a) Estos usuarios deben contar con autorización de la Empresa y sujetarse a las disposiciones del presente reglamento, excepto la obligación de pago por el volumen auto-proveído;
- b) En el caso de la letra a) la autorización de la empresa se limitará al volumen requerido por la

- falta de capacidad instalada de las redes;
- c) En la autorización de la empresa deberá constar expresamente el plazo estimado en que se instalarán las redes públicas o existirá capacidad instalada suficiente para el abastecimiento;
 - d) Todo solicitante de autorización, deberá completar la solicitud de servicio que establezca la Empresa para este tipo de usuarios, con similares requisitos señalados en el artículo 11 del presente reglamento. El costo del derecho de conexión contempla exclusivamente los costos de instalación del medidor, cajetín y accesorios;
 - e) La Empresa otorgará la autorización dentro de los treinta (30) días de requerida, siempre que la auto-provisión no implique riesgos o daños para la salud pública, la protección de los recursos naturales y el medio ambiente, o el servicio a su cargo.

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

Protección de Salud Pública.

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

La Empresa tendrá derecho a inspeccionar los sistemas auto-proveídos, y ejecutar el cegamiento o la inutilización de la captación respectiva, incluso de usuarios no registrados, cuando verifique la configuración de una o más de los riesgos descritos en el numeral quinto de este artículo. La Empresa podrá también cegar o inutilizar sistemas de auto provisión cuando se encuentre en condiciones de efectivizar la conexión a las redes regulares, en cuyo caso deberá dar aviso previo de la revocación del permiso de auto-provisión, con por lo menos noventa (90) días de antelación al momento previsto para la ejecución de la medida, salvo que concurren razones de salud pública o de riesgo ambiental, que por sus características justifiquen la inmediata implementación de la decisión. Para todos estos efectos, la Empresa coordinará con las autoridades municipales y de salud, las acciones que fueren necesarias, la necesidad de ingreso a propiedad privada, para implementar las medidas referidas.

Facultad de Reclamo Administrativo:

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

Obligación de registro por parte de la Empresa:

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

Descargas al sistema de alcantarillado sanitario:

En caso de que el usuario sea auto-proveído de agua potable y no esté obligado a pagar por este servicio, pero sí descargue al sistema de alcantarillado sanitario, deberá pagar el valor correspondiente a este servicio, debiendo tener un sistema de medición, para lo cual el solicitante permitirá a la empresa instalar un sistema de medición de auto-proveído.

En el caso de que el cliente descargue en red de alcantarillado sanitario, la falta de pago por este servicio dará lugar al taponamiento del servicio de alcantarillado sanitario.

Obligación de abastecimiento por red pública:

Cuando ya se instalen las redes públicas o cuando ya exista capacidad instalada suficiente INTERAGUA notificará a los usuarios para que soliciten la provisión formal del servicio conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente reglamento y deberán sellar las fuentes de auto-provisión en un plazo de noventa (90) días bajo la supervisión de la Empresa.

Excepción transitoria:

El funcionamiento actual de sistemas auto-proveídos dentro del área de concesión, basados en autorizaciones otorgadas por ECAPAG, antes del inicio de la concesión será respetado, sin que ello exima de las obligaciones de los beneficiarios de registro, instalación de micromedición derecho de vigilancia de la Empresa, referidos en este artículo y pago del valor correspondiente a la tarifa referencial, según lo dispuesto en el Reglamento de Estructura Tarifaria con base a las lecturas regulares que efectúe de los consumos registrados de agua.

CAPÍTULO VI – PROVISIÓN DEL SERVICIO A GRUPOS VULNERABLES PARA ATENCIÓN PRIORITARIA.

Art. 38 Generalidades.- Este artículo garantiza el acceso continuo, seguro y equitativo a los servicios de agua potable y alcantarillado para personas y comunidades vulnerables, promoviendo la inclusión social y mejorando su calidad de vida.

Se consideran beneficiarios del servicio en situación de vulnerabilidad:

- Adultos mayores
- Personas con discapacidad
- Personas con enfermedades catastróficas o de alta complejidad

La empresa deberá recibir y atender todas las solicitudes o reclamos de este grupo de usuarios, siempre que sean propietarios del servicio y serán calificados de acuerdo a los requisitos de ley, aplicando los beneficios y exenciones establecidos en las leyes de atención prioritaria.

Art. 39 Procedimiento de atención prioritaria.- Para asegurar una atención preferencial a solicitudes o reclamos de usuarios beneficiarios del servicio vulnerables, se establecen los siguientes lineamientos:

- a) Priorizar la atención en casos de desbordes o taponamientos de alcantarillado, incluso en zonas de alta peligrosidad;
- b) Garantizar atención preferencial en agencias de atención al cliente;
- c) En los casos de falta de pago, no se suspenderá el servicio, asegurando el mínimo vital de agua potable al beneficiario en situación de vulnerabilidad conforme a la ley; e,
- d) Implementar programas de regularización de deudas con opciones de pagos flexibles, previa evaluación socioeconómica para verificar capacidad de pago y condiciones de vida.

Todos los beneficios aquí indicados serán suspendidos por la Empresa en caso de comprobarse en el historial del cliente casos de fraudes y contravenciones.

Todas las acciones realizadas en virtud de este artículo deberán ser reportadas a Emapag Ep para su respectivo control, con el objetivo de verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones

establecidas.

TITULO IV

SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Art. 40.- Alcance del Servicio de Alcantarillado Sanitario: La prestación del servicio de alcantarillado sanitario comprende las labores de recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas. La Concesionaria está obligada a operar y mantener las actuales instalaciones de bombeo, conducción y tratamiento primario así como la operación y mantenimiento de las nuevas plantas de tratamiento de Aguas Servidas incorporadas al sistema.

Art. 41.- Modalidades de la recolección de aguas servidas.- El servicio de alcantarillado sanitario referido a la recolección de aguas servidas será prestado a través de los siguientes medios:

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

Art. 42.- Solicitud y conexión del servicio.- A lo relativo a la solicitud, obligatoriedad, y trámite para la conexión al servicio de alcantarillado sanitario, así como en lo atinente a la ejecución de la conexión, y la prevención de conexiones clandestinas o indebidas; le serán aplicables las disposiciones contenidas en los capítulos II, III y IV del Título III del presente reglamento, en lo que le fuere aplicable.

Todo usuario que cuente con una red pública de alcantarillado sanitario frente a su predio, tiene la obligación de conectarse al sistema por sus propios medios, y/o permitir y facilitar la instalación respectiva por parte de la Empresa en caso de proyectos que incluyan la conexión intradomiciliaria. La Empresa notificará al usuario que es factible conectarse a la red pública de alcantarillado, otorgándole un plazo de treinta (30) días para su conexión. Para los casos en que el proyecto le realizó la conexión intradomiciliaria de alcantarillado sanitario, una vez receptado el sistema, la concesionaria deberá notificar al usuario sobre el cobro del rubro a partir del siguiente mes. El formato de notificación deberá ser aprobado por EMAPAG EP y deberá incluir recomendaciones sobre el buen uso del sistema de alcantarillado.

Todo usuario que cuente con el servicio público de alcantarillado sanitario frente a su predio y realice descargas de efluentes erradas, esto es, hacia la vía pública o hacia sistemas de drenaje pluvial; será sujeto de las sanciones pecuniarias del Anexo II del presente reglamento, para dicha infracción, así como de las acciones civiles y penales que prevén las normas ambientales y de salud por el cometimiento de tales actos contrarios a la ley. En caso de conexiones erradas que descarguen hacia cuerpos de agua (océanos, ríos, esteros), la Empresa notificará a la autoridad ambiental correspondiente.

La Empresa podrá negar la conexión al servicio de alcantarillado sanitario cuando no tuviere capacidad

hidráulica de transporte, o de evacuación o reconociese algún otro impedimento técnico para recolectar efluentes en las condiciones de calidad, concentración o volumen que fueren requeridos, de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos en la normativa ambiental vigente para descargas al sistema de alcantarillado sanitario. Estos casos serán notificados por la Empresa a EMAPAG EP para que se realicen los controles y seguimientos respectivos.

Art. 43.- Requisitos técnicos para conexiones de alcantarillado sanitario.- Las conexiones de alcantarillado sanitario deberán cumplir con los requisitos establecidos en las normas técnicas de instalaciones sanitarias vigentes en el país. Los inmuebles deberán conectarse en forma separada a los colectores de aguas residuales, y de aguas pluviales, respectivamente.

Las tuberías externas de la red de alcantarillado sanitario, no podrán situarse a un nivel más alto que las tuberías de agua potable, debiendo cumplir con las normas de instalación y conexión establecidas en las regulaciones vigentes en el país.

Art. 44.- Obligación de mantenimiento intradomiciliario.- El usuario tiene obligación de mantener en óptimo estado la red sanitaria intradomiciliaria, sin perjuicio de las obligaciones del prestador del servicio, de proporcionar la información y asesoría técnica necesaria al usuario.

En caso de usuarios que descarguen efluentes potencialmente contaminantes, la Empresa dispondrá la construcción en el interior de los predios, de un sistema que permita cumplir con los parámetros de descarga, una cámara destinada a la realización del control de descargas y análisis de las aguas residuales de acuerdo a la normativa ambiental y a la Guía de recepción de descargas.. En caso de incumplimiento de esta obligación, la Empresa impondrá las sanciones previstas en el Anexo II del presente Reglamento y notificará al Ente Regulador y a las autoridades ambientales competentes.

Adicionalmente, los inmuebles que estén por debajo del nivel de los colectores o ramales públicos de alcantarillado sanitario deberán contemplar instalaciones internas que conduzcan las aguas residuales hacia una cámara de bombeo y de allí elevada a un registro de inspección, para su evacuación por gravedad a través de la conexión externa del inmueble.

La Empresa podrá autorizar, en casos particulares, la conexión directa a los colectores de alcantarillado sanitario si se demuestra que, respetando la pendiente mínima que corresponda al conducto de salida, éste puede prolongarse en la vía pública hasta alcanzar al colector, a una distancia inferior a los treinta (30) metros.

Art. 45.- Autoprovisión del servicio.- Los titulares de los predios sin acceso a los sistemas de alcantarillado, serán los responsables de recolectar, tratar y disponer sus efluentes, para lo cual deberán contar con un sistema de tratamiento y un proceso que asegure una descarga que cumpla con la Norma Ambiental vigente. Aún en estos casos la Empresa conserva sus facultades de supervisión, control y sanción en caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en este reglamento y la notificación a la autoridad ambiental competente.

CAPÍTULO II - DESCARGAS DE EFLUENTES

Art. 46.- Obligaciones generales.- Todo usuario que haga uso del servicio de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial operado por la Empresa es responsable exclusivo de cumplir con las normas ambientales, las disposiciones del Contrato de Concesión, del Reglamento de Servicios y La Guía para obtención del Certificado de Autorización de Descarga de Efluentes. Las sanciones y

procedimientos estarán establecidos en el presente reglamento y en “La Guía”.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normativas indicadas, se prohíbe toda descarga al sistema de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial operado por la Empresa que exceda los límites máximos permisibles de acuerdo a la normativa ambiental vigente o de los siguientes vertimientos;

- a) Desechos sólidos o basuras que puedan obstruir los colectores;
- b) Residuos tóxicos que representen peligro para los sistemas operados por la Empresa y/o las personas;
- c) Sólidos sedimentables que puedan depositarse en los sistemas de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial;
- d) 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 inflamables;
- e) Aguas lluvias; y/o,
- f) Cualquier otro contaminante identificado en la autorización administrativa ambiental o que la Empresa lo considere, por afectar a sus sistemas de alcantarillado sanitario o sistemas de drenaje pluvial, recolección y tratamiento de aguas.

Art. 47.- Certificado de Autorización de Descarga de Efluentes.- Es el documento que faculta al usuario a realizar las descargas de efluentes a los sistemas de alcantarillado sanitario o sistemas de drenaje pluvial operados por la Empresa, siempre que éstas (descargas) se encuentren dentro de los parámetros establecidos en las disposiciones del Contrato de Concesión, del Reglamento de Servicios y la Guía para la autorización de descarga de efluentes, enmarcadas dentro de las normas ambientales.

Los predios que tengan descargas de efluentes directas a cuerpos de agua y que no cuenten con sistema de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial operado por la Empresa, no estarán sujetos a la emisión de “El Certificado” por parte de la Empresa.

La Concesionaria controlará la implementación de los sistemas de tratamiento que se requieran en el control de los efluentes industriales, de acuerdo a las normas indicadas.

La descarga de efluentes que provengan de actividades económicas tales como: industrias, restaurantes, estaciones de servicio, lavadoras, talleres, envasadoras, lubricadoras, minimercados, entre otros, así como cualquier otro establecimiento o actividad (regularizada o no) capaz de generar efluentes contaminantes que excedan los límites máximos permisibles establecidos en las normas ambientales, será autorizada por la Empresa a través de “El Certificado”, siguiendo los lineamientos de “La Guía” que estuviera vigente al momento de la emisión de “El Certificado” y publicada en la página web institucional de la Empresa. Los costos asociados a las inspecciones y monitoreos requeridos para la emisión de “El Certificado” serán pagados al momento de la presentación de la respectiva solicitud con todos los documentos requeridos.

En "La Guía" la Empresa proporcionará los criterios técnicos recomendados para la implementación de los sistemas de tratamiento que se requieran en el control de los efluentes, de acuerdo a las normas indicadas, siendo responsabilidad del usuario el diseño, la construcción, mantenimiento y operación de esos sistemas. Las mejoras y actualizaciones de “La Guía” deberán ser aprobadas por el Ente Regulador.

El usuario con actividad económica industrial deberá adjuntar a su solicitud y acorde a las directrices establecidas en "La Guía" los resultados de los análisis de aguas residuales de su predio correspondientes a su actividad, los mismos que serán emitidos por un laboratorio debidamente

acreditado por el organismo competente nacional y cuyo costo será asumido por el usuario.

La Empresa podrá efectuar, en cualquier momento, a costo del usuario, muestreos aleatorios para validar los resultados del laboratorio presentados por el usuario. En caso de detectar resultados no conformes, la Empresa notificará del particular a la autoridad ambiental competente para que proceda conforme a la ley, sin perjuicio de que la Empresa revoque “El Certificado” por el incumplimiento detectado. Se deberá incluir en los resultados de monitoreos realizados a usuarios industriales / comerciales los parámetros de evaluación de los límites máximos permisibles de acuerdo a la tabla que corresponda en el TULSMA, con el fin de determinar acertadamente si el usuario cumple o no con lo establecido por la normativa legal vigente, el cual EMAPAG EP traslada a la autoridad ambiental competente.

La Empresa dispondrá de cinco (5) días hábiles, contados desde el momento en que se receipta el pago de la solicitud con la información completa para realizar una inspección al predio del usuario para la toma de la muestra en el punto técnicamente determinado por la Empresa. Una vez obtenidos los resultados de los análisis de laboratorio y de estar éstos conformes, así como todos los requisitos exigidos, la Empresa dispondrá de quince (15) días hábiles posteriores a la inspección y toma de muestra para emitir “El Certificado” cuya vigencia será de un año calendario, luego de lo cual deberá ser renovado a petición del usuario.

En caso de que durante la inspección inicial no sea posible la toma de muestra por situaciones atribuibles al usuario, tales como: instalaciones no operativas, falta de acceso, entre otras, la Empresa proporcionará al usuario una prórroga de hasta diez (10) días hábiles para dar solución y solventar las recomendaciones de la Empresa, luego de lo cual, se realizará una segunda inspección para la toma de muestra a costo del usuario. El plazo de la prórroga otorgada al usuario, no se contará dentro del tiempo de atención reglamentario para este trámite. En caso de existir incumplimiento en los resultados de laboratorio y/o los requisitos, la Empresa dará por finalizado el trámite y no emitirá “El Certificado”, debiendo el usuario reiniciar el trámite a su costo.

Toda negativa de la emisión de “El Certificado”, será susceptible de reclamo administrativo ante EMAPAG EP y de ser el caso podrá solicitar fiscalización sin costo para el usuario, conforme se establece en el artículo 93 del presente reglamento.

Art. 48.- Obligaciones de los usuarios.- Además de las obligaciones establecidas en este capítulo y en “La Guía”, los usuarios sujetos a control de descargas deberán:

- a) Construir a su costo los sistemas de tratamiento necesarios y los que consten en “La Guía” ocupándose posteriormente de la operación y mantenimiento de dichas instalaciones, con el fin de que todas sus descargas al sistema de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial operados por la Empresa cumplan con las normas ambientales, las disposiciones del Contrato de Concesión, del Reglamento de Servicios y “La Guía”.
- b) Los usuarios industriales deberán construir cajas de inspección entre el frente de lote y antes de la descarga al sistema público de alcantarillado, garantizando el libre acceso con el fin de permitir la toma de muestras por parte de la Autoridad y la Empresa.
En caso de que el usuario no haya construido la cámara de toma de muestras de la descarga al sistema de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial, se notificará la obligatoriedad de su construcción en un plazo no mayor a sesenta (60) días, caso contrario, la Empresa procederá con la construcción de la misma, imputando los correspondientes costos al usuario; mientras que esto ocurra, el cliente deberá brindar todas las facilidades a la Empresa para

acceder a los predios y/o establecimientos con el fin de realizar inspecciones, muestreos y monitoreos. En caso de presentarse impedimentos por parte del usuario, éstos serán evidenciados por parte de la Empresa con registros fotográficos y/o audiovisuales del hecho y la Empresa coordinará con la autoridad competente el acceso al predio. En caso de imposibilidad técnica la Empresa definirá el punto de construcción de la cámara de toma de muestras de la descarga al sistema de alcantarillado sanitario.

- c) Cumplir con los parámetros de las descargas que generen, respetando:
 - i) Los requisitos señalados en los artículos 46 y 47 del presente reglamento;
 - ii) Los parámetros de control establecidos en las normas ambientales, las disposiciones del Contrato de Concesión, del Reglamento de Servicios y “La Guía”; y,
 - iii) Las disposiciones indicadas en el Instructivo de Factibilidad (Anexo V-A) y en el Instructivo de Revisión de Estudios y Diseños (Anexo V-B) del presente reglamento.
- d) Permitir en cualquier momento el libre acceso al personal de las Autoridades y de la Empresa a sus instalaciones internas para que verifiquen las características de las descargas de los efluentes generados, incluso tomando muestras de los mismos, en el punto de muestreo técnicamente definido por la Empresa, así como el estado y actualización de los registros obligatorios de monitoreo; y,
- e) Los usuarios industriales deberán entregar a la Empresa los resultados del monitoreo de las descargas de los efluentes de su proceso conforme lo establece el Contrato de Concesión (Anexo II) y “La Guía”, para lo cual accederán al enlace que se encuentra en la página web institucional de la Empresa.

Art. 49.- Obligaciones de la Empresa.- Para asegurar el cumplimiento de las disposiciones vigentes relativas a las descargas de efluentes al sistema de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial operado por la Empresa, ésta tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Conceder o negar el otorgamiento de “El Certificado” conforme a lo establecido en el artículo 47 del presente reglamento;
- b) Efectuar la revisión de los resultados de laboratorio del monitoreo de efluentes entregados por los usuarios establecidos en “La Guía” de acuerdo a lo dispuesto en las normas ambientales, las disposiciones del Contrato de Concesión, del Reglamento de Servicios y “La Guía” para la obtención de “El Certificado”;
- c) Efectuar el monitoreo de afluentes en el alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial con el fin de detectar descargas fuera de norma, tanto a usuarios industriales como aquellos que realizan actividades capaces de generar descargas fuera de norma, independientemente de que los mismos cuenten o no con “El Certificado”;
- d) Habilitar un registro de usuarios titulares de permisos de descarga y mantener los reportes actualizados relativos a las características de concentración y calidad de descargas que efectúan, mismos que se reportan trimestralmente a EMAPAG EP;
- e) Cooperar con la autoridad ambiental y de salud competentes en las acciones preventivas, correctivas y de promoción que éstas realicen;
- f) Notificar y denunciar ante las autoridades competentes cuando se comprobare descargas fuera de norma;
- g) Revocar “El Certificado”, en caso de incumplimientos durante los monitoreos;
- h) Informar mensualmente a EMAPAG EP y la Autoridad Ambiental los resultados del monitoreo de efluentes de los Sistemas de Depuración de Aguas Residuales Domésticas (SDARD) de Urbanizaciones afectadas a la Empresa que actualmente descarguen al sistema de drenaje pluvial;
- i) Mantener actualizada y disponible permanentemente para las Autoridades de Control la base de datos de certificados emitidos, vigentes y cancelados por parte de la Empresa, y, remitir

mediante informe mensual a EMAPAG EP dicha base con el respectivo justificativo en los casos de seguimiento y revocatoria de “El Certificado”, y;

- j) La Empresa deberá realizar campañas de comunicación y concientización acerca de las obligaciones y deberes de los usuarios respecto de sus descargas al sistema de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial para evitar multas e incumplimientos, mismas que deberán ser informadas a EMAPAG EP través de un informe que reporte la periodicidad de dichas campañas y los medios por los cuales se difundieron.

Art. 50.- Facultades de la Empresa.- A fin de cumplir y hacer cumplir las obligaciones y condiciones indicadas en el Capítulo II - Descarga de Efluentes, del presente reglamento, la Empresa tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Exigir a los predios que tengan una actividad económica tales como: industrias, restaurantes, estaciones de servicio, lavadoras, talleres, envasadoras, lubricadoras, entre otros, así como cualquier otro establecimiento o actividad capaz de generar efluentes contaminantes, para que obtengan “El Certificado”;
- b) Aplicar las sanciones determinadas en el Anexo II del presente Reglamento;
- c) La Empresa, de forma directa o con el apoyo de las autoridades competentes y/o fuerza pública, podrá cegar toda descarga que no cumpla con los parámetros establecidos en el contrato de concesión y normativa ambiental vigente. En el caso de usuarios industriales, la Empresa deberá solicitar autorización previa al Ente Regulador para proceder con la suspensión del servicio de agua potable o el cegamiento de la descarga ante la detección de estos incumplimientos;
- d) La Empresa podrá suspender o restringir el suministro de agua potable a predios con establecimientos comerciales o industriales cuando no hayan iniciado la solicitud para obtener “El Certificado” correspondiente dentro del plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la notificación oficial. Esta medida únicamente procederá cuando la conexión de agua potable del predio abastezca exclusivamente al establecimiento en cuestión o cuando éste se encuentre debidamente individualizado, garantizando de esta manera que no se afecte el suministro a otros segmentos residenciales o comerciales que coexistan en el mismo predio;
- e) Denunciar o demandar por la vía administrativa, civil o penal las acciones u omisiones por parte de los usuarios que afecten al sistema de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial operado por la Empresa;
- f) Efectuar muestreos y monitoreos aleatorios a los usuarios que cuenten con “El Certificado” a fin de asegurar el cumplimiento permanente de la calidad del efluente. Y sólo en los casos de determinarse incumplimiento en los parámetros permisibles, los gastos asociados a esta actividad serán asumidos por el usuario, sin perjuicio de que la Empresa revoque “El Certificado” por el incumplimiento detectado, y;
- g) Efectuar monitoreos regulares en las descargas de usuarios no certificados, mismos que estarán sujetos a las sanciones previstas en el Anexo II del presente Reglamento, sin perjuicio de ser reportados a la Autoridad Competente.

Art. 51.- Procedimiento correctivo relativo a descargas de efluentes.- Cuando se detecten descargas de efluentes por encima de las exigencias establecidas en “La Guía” en infraestructuras operadas por la Empresa (sistemas de alcantarillado sanitario o sistemas de drenaje pluvial), se seguirá el procedimiento establecido en “La Guía”. De las decisiones referidas en este capítulo el afectado podrá presentar reclamo administrativo de conformidad al procedimiento establecido en el Artículo 93 del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN: En virtud de la evolución de la normativa ambiental y tecnológica, la Guía para

obtención del Certificado de Autorización de Descargas de Efluentes a la que se hace referencia en el presente Reglamento, podrá requerir actualizaciones, cuyo documento será propuesto por la Empresa y aprobado por el Ente Regulador.

TÍTULO V

DEL SERVICIO DE DRENAJE PLUVIAL

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 52.- Alcance del servicio.- La prestación del servicio de drenaje pluvial comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias, a través de la infraestructura existente. En sectores que cuenten con calles pavimentadas, aceras y bordillos, con niveles adecuados, la infraestructura de drenaje pluvial comprende: sumideros, tirantes, colectores, ductos o canales abiertos, hasta los lugares de disposición en esteros y/o ríos. En áreas que no cuentan con los mismos, el servicio de drenaje pluvial comprende únicamente las labores de conducción a través de la infraestructura de macro drenaje pluvial emergente existente (ductos cajón y canales) hasta la disposición en esteros y/o ríos.

Art. 53.- Responsabilidad de la Empresa.- De acuerdo con el Contrato de Concesión, la Empresa ha asumido la responsabilidad de ejecutar las labores mencionadas en el artículo 52 precedente, lo que comprende la operación y mantenimiento de los sistemas existentes, y el cumplimiento de las demás obligaciones determinadas en dicho contrato, que incluyen las actividades de cuidado, limpieza, reparación, renovación, rehabilitación y construcción, así como toda otra que posibilite optimizar el funcionamiento de las instalaciones.

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

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

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

Art. 54.- Retribución por el servicio de drenaje pluvial.- La retribución que percibe la Empresa por

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

Art. 55.- Facultades de la Empresa.- A los efectos de cumplir las responsabilidades a su cargo, la Empresa dispondrá de las siguientes atribuciones:

- a) Ordenar a todo usuario o no usuario la remoción de obstáculos de cualquier tipo localizados en ámbitos físicos de su propiedad, posesión o tenencia, que obstruyan el funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial, ejecutando por sí dichas acciones, cuando tal persona no acate la notificación de la Empresa;
- b) Prohibir, sin necesidad de requerimiento previo alguno, toda acción u omisión que diera o pudiere dar lugar al mal funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial, ejecutando por sí y a costo de la persona responsable, en caso de resultar necesario, las acciones correctivas correspondientes;
- c) Inspeccionar de acuerdo con el artículo 48 literal d) precedente los inmuebles o predios cuyas instalaciones internas y/o externas pudieren generar los efectos indicados en el literal a) precedente;
- d) Aplicar las sanciones previstas en el presente Reglamento a los usuarios que vulneren las prohibiciones vigentes, o no acaten las instrucciones de la Empresa. La atribución de responsabilidad recaerá en la o las personas identificadas como causantes de la anomalía, o en su defecto, en el propietario del inmueble donde se localice la infracción;
- e) Reclamar a los responsables indicados en los literales precedentes, el resarcimiento por los daños y perjuicios causados por la acción u omisión que se les atribuya, y que afecte a las instalaciones de los sistemas de drenaje pluvial u otras administradas por la Empresa, y/o al servicio en general, incluyendo los costos derivados de la corrección o mitigación de la situación reprochada para lo cual Interagua podrá solicitar a EMAPAG EP, el cobro de los valores respectivos a través de la vía coactiva;
- f) Interponer las acciones administrativas, civiles y/o penales por las acciones u omisiones dañosas en que incurran usuarios o no usuarios con relación a las instalaciones referidas en el literal precedente; y,
- g) Requerir el auxilio de la fuerza pública, en caso de resultar necesario, a los fines de ejecutar cualquiera de las acciones referidas en los literales a), b) y c), respectivamente de este artículo.

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

Art. 56.- Prohibiciones a los usuarios.- Sin perjuicio de las obligaciones y prohibiciones establecidas en la normativa municipal aplicable, normas ambientales vigentes y las que surgen de los artículos precedentes, los usuarios tendrán prohibición de:

- a) Descargar al sistema de drenaje pluvial, aguas residuales o aguas refrigeradas, salvo en este último caso, cuando se cuente con un permiso especial otorgado por la Empresa, previa tramitación que observará los requisitos indicados en;
 - i) El artículo 47 y 48 del presente reglamento;
 - ii) Los parámetros de control establecidos en la legislación ambiental vigente; y,
 - iii) Las disposiciones indicadas por la Empresa en el Instructivo de Factibilidad (Anexo V-A del presente reglamento) y en el Instructivo para la revisión de Estudios y/o Diseños (Anexo V-B del presente reglamento);
- b) Levantar construcciones o edificaciones de cualquier naturaleza o destino, que obstruyan el funcionamiento de los sistemas de drenaje indicados en el artículo 47 y 48 de este reglamento y actividades de operación y mantenimiento del sistema, y;
- c) Arrojar o depositar cualquier tipo de materiales, objetos o desechos sólidos en cualquiera de las instalaciones de los sistemas de drenaje pluvial.

En todo lo que no se oponga a este capítulo, serán aplicables las disposiciones establecidas respecto al sistema de alcantarillado sanitario.

TÍTULO VI

GESTIÓN COMERCIAL

CAPÍTULO I - RELACIÓN CONTRACTUAL

Art. 57.- Relación contractual.- Aprobada la solicitud, se celebrará un contrato de prestación, cuyos términos y condiciones se ajustarán al presente reglamento y cuyo formato deberá ser aprobado por EMAPAG EP, el cual deberá ser redactado con caracteres legibles, en términos claros, comprensible, sujeto a derechos constitucionales y obligaciones de las partes contratantes, con el objetivo de cumplir y hacer cumplir con lo establecido. Adicionalmente el contrato debe contener:

- a) Datos del consumidor (nombres completos, número de identificación, teléfono, dirección de domicilio, etc.);
- b) Datos del prestador (nombre del prestador, razón social, dirección, etc.);
- c) Ubicación del predio (dirección, tipo de vivienda o infraestructura, teléfono, etc.);
- d) Antecedentes;
- e) Objeto;
- f) Obligaciones y derechos del prestador del servicio;
- g) Obligaciones y derechos del consumidor;
- h) Plazo;
- i) Limitación del servicio;
- j) Formas de pago;
- k) Actualizaciones del contrato (condiciones bajo las cuales existirán modificaciones respecto de las formas de pago, caracterización de la condición de vulnerabilidad del consumidor, etc.)
- l) Terminación del contrato;
- m) Resolución de controversias;
- n) Lugar y fecha de expedición, y;
- o) Firma de las partes

Respecto a los usuarios actuales, que no tuvieran celebrado algún contrato, el hecho de la prestación del servicio y el pago del mismo configura una relación comercial con la Empresa. No obstante, la

Empresa deberá buscar a través de los mecanismos que considere pertinentes la formalización de la relación contractual a través de la firma de dicho contrato.

Todo cambio en la titularidad de dominio de la propiedad inscrita en el Catastro Municipal y/o en el Registro de la Propiedad, respectivamente, conlleva la obligación del nuevo propietario del inmueble de comunicar la sustitución del titular de la conexión registrado como usuario de la Empresa y verificar, mediante la solicitud de un Certificado de no adeudar a la Empresa, la existencia de valores pendientes de pago por concepto de los servicios prestados. En estos casos de traspaso, sean estos por cambio de dueño del predio o muerte del titular, modificaciones o subrogaciones del contrato, la Empresa deberá definir el proceso para el trámite respectivo, el cual deberá ser puesto a conocimiento.

Si el usuario o beneficiario final del servicio no es el propietario del inmueble, deberá presentar una carta de autorización del propietario del inmueble servido, a fin de que en el sistema comercial de la Empresa aparezcan los datos del beneficiario, quien será el responsable del pago de las facturas por los servicios prestados en el predio a partir de la comunicación ingresada en la Empresa para tal efecto.

Al momento de recibir la comunicación referida, la Empresa deberá entregar al beneficiario un formato aprobado por EMAPAG EP, mediante el cual se le informe que será su obligación comunicar por escrito a la Empresa la actualización o modificaciones que se produzcan respecto de los datos registrados, con el objeto de evitar que se emitan facturas por valores no consumidos. En caso de incumplimientos contractuales del beneficiario, será el propietario el responsable ante la Empresa.

Art. 58.- Registro de usuarios.- Una vez firmado el contrato de prestación de servicios, el usuario que figure como propietario del inmueble, será el titular de conexión en los registros comerciales de la Empresa, sin embargo, el contrato de prestación podrá ser firmado por una tercera persona con la debida autorización y/o apoderado legal.

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

Art. 59.- Finalización de la relación contractual- El contrato de prestación de servicios terminará en los siguientes casos:

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

En las situaciones referidas en (ii) y (iii) respectivamente, la Empresa requerirá al usuario a revertir la causal inhabilitante en el plazo de cinco (5) días, antes de disponer la extinción del vínculo contractual.

La extinción del vínculo contractual dará a la Empresa el derecho de ejecutar el cierre de la conexión, y el retiro de la guía respectiva.

La terminación del contrato de prestación de servicios no implicará la extinción de los valores adeudados a la Empresa. La Empresa tendrá derecho a percibir los costos que demande la implementación del cierre y/o el retiro de la guía.

CAPÍTULO II - DETERMINACIÓN DE CONSUMOS DE AGUA POTABLE

Art. 60.- Base de facturación.- La provisión de agua potable será facturada a los valores establecidos en el Reglamento de Estructura Tarifaria vigente, en función de los consumos registrados, y según lecturas al medidor efectuadas por la Empresa.

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

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

Art. 61.- Excepción transitoria a la medición.- Constituyen causales justificatorias para la no medición transitoria de consumos, las siguientes:

- i) La sustracción del medidor;
- ii) El mal funcionamiento o no funcionamiento del medidor, detectado por la Empresa a través de pruebas y controles de confiabilidad de lecturas, o por cualquier otro medio; y,
- iii) La imposibilidad de lectura del medidor de lo que deberá dejarse expresa constancia a través de la notificación al usuario.

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

Los efectos de una facturación derivada de una no medición de consumos, diferirá según la responsabilidad fuere de la Empresa, del usuario o factores externos.

(A) En los casos en que la responsabilidad recaiga en la Empresa y que estos obedezcan a factores de orden técnico, económico y social, que impidan la facturación por medición, se aplicará lo establecido en el Art. 14 del Reglamento de Estructura Tarifaria vigente:

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

- 2) Cuando se compruebe que la discontinuidad del servicio afecta a la precisión de la medición y la solución del problema dependa de la ejecución de obras previstas a futuro, la Empresa podrá facturar el consumo registrado por diferencia de lecturas siempre y cuando instale un mecanismo que permita corregir la falta de precisión en la medición arriba señalada.
- (B) En los casos en que la falta de medición fuere resultado de alguna acción u omisión del usuario:
- 1) La facturación que corresponda al lapso de tiempo que demande la solución del problema estará basada en el promedio histórico de los últimos seis (6) meses de consumos registrados por medición, o si el usuario no tuviere dicha antigüedad en el plazo menor en que se hayan verificado tales consumos. En caso de que el medidor estuviere en buen estado pero fuere imposible leerlo, la facturación hecha según lo indicado será provisional y tendrá una evidencia comprobatoria del impedimento. En este caso, el ajuste de la facturación, una vez normalizadas las lecturas, se hará bajo presunción de que el consumo registrado durante cada período sin lectura es equivalente al cociente entre la diferencia de las lecturas reales obtenidas al principio y al final de la imposibilidad y el número de periodos de facturación sin lecturas. El usuario estará en la facultad de solicitar la reliquidación y la empresa ha de considerar las tarifas correspondientes a cada periodo, y las diferencias resultantes se facturarán como débitos o créditos, según resulte.
 - 2) La Empresa está obligada a notificar al usuario en el formato aprobado por EMAPAG EP, sobre el impedimento de responsabilidad del usuario detectado y las sanciones o acciones que serán aplicables de persistir dicha situación. Si el impedimento de responsabilidad del usuario se mantiene a lo largo de dos (2) períodos de facturación, la Empresa estará facultada a disponer la suspensión del servicio y aplicar las sanciones establecidas en el Anexo II, debiendo recopilar y registrar las evidencias comprobatorias de la infracción.
 - 3) Cuando el servicio haya sido suspendido y exista impedimento de lectura y se evidencie que el usuario mantiene el servicio de manera irregular, la empresa facturará el consumo promedio histórico durante el tiempo que la infracción persista debiendo entrar al proceso de verificación de contravención para determinar el abastecimiento irregular.
- (C) En los sectores rurales o inaccesibles, que no disponen de instrumento de medición por excepción la Empresa suscribirá un contrato en que se determinen las condiciones especiales del servicio. El valor facturado por el consumo de agua potable y alcantarillado será el equivalente al rango 1 de consumo establecido en el artículo 2 del Reglamento de Estructura Tarifaria literal h) la Empresa deberá realizar las acciones tendientes que permitan ejecutar la medición.

Art. 62.- Períodos de consumo.- El período de consumo de cada conexión a facturar podrá fluctuar entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días. A los efectos de la facturación de los consumos, la Empresa aplicará las tarifas a la totalidad de sus usuarios con respecto al mes que cubra el mayor número de días de consumo.

Art. 63.- Funcionamiento correcto de medidores.- Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el volumen registrado no difiera en más o menos el error máximo permisible determinado en la Norma Técnica Ecuatoriana vigente y siempre que cumpla con las especificaciones establecidas en las normas técnicas de la concesionaria. En caso de no cumplir con la norma y especificaciones, será obligación de la Empresa proceder al reemplazo del medidor sin costo alguno al usuario según lo establecido en el artículo 27 del presente reglamento.

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

CAPÍTULO III - CONTROL PREVENTIVO DE FACTURACIÓN

Art. 64.- Control preventivo de facturación.- La Empresa implementará un proceso de crítica automático previo a la emisión de las facturas, con la finalidad de detectar y prevenir la facturación que obedezca a una distorsión en los consumos para tal efecto, la Empresa cumplirá con lo establecido en el Anexo I del presente reglamento. A los fines de la implementación del citado instructivo, el funcionamiento correcto de todo medidor deberá encuadrar dentro de los límites indicados en el artículo 63 del presente reglamento.

CAPÍTULO IV - FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO.

Art. 65.- Servicio de alcantarillado a través de redes públicas.- En el caso del servicio de alcantarillado sanitario prestado a través de redes públicas, la Empresa facturará de acuerdo al Reglamento de Estructura Tarifaria, tomando en consideración el consumo de agua potable. Cuando en mérito a alguna circunstancia prevista en el presente Reglamento se computen consumos estimados de agua potable, la afectación porcentual correspondiente al servicio de alcantarillado sanitario seguirá, a todos los efectos, dichas estimaciones.

CAPÍTULO V - FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS

Art. 66.- Emisión y distribución de facturas.- La Empresa emitirá las facturas correspondientes al periodo de consumo inmediato anterior, dentro de un término de los cinco (5) días de realizada la lectura respectiva, pudiendo establecer ciclos diferentes de lectura y facturación salvo para aquellos usuarios que por petición expresa soliciten la facturación en periodo diferente y cumplan los parámetros establecidos por la Empresa.

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

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

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

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

que proponga a los fines de facilitar dicha recepción y el ulterior pago de la misma. La Empresa deberá aceptar dicha alternativa, siempre y cuando la facturación correspondiente pueda ser entregada en el cantón Guayaquil.

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

En el caso de que la factura no sea entregada por la Empresa al momento de realizar la lectura, esto es, diez (10) días antes del vencimiento de pago, la Empresa deberá dejar una notificación indicando que dentro de cinco (5) días, le será entregada la factura correspondiente. Esta notificación podrá ser entregada personalmente al usuario, caso contrario deberá ser pegada en el predio y se obtendrá una foto de la notificación, salvo que la integridad del personal operativo se encuentre en riesgo.

El tiempo de almacenamiento de la evidencia fotográfica será máximo de sesenta (60) días. La Empresa otorgará una extensión de la fecha de vencimiento de pago por un lapso de diez (10) días equivalente al de la demora en la entrega de la factura.

Art. 67.- Contenido de la factura.- La factura que emita la Empresa deberá contener obligatoriamente, de manera clara y concisa para los usuarios, las siguientes referencias:

- a) Denominación comercial de la Empresa, domicilio, teléfono, y demás obligaciones que imponga la Legislación Ecuatoriana;
- b) Identificación del usuario, tal como se encuentra registrado ante la Empresa, incluyendo aquellas referencias a que obligue la Legislación Ecuatoriana y además, una identificación numérica o codificada del contrato del usuario;
- c) Período objeto de facturación, con indicación de la cantidad de días comprendidos;
- d) Consumo del periodo facturado;
- e) Consumo promedio de los seis periodos anteriores al de facturación;
- f) Valor total correspondiente a los cargos y consumos facturados;
- g) Valores correspondientes a impuestos, tasas u otros conceptos contributivos que apliquen, sean éstos fijos o proporcionales al consumo facturado, en cuyo caso se indicará el porcentaje o alícuotas respectivas;
- h) Recargos legales aplicables para el caso en que el usuario incurra en mora en el pago de la factura;
- i) Fecha de vencimiento;
- j) Lugares y medios habilitados para el pago;
- k) Saldos anteriores adeudados por facturas de servicios, incluyendo recargos;
- l) Créditos a favor del usuario, los que se deducirán del total facturado;
- m) Números telefónicos y lugares habilitados para efectuar solicitudes y reclamos relativos a la factura, o a cualquier otro aspecto del servicio. Se considerarán además, las referencias indicadas en el artículo 66 precedente; y,
- n) Otras informaciones o mensajes útiles que la Empresa considere importante comunicar a sus usuarios.

Art. 68.- Conceptos sujetos a facturación de servicios.- La factura podrá incluir los siguientes conceptos:

- a) Consumos correspondientes a los servicios recibidos de agua potable y/o alcantarillado;
- b) Recargos legales derivados del pago fuera de término y multas;
- c) Contribuciones de mejoras u otros conceptos de naturaleza contributiva establecidos por leyes

- u ordenanzas municipales;
- d) Servicios ocasionales recibidos; y,
- e) Cuotas por financiamientos concedidos por la Empresa, relativos a los conceptos anteriores.

Art. 69.- Pago de las facturas.- El pago de las facturas que emita la Empresa estará sujeto a las siguientes reglas:

- a) **Oportunidad.-** Toda factura por los conceptos indicados en el artículo 68 de este reglamento, tendrá una fecha límite o de vencimiento para el pago. La periodicidad de la facturación será mensual, pudiendo transcurrir entre vencimientos un espacio que oscile entre los veinticinco (25) y treinta y cinco (35) días corridos; debiendo compensarse en los seis (6) períodos siguientes, como máximo, las diferencias que alteren la periodicidad mensual estipulada; las facturas por otros conceptos se facturarán según se presten los servicios correspondientes;
- b) **Recargos por pago en mora.-** Si el pago ocurre con posterioridad al vencimiento, se adicionará al valor de la factura, el interés legal por los días de mora corridos hasta el día del efectivo pago, a la tasa activa promedio para operaciones a treinta (30) días, vigente en el mercado financiero ecuatoriano, según la última publicación disponible del Banco Central del Ecuador. La Empresa podrá establecer descuento del valor de los intereses, cuando el pago ocurra dentro de un plazo posterior al vencimiento, que no exceda de los quince (15) días, quedando facultada para incorporar a toda factura una fecha de "segundo vencimiento", con el valor resultante de dicha eventualidad, sin que ello resulte un derecho exigible por los usuarios. No se podrán aplicar intereses punitivos;
- c) **Lugares de pago.-** Los pagos de las facturas se efectuarán en las ventanillas de bancos y demás lugares autorizados por la Empresa. La Empresa hará pública la difusión del listado de bancos y demás entidades o personas autorizadas a recibir pagos, detallando las respectivas direcciones, el valor por el servicio de recaudación de los bancos y agencias y los horarios de atención. La frecuencia y características de dicha comunicación serán acordadas entre la Empresa y EMAPAG EP;
- d) **Medios de pago.-** Los pagos serán efectuados mediante dinero en efectivo, cheque bancario, transferencia, tarjeta de crédito, débito bancario u otra forma aceptable por la Empresa;
- e) **Imputación del pago.-** Ningún pago podrá ser imputado a una cuenta distinta a la referida en la respectiva factura. El pago íntegro de una factura tendrá efecto cancelatorio respecto de los conceptos cubiertos por la misma, siempre y cuando el usuario no registre deudas en mora derivadas de facturaciones de servicios anteriores, que hubieren sido incluidas en la factura, o hubieren sido objeto de notificación de pago previa. El cliente deberá cancelar el valor total de cada factura; sin embargo si se mantuvieron varias facturas impagas, los pagos se imputarán con prelación de antigüedad. Si se recibieran pagos parciales o de convenio, los pagos se imputarán en base a la proporcionalidad establecida en el Código Civil.

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

La Empresa podrá celebrar convenios particulares de pago, con el titular del contrato o con un tercero que acepte fraccionar obligaciones de pago que se encuentran pendientes, es decir, deberá asumir las cuotas mensuales correspondientes al convenio acordado por las partes y aprobado por medio de cualquiera de los canales habilitados por la empresa y los valores facturados posterior a su celebración. En estos casos, la Empresa no podrá aplicar una tasa de financiación distinta a la referida en el literal b) de este artículo. Los planes de financiamiento

a los usuarios deben ser acordes a un estudio de diferentes variables como: aspectos socioeconómicos, situaciones de vulnerabilidad, meses de endeudamiento y otros que faciliten la regularización y cancelación de los valores adeudados. Los planes de financiamiento implementados, deberán ser comunicados a los usuarios por los diferentes canales habilitados y a EMAPAG EP con las actualizaciones implementadas.

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

- f) **Pago sin factura.-** En los casos señalados en el artículo 66 del presente reglamento, cuando la facturación no hubiere sido distribuida, o no llegase a conocimiento del usuario, la Empresa habilitará, una modalidad de pago sin factura, donde el usuario con la sola mención de su número de contrato podrá cancelar su obligación. La empresa podrá habilitar sistemas de pre-pago por el servicio de agua potable, exclusivamente cuando el cliente lo haya consentido;
- g) **Ausencia del responsable de pago.-** La ausencia del responsable del pago, cualquiera sea su causa y extensión, no libera ni posterga ningún compromiso de pago;
- h) **Efectos de la mora.-** La acumulación de dos (2) facturas de servicios, total o parcialmente impagas, generará los efectos relativos a la suspensión del servicio establecidos en el contrato de concesión, únicamente a usuarios que consuman hasta treinta (30) m3. Para los usuarios con consumos superiores a treinta (30) m3 la suspensión del servicio procederá con una factura total o parcialmente impaga. En ambos casos la empresa cobrará los intereses señalados en el literal b) de este artículo y notificará con preaviso el valor de la deuda como lo establece el artículo 74 literal b);
- i) La Empresa podrá exigir un garante en los casos en que acceda a convenios de pagos en clientes con infracciones o aquellos que mantenga en su historial incumplimiento de dos o más convenios de pago; y,
- j) La Empresa tendrá derecho a encomendar a personal propio o a terceros la cobranza extrajudicial de la facturación en mora, sin que ello implique limitación alguna del derecho a la recuperación del valor adeudado por vía judicial.

Art. 70.- Facturación de usuarios exentos y/o exonerados.- Los usuarios exentos y/o exonerados de los cargos son aquellos que se encuentran establecidos exclusivamente en las leyes pertinentes y que se regula en el Reglamento para aplicación de exoneraciones determinadas por la Ley Orgánica de las personas con discapacidad, la Ley Orgánica de las personas adultas mayores y otras entidades. No obstante, estarán sujetos al pago de otros rubros no incluidos en las mismas, los cuales deberán ser previamente acordados entre la Empresa y EMAPAG EP.

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

Los usuarios exentos de pago del servicio de agua potable deberán realizar un uso racional y exclusivo del agua potable de acuerdo a su actividad. La Empresa tiene el derecho a inspeccionar las instalaciones de los usuarios exentos y/o exonerados y a comprobar el uso racional y exclusivo de acuerdo a sus actividades. En caso de que el usuario en reiteradas ocasiones no permita la inspección o la Empresa haya comprobado el desperdicio de agua atribuible al usuario o el no cumplimiento del uso exclusivo, la Empresa, podrá restringir el servicio según lo establecido en el artículo 76 del presente reglamento.

CAPÍTULO VI - INTERRUPCIÓN, SUSPENSIÓN Y CIERRE DEL SERVICIO.

Art. 71.- Interrupción del servicio por razones técnicas.- Las interrupciones del servicio de agua potable por razones técnicas corresponden a aquellas suspensiones del suministro que la operadora deba realizar para la ejecución de trabajos de mantenimiento, renovación, rehabilitación, mejoras del sistema o por ocurrencia de eventos imprevistos que afecten la continuidad del servicio. Empresa podrá interrumpir o discontinuar el servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario, en función de alguna de las siguientes causas:

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

La continuidad del suministro deberá cumplir con los parámetros técnicos y de control de cumplimiento establecidos en el Contrato de Concesión y sus anexos. Será responsabilidad de la operadora implementar las soluciones necesarias para restablecer el servicio en el menor plazo posible, considerando la magnitud del incidente. La operadora deberá disponer de planes de emergencia para cubrir las eventualidades que limiten la continuidad del servicio, de manera que no podrá alegarse imprevisión, caso fortuito o fuerza mayor para dilatar la interrupción más allá de la duración que hubiere sido informada al ente de control y a los usuarios, ni para incumplir con los mecanismos de abastecimiento alternativo obligatorios.

Las interrupciones programadas del servicio de carácter técnico deberán ser notificadas a los usuarios afectados con una anticipación de cuarenta y ocho (48) horas, contadas desde la hora programada de inicio de la interrupción. La notificación deberá realizarse utilizando medios de comunicación, que garanticen la efectiva difusión de la información a los usuarios afectados, considerando el orden, carácter y duración de la interrupción, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión y sus anexos. La utilización de los medios de comunicación deberá adaptarse a la evolución de las preferencias de los usuarios y a la disponibilidad de nuevas tecnologías de comunicación, procurando garantizar la oportunidad, claridad y alcance de la información difundida según lo acordado con el Ente de Control.

En acuerdo entre las partes y en relación a la evolución de las preferencias de los usuarios y a la disponibilidad de nuevas tecnologías, la notificación estará sujeta a las siguientes condicionantes:

- En interrupciones mayores a 18 horas se efectuará a través de publicación en dos radios y publicidad pagada en redes sociales en todos los órdenes de afectación;
- En interrupciones entre 8 y 18 horas se efectuará a través de publicidad pagada en redes sociales si es mayor a 15 sectores hidráulicos o 15,000 usuarios;
- En interrupciones entre 8 horas y 18 horas se efectuará a través de volanteo a domicilio y publicaciones en redes sociales institucionales si es menor a 15 sectores hidráulicos o 15,000 usuarios;
- En interrupciones menores a 8 horas se efectuará a través de volanteo a domicilio y publicaciones en redes sociales institucionales si es mayor a 15 sectores hidráulicos o 15,000 usuarios;

usuarios;

- En interrupciones menores a 8 horas se efectuará a través de publicaciones en redes sociales institucionales si es menor a 15 sectores hidráulicos o 15,000 usuarios;
- En los casos de pruebas nocturnas operativas del sistema, podrá exceptuarse, con autorización de EMAPAG EP, la notificación previa a los usuarios;
- En caso de existir grupos de whatsapp con líderes comunitarios del sector afectado, la notificación se la efectuará también mediante este medio de comunicación.

Acorde a las disposiciones contenidas en el Anexo 2 del Contrato de Concesión, la operadora implementará mecanismos de abastecimiento alternativo de agua potable a los usuarios conforme al Contrato de concesión, para tal efecto, la operadora deberá mantener actualizado un Plan de Abastecimiento Alternativo, el cual formará parte del Plan de Emergencias, previsto en el Contrato de Concesión y deberá contemplar, al menos:

- Criterios de activación del abastecimiento alternativo;
- Medios logísticos de distribución de agua potable;
- Priorización de zonas críticas y usuarios sensibles;
- Tiempos máximos de respuesta para provisión del servicio alternativo.

Con el fin de verificar el cumplimiento del abastecimiento conforme al Contrato de Concesión, durante las interrupciones del servicio, la operadora deberá presentar al ente de control los medios de verificación que consten en el Plan de Abastecimiento Alternativo.

Art. 72.- Efectos de las interrupciones técnicas.- La ocurrencia de una interrupción técnica, tendrá con relación a los usuarios, los siguientes efectos:

- a) En las interrupciones semi críticas, cuya duración se extienda de ocho (8) a veinticuatro (24) horas, deberá ser asegurada la provisión alternativa de agua potable con destino a hospitales, sanatorios, asilos de ancianos, centros de detención, cárceles, bomberos, y todo otro destino de importancia similar que designe EMAPAG EP;
- b) En el caso de interrupciones críticas cuya duración se extienda por más de veinticuatro (24) horas, los sistemas de abastecimiento alternativos deberán ser provistos por la Empresa para la atención de los usuarios afectados, conforme a lo establecido en el Artículo 71 del presente Reglamento;
- c) En caso de interrupción mayor a cuarenta y ocho (48) horas, la Empresa facturará de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; y,
- d) Toda reclamación derivada de los daños y perjuicios ocasionados por la interrupción, tendrá carácter individual, y observará los procedimientos establecidos en las leyes pertinentes y en el presente reglamento.

El procedimiento para la atención del abastecimiento alternativo a los usuarios en caso de interrupciones del servicio será acordado entre las partes y será parte del Plan de Atención de Emergencias de la Concesión.

Disposición: El **Plan de Abastecimiento Alternativo** deberá ser acordado entre las partes en un plazo de hasta noventa (90) días a partir de la aprobación del presente Reglamento y su publicación en el Registro Oficial.

Art. 73.- Suspensión del servicio solicitada por el usuario.- Siempre que no violare normas jurídicas

de acatamiento general o disposiciones judiciales o de autoridades administrativas competentes, todo usuario podrá solicitar a la Empresa la suspensión temporaria del servicio, por un período determinado, no inferior a tres (3) meses, cumpliendo los siguientes requisitos:

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

La Empresa deberá aprobar, rechazar y ejecutar la solicitud en el plazo establecido en el artículo 92. Una vez efectuada la suspensión temporaria la Empresa facturará los costos de mantenimiento y otros de naturaleza contributiva establecidos por Leyes u Ordenanzas Municipales. Si el usuario no renueva sus solicitud, la Empresa procederá a la reconexión y en caso de que el usuario solicite la reconexión del servicio, antes del plazo estipulado, la Empresa dispondrá de cuarenta y ocho (48) horas para su ejecución.

Art. 74.- Suspensión del servicio por falta de pago.- La suspensión del servicio de agua potable y alcantarillado por morosidad en el pago de la facturación de servicios, estará sujeta a las siguientes reglas:

- a) **Tiempo de deuda vencida.-** Procederá la suspensión cuando el usuario que consume hasta treinta (30) m³ acumule dos o más facturas total o parcialmente impagas; para usuarios con consumos superiores a treinta (30) m³ la suspensión del servicio se aplicará a partir de una (1) factura total o parcialmente impaga de conformidad con lo establecido en el artículo 69 literal h).
Cuando la Empresa hubiere concedido a un usuario, un convenio de facilidades de pago, la mora en el pago de una cuota, califica a la deuda financiada como vencida, habilitando la suspensión del servicio con preaviso de suspensión en cumplimiento al literal b) del presente artículo;
- b) **Comprobación y preaviso de suspensión.-** Cuando la Empresa compruebe la configuración de los supuestos indicados en el literal a) precedente, estará obligada a comunicar al usuario, a través de la factura u otro medio digital, un preaviso de suspensión del servicio donde constará además: la deuda acumulada con sus recargos y los costos establecidos para la desconexión y reconexión del servicio, respectivamente, concediéndole al usuario cinco (5) días, para la regularización del pago;
- c) **Suspensión del servicio en caso de reconexión no autorizada.-** En el caso de las reconexiones sin autorización de la Empresa, la Empresa estará facultada a proceder inmediatamente al corte del servicio sin mediar previo aviso y aplicar las multas establecidas en el Anexo II por la infracción detectada;
- d) **Suspensión del servicio por falta de pago en inmuebles multifuncionales, con conexión única.-** En los casos de facturación a las unidades independientes de edificios multifuncionales, que no respondan a lecturas de consumos individuales, la falta de pago que autoriza la suspensión del servicio debe alcanzar una proporción superior al veinte por ciento (20%) del total mensual facturado al inmueble. En ese supuesto, las acciones por la falta de pago, hasta el monto alcanzado, estarán dirigidas al titular de la conexión, a quien la Empresa pondrá en conocimiento del detalle de los montos adeudados y sus responsables;
- e) **Suspensión del servicio por falta de pago en inmuebles multifuncionales, con individualización de consumos.-** En los casos de facturación a las unidades independientes de edificios multifuncionales, que respondan a lecturas de consumos individuales y exista

impedimento para el acceso al corte del servicio de forma individual, se realizará la suspensión del servicio en el medidor central cuando el treinta (30)% del total de las unidades independientes presenten deudas vencidas superior a tres o más facturas impagas. Para el efecto la empresa notificará del particular diez (10) días antes de ejecutar la suspensión, conminando a la colaboración de los copropietarios para el corte de las unidades con deudas;

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

g) Reconexión del servicio.- El usuario tendrá derecho a la reconexión posterior al pago del monto total adeudado, y de todos los cargos de reconexión respectivos o a la firma de un convenio de pago. La Empresa deberá efectuar los trabajos de reconexión dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas hábiles, contado desde la cancelación de la deuda o aceptación o pago inicial del convenio acordado entre las partes. En caso de que no se ejecute la reconexión dentro del plazo establecido, se deberá aplicar el crédito correspondiente a favor del usuario equivalente a la octava parte de los consumos del primer período posterior, proporcional a los días de demora incurrida y de oficio reliquidará el valor por la reconexión. El crédito será deducido de la primera factura posterior o hasta que se cumpla la aplicación del crédito generado.

Para los predios ubicados en parroquias rurales, la Empresa deberá efectuar los trabajos de reconexión dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas hábiles, contado desde la cancelación de la deuda o pago inicial del convenio acordado entre las partes.

Para los cortes duros de agua potable o de alcantarillado el plazo de reconexión será hasta de siete (7) días contados desde la cancelación de la deuda o pago inicial del convenio acordado entre las partes.

En casos especiales, que la reconexión amerite más tiempo de los indicados se deberá informar a EMAPAG EP la situación detectada y soluciones planteadas, en cuyo caso no se aplicarán los tiempos detallados precedentemente sino los requeridos para la aplicación de la solución. En el sistema de información deberá constar la trazabilidad de esta gestión que justifique un plazo mayor de atención.

No obstante, en los casos en que por responsabilidad del usuario no se ejecute la reconexión del servicio de agua potable dentro del plazo máximo establecido en este Reglamento, sea por obstáculos en el cajetín, impedimento de entrada a Inmuebles Multifuncionales o Urbanizaciones u otra causal, no procederá la devolución de la octava parte de los consumos ni la contabilización de los plazos. La Empresa sentará razón o dejará registro fotográfico del impedimento, no obstante, la Empresa deberá realizar las acciones pertinentes para coordinar con el usuario previo a la ejecución de la reconexión;

h) No procederá la suspensión del servicio cuando el usuario demuestre fehacientemente que ha pagado los valores consignados como deuda, o cuando tuviere pendiente de resolución un reclamo por facturación, o por una causa atribuible a la Empresa, siempre que estuviere al día en el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 69 de este Reglamento. De existir cortes por error la Empresa deberá implementar un procedimiento de registro y de reliquidación de los valores generados por el corte y reconexión errados en caso de haber sido generados; e,

i) En caso de determinarse que un predio en condición de suspensión por corte se encuentre habitado y se evidencie consumo de agua a partir del segundo mes de haber sido ejecutada la suspensión del servicio, se facturará el consumo promedio histórico hasta por cuatro meses consecutivos. La Empresa deberá iniciar los procesos de verificación correspondiente a fin de determinar la existencia de posibles infracciones.

Art. 75.- Suspensión o restricción del servicio por otras razones atribuibles al usuario.- La Empresa podrá disponer y efectivizar la suspensión o restricción del servicio de agua potable y alcantarillado, correspondiente al usuario o al inmueble, aunque no tuviere una deuda vencida con la Empresa cuando:

- a) Verifique la instalación indebida de conexiones, calificándose como tales a la realización de:
 - i) Modificaciones a las conexiones existentes;
 - ii) Derivaciones permanentes o temporarias para proveer del servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario a otros predios;
 - iii) Manipulación sobre las conexiones, los artefactos de medición, los equipos de control de restricción del servicio, o cualquier otro procedimiento capaz de alterar el normal funcionamiento de los mismos;
 - iv) Conexión de equipos o instalaciones no autorizados;
 - v) Exista impedimento por parte del usuario para realizar la toma de lecturas durante dos (2) meses consecutivos o más; y,
 - vi) Cuando se realicen descargas no autorizadas o peligrosas en la red pública.
- b) Compruebe la responsabilidad del usuario por el daño, retiro o sustitución de equipos de medición del inmueble; o el retiro, destrucción, reemplazo o adulteración de cualquiera de los sellos y/o precintos de seguridad instalados en los equipos de medición, u otros componentes de la conexión; o cuando el titular de la conexión impida a la Empresa la instalación de nuevos equipos, el reemplazo y/o la reparación de los existentes;
- c) Verifique que el titular de la conexión, o cualquier persona localizada en el inmueble interfiera en la utilización, operación, y mantenimiento de las redes públicas, y demás equipos destinados al suministro del servicio de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario;
- d) Compruebe que el titular de la conexión no hubiere efectuado los trabajos necesarios en las instalaciones internas tendientes a evitar los daños que los desperfectos detectados provocan al servicio o a otros usuarios, y luego de que la Empresa hubiere requerido al usuario a hacerlo, según se establece en el instructivo indicado en el artículo 64 de este reglamento;
- e) El titular de la conexión o personas del inmueble, de modo deliberado impidan a personal de la Empresa, efectuar actividades de lectura de mediciones por espacio de dos (2) períodos, reparaciones, verificación de las instalaciones internas, u otras inspecciones;
- f) El titular de la conexión o personas del inmueble, obstruyan la realización de una restricción del servicio, o cuando se hubiere efectuado una reconexión sin autorización de la Empresa;
- g) El titular de la conexión o personas del inmueble, obstruyan la realización de una gestión de cobro y/o suspensión del servicio por deuda; y,
- h) Ocurra el evento indicado en el artículo 50 del presente reglamento referido a descargas de efluentes fuera de norma, o cuando alguna otra normativa prevea la suspensión del servicio de provisión de agua potable, como consecuencia de la trasgresión a normas ambientales vigentes o de preservación de los recursos naturales, vigentes.

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

Art. 76.- Restricción del servicio.- La restricción del servicio consiste en un procedimiento técnico

que implementa la Empresa sobre la conexión del servicio de provisión de agua potable, orientado a lograr que el inmueble reciba una mínima dotación de agua potable.

La restricción del servicio constituye una modalidad atenuada de la suspensión del servicio, y por lo tanto su aplicación cabe a cualquiera de los casos establecidos en los artículos 74 y 75 de este reglamento. Rigen igualmente dichas disposiciones en lo relativo a la implementación y duración de la medida; las situaciones de exención, y las condiciones para la reconexión.

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

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

Art. 77.- Cierre definitivo y reinstalación del servicio de agua potable y alcantarillado.- La Empresa podrá disponer el cierre definitivo de la conexión en los casos establecidos en el presente reglamento, y además, cuando la situación de suspensión o restricción del servicio se prolongue por un lapso continuo de más de seis (6) meses, sin que el usuario hubiere corregido y/o normalizado la situación. El transcurso de los indicados seis (6) meses no se interrumpe por las reconexiones ilegales que hiciere el usuario. El costo del cierre definitivo y el de las eventuales multas por reconexiones se sumará a la deuda del usuario. El cierre definitivo constituye una decisión administrativa que podrá implicar, a criterio de la Empresa, el retiro del medidor, el cierre de la guía respectiva y de la conexión de alcantarillado sanitario y cuyas acciones serán a costo del usuario según lo establecido en el Anexo III del presente reglamento y/o mediante levantamiento de presupuesto de acuerdo a la situación de cada predio o actividad a ejecutar.

También se podrá realizar el cierre definitivo por solicitud del usuario que se encuentre al día en los pagos del servicio.

La reinstalación del servicio para el usuario, demandará la cancelación de las deudas correspondientes, la no subsistencia de las causales indicadas en el artículo 75 de este reglamento y el cumplimiento de los requisitos relativos a una nueva solicitud de conexión.

El plazo para la reinstalación será de quince (15) días, acorde al artículo 13 del presente Reglamento.

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

CAPÍTULO VII – REGULARIZACIÓN DE CONSUMOS Y REDUCCIÓN DE AGUA NO CONTABILIZADA

Art. 78.- INTERAGUA procurará regularizar la situación de usuarios o no, que estén inmersos en los siguientes casos:

1. Conexiones clandestinas (usuarios no registrados en la base comercial de la Empresa).
2. Derivaciones clandestinas (bypass).

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

Art. 79.- Cuando la Empresa hubiere detectado cualquiera de las anomalías 2, 3, 4 indicadas en el artículo precedente, INTERAGUA deberá regularizar su situación y podrá facturar al usuario el volumen no comercializado durante un periodo de hasta doce (12) meses, a excepción de las conexiones clandestinas cuyo periodo es hasta tres (3) meses. Para el cálculo de dicho volumen, la Empresa realizará por un mínimo de diez (10) días, un seguimiento de lectura, a partir de la fecha de detección del fraude, el cual será considerado como la base de consumo real para la aplicación de los cargos por volumen no comercializado. Este valor será equivalente a la diferencia entre el consumo facturado y el consumo calculado por volumen no comercializado, durante el periodo de fraude. Para su facturación se aplicará el rango de consumo correspondiente.

Si se evidencia que el usuario está conectado a la red pública de alcantarillado, se incrementará el valor correspondiente a dicho rubro, con base a lo establecido en el Reglamento de Estructura Tarifaria.

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

Art. 80.- En caso de inconformidad con la aplicación de la disposición anterior, el usuario podrá presentar ante la Empresa, en el plazo cinco (5) días de haber sido notificado, sus pruebas de descargo respecto a la imputación que hiciere la Empresa. La Empresa sustanciará este reclamo de acuerdo a las disposiciones que para el efecto prevé el presente reglamento.

Art. 81.- Si la Empresa detecta la reiteración de estas anomalías en un periodo de doce (12) meses, posteriores a la detección de alguna de éstas, por primera ocasión y, siempre y cuando el reclamo presentado, de ser el caso, no fuere favorable al usuario, podrá realizar el cierre definitivo del servicio de agua potable al usuario infractor.

CAPÍTULO VIII - FACTURACIÓN DE USUARIOS EXONERADOS DE PAGO DE LOS SERVICIOS

Art. 82.- La Empresa podrá exonerar parcial o totalmente del pago de los servicios de agua potable y alcantarillado y, aplicar rebajas, descuentos y/o condonaciones de deudas a usuarios que de "acuerdo a la ley", sean beneficiarios de tales exoneraciones, rebajas, descuentos y/o condonaciones; lo cual deberá aplicarse cumpliendo con las disposiciones contenidas en el Contrato de Concesión y sus documentos complementarios.

Art. 83.- De proceder la aplicación de cualquiera de las opciones referidas en el artículo anterior, el usuario, a su costo, deberá permitir que la Empresa instale aparatos de medición de consumos.

TÍTULO VII

ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS CAPÍTULO I - SOLICITUDES

Art. 84.- Clasificación.- Las solicitudes y reclamos se clasifican en técnicos y comerciales, en orden a

los criterios y parámetros de eficiencia establecidos en el Anexo 2 del Contrato de Concesión, sin perjuicio de aquellos otros aspectos que resulten complementarios, conexos o afines, en razón de la materia, a los enumerados en el Anexo 2 del Contrato de Concesión.

Art. 85.- Presentación de solicitudes.- Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio señalados en el artículo 92 del presente reglamento, orientada a obtener de la Empresa la realización de alguna acción concreta, y sin que hubiere mediado requerimiento anterior del mismo usuario relativo al asunto.

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

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

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

Las solicitudes de provisión del servicio de agua potable y alcantarillado deberán realizarse a través de los canales habilitados por la Empresa, cumpliendo las formalidades y requisitos, conforme a lo establecido en los artículos 11 y 42 de este reglamento.

Admitida la solicitud, la Empresa informará al peticionario, el número o la designación de registro asignada a la solicitud y el plazo previsto para su atención, según lo señalado en el artículo 92 del presente reglamento e informará al usuario sobre el proceso para la atención de su trámite. El cliente podrá registrar sus trámites y acceder a realizar las consultas y seguimiento del estado de los mismos, para lo cual la Empresa habilitará estas opciones en su plataforma virtual, telefónica o presencial.

Art. 86.- Atención de solicitudes.- Se considerará válida y con plenos efectos jurídicos, toda decisión proveniente de la Empresa y que se haya emitido de acuerdo al presente reglamento.

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

CAPÍTULO II - RECLAMOS

Art. 87.- Reclamos en general.- Considerase formalizado un reclamo, cuando un usuario manifiesta su inconformidad respecto de cualquier aspecto de nivel del servicio, o del trato observado por la

Empresa con relación al ejercicio de sus derechos, siempre y cuando el evento que motiva el reclamo se hubiere producido como máximo, durante los dos (2) meses anteriores a la fecha de presentación del reclamo.

Art. 88.- Tramitación de reclamos.- Los reclamos se registrarán por las siguientes reglas:

- a) Presentación.-** El reclamo podrá ser efectuado en las oficinas comerciales de la Empresa y por cualquiera de las formas y medios indicados para la presentación de solicitudes en el artículo 85 del presente reglamento. Sin perjuicio de ello, la Empresa habilitará en sus oficinas comerciales un registro de reclamos, que se instrumentará y completará como se indica en los artículos 4 numeral 12 y 35 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y 5 y 34 de su reglamento general. Dado que EMAPAG EP está facultada a intervenir en reclamos de los usuarios respecto al nivel de servicio o trato brindado por INTERAGUA, EMAPAG EP se abstendrá de dar trámite a cualesquier reclamación presentada de manera directa respecto a las circunstancias antes señaladas y las enviará a la Empresa para que ésta las atienda según lo que corresponda en virtud del presente reglamento;
- b) Requisitos.-** Además de las circunstancias personales, el reclamante deberá precisar la naturaleza del reclamo, fundamentando la causa del mismo, adjuntando aquellos documentos que obren en su poder, y que sirvan de apoyo o fundamento del mismo, pudiendo solicitar la realización de cualquier diligencia de prueba atinente a avalar la procedencia del reclamo. Ningún cargo o derecho será exigido para condicionar la presentación de un reclamo. Asimismo no será exigido como requisito previo a la presentación del reclamo, el que el usuario se encuentre al día en sus pagos.
En caso de que el usuario tenga el servicio cortado por falta de pago, deberá pagar el consumo histórico por cada mes reclamado para la reconexión hasta la respuesta al reclamo por la Empresa. El consumo histórico será el correspondiente al del mes anterior del consumo que originó el reclamo;
- c) Recepción.-** La Empresa hará saber de modo formal al reclamante, a la presentación:
 - i) El número de registro del reclamo; y,
 - ii) El plazo previsto para la atención del reclamo, el mismo que se contará desde que el reclamo se hubiere presentado;
- d) Forma de sustanciación.-** La Empresa deberá contar con un sistema de gestión comercial que registre de manera individualizada cada reclamo y todas las actuaciones tendientes al análisis y resolución del reclamo.
La Empresa practicará las pruebas razonablemente requeridas por el reclamante y aquellas otras que la Empresa considere igualmente pertinentes. En el caso de solicitar servicios con costo, el usuario cancelará los valores correspondientes. Sólo por razones excepcionales motivadas por el diligenciamiento de las medidas probatorias, se justificará una prórroga de los plazos de resolución establecidos en el artículo 92, no superior a los diez (10) días. Para que ésta prórroga resulte válida deberá notificársela al reclamante, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al vencimiento del plazo respectivo.
Este sistema además permitirá el registro de la trazabilidad de las acciones relacionadas con el mismo;
- e) Respuesta.-** La decisión relativa a la reclamación será clara en cuanto a aceptar o no el reclamo, debiendo incluir, cuando proceda, la descripción de las medidas que implementen lo resuelto;
- f) Notificación.-** La resolución será notificada por cualquiera de los siguientes medios: electrónico, telefónico, escrito, u otros autorizados por EMAPAG EP en un término de cinco (5) días hábiles luego de haberse atendido el reclamo, sin perjuicio de que el usuario solicite la respuesta a su reclamo dentro de los plazos establecidos en el artículo 92.

En caso de predios deshabitados, además del aviso físico, la Empresa deberá notificar al usuario la resolución a su reclamo a través de otros canales de comunicación como electrónico y telefónico, siempre que estén registrados en la base de datos de la empresa; y,

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

Art. 89.- Reclamos sobre facturación del servicio.- Los reclamos relativos a la facturación del servicio estarán regidos por las normas que se establecen a continuación, además de aquellas contempladas en el instructivo referido en el artículo 64 de este reglamento. En lo que no se oponga a dichas regulaciones específicas, serán aplicables las reglas generales del artículo 88 precedente.

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

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

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

El usuario podrá solicitar una prueba de exactitud o una revisión de sus instalaciones internas, cuyo costo será asumido por el mismo usuario de conformidad con el Anexo III del presente reglamento, sin perjuicio de los derechos establecidos en el artículo 64 de este reglamento. En caso de resultar favorable la reclamación, la Empresa acreditará los valores por el costo de la inspección y los correspondientes al reajuste por la facturación emitida, si es el caso.

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

Salvo en casos de conexiones temporarias y conexiones especiales, al identificarse una fuga de agua ubicada entre el medidor y el frente del lote, será responsabilidad de la Empresa, repararla y proceder al ajuste del valor respectivo, producto de dicha fuga, sin obligación de reponer cualquier tipo de recubrimiento instalado por el usuario en propiedad pública.

El valor respectivo se ajustará tomando en cuenta el promedio histórico anterior al inicio del reclamo.

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

Art. 90.- Reclamos por fugas no perceptibles.- Cuando el resultado de la inspección solicitada dentro de la atención del reclamo de facturación, determine la existencia de fugas no perceptibles, la Empresa otorgará al usuario un plazo de treinta (30) días para que ejecute las correcciones de sus instalaciones, extendiendo el plazo de respuesta al reclamo, que permita verificar en seguimiento de lecturas posterior, la determinación del consumo regularizado, que servirá de base para realizar los ajustes contenidos dentro del periodo de reclamación, que cumplan con las formalidades, el plazo de presentación y requisitos para el registro de reclamaciones. El plazo de treinta (30) días otorgado al usuario para realizar la corrección de sus instalaciones deberá restarse del total de días atendidos ya que no es imputable a la Empresa. Siendo el usuario responsable del cuidado y buen uso de sus instalaciones internas, esta excepción se considera de forma exclusiva para casos en que existan fugas subterráneas o no perceptibles detectadas y evidenciadas.

Salvo en casos de conexiones temporarias y conexiones especiales, al identificarse una fuga de agua ubicada entre el medidor y el frente del lote, será responsabilidad de la Empresa, repararla y proceder al ajuste del valor respectivo, producto de dicha fuga, sin obligación de reponer cualquier tipo de recubrimiento instalado por el usuario en la propiedad pública. Sin embargo, la reparación de la fuga deberá cumplir con las disposiciones técnicas y ordenanzas establecidas por el Municipio de Guayaquil.

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

Art. 91.- Obligación de pago durante la tramitación del reclamo.- La presentación de un reclamo por facturación del servicio, no elimina, restringe o exime la obligación del usuario de pagar durante el periodo reclamado y hasta la resolución del reclamo, el valor equivalente al consumo histórico de los últimos seis (6) periodos, o el promedio respectivo si la antigüedad de la conexión no alcance dicho lapso, siempre excluyendo el periodo reclamado a los efectos del cómputo del promedio, y según lo establecido en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. A ese efecto, la Empresa suspenderá acciones de corte del servicio hasta siete (7) días hábiles posterior a la resolución del reclamo.

En el caso particular de un reclamo por consumo facturado siguiente a una primera instalación de conexión de agua potable y medidor, la Empresa deberá obtener el consumo registrado por diferencia de lecturas, para resolver si es procedente un reajuste por el periodo de reclamación. En ningún caso será para recargo al usuario por consumos no facturados.

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

Art. 92.- Plazos para resolver solicitudes y reclamos.- La Empresa dispondrá de los plazos establecidos en los cuadros siguientes, para resolver las solicitudes y reclamos presentados por parte de los usuarios. Todo asunto no previsto en la categorización de dichos cuadros tendrá un plazo de treinta (30) días para su cumplimiento y/o resolución.

Aspectos de Nivel del Servicio	Tiempo "X"	Unidad
Solicitud de Instalación de la conexión domiciliaria de agua potable	15	Días
Solicitud de desconexión de la conexión domiciliaria de agua potable	48	Horas
Solicitud de reconexión de la conexión domiciliaria de agua potable	5	Días
Reparación de veredas	15	Días
Reparación de calles	15	Días
Escapes en la vía pública	5	Días
Interrupción del servicio de agua potable	48	Horas
Reclamos por calidad de agua	24	Horas
Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de alcantarillado	5	Días
Solicitud de reconexión de la conexión domiciliaria de alcantarillado	48	Horas
Taponamiento de colectores	5	Días
Taponamiento de la conexión domiciliaria	48	Horas
Filtraciones	48	Horas
Falta de tapa de bocas de registro	48	Horas
Reclamos por desbordes cloacales en la vía pública	5	Días
Nuevos usuarios	15	Días
Discontinúaciones voluntarias	48	Horas
Reinstalaciones voluntarias	48	Horas
Pago automático *	60	Días
Consultas varias	30	Días
Cortes en proceso	N/C	
Cortes efectivos	N/C	
Reinstalaciones	24	Horas
Cortes por error	24	Horas
Subdivisiones, anexiones, divisiones	30	Días
Ajuste de crédito	30	Días
Correcciones de saldo	30	Días
Reclamo de medidores	30	Días
Clandestinos	N/C	
Solicitud de exención	30	Días
Agua para construcción	10	Días
Inexistencia de deuda	10	Días

Notas aclaratorias:

- a) N/C: No corresponde fijar un plazo pues es un proceso interno de la Empresa y la fijación de un plazo máximo no reporta ningún beneficio para los usuarios.
- b) Los plazos anteriores se interrumpen por los tiempos que no son responsabilidad de la Empresa. Tales como la ejecución de pagos por parte del usuario, tiempo para adecuaciones por parte del usuario, o las autorizaciones, permisos, licencias otorgadas por otras entidades públicas.
- c) En el caso de Parroquias Rurales los tiempos se consideran como días laborables y en todos los casos determinados como especiales deberán estar identificados en el sistema de información comercial, con la información pertinente y evidencias que justifiquen esta identificación, para el respectivo monitoreo de EMAPAG EP.
- d) Si de la revisión de la Empresa, se determina que el aspecto de servicio registrado no corresponde al evidenciado como resultado de la verificación técnica, se procederá a su

clasificación correcta, siendo aplicables para su atención los plazos establecidos según corresponda. La Empresa deberá registrar en el sistema de información comercial, la reclasificación para el respectivo seguimiento y atención.

- e) En los casos en que la solución para la atención de las solicitudes o reclamos requiera de una obra civil que demande tiempos y recursos adicionales, se deberá informar a EMAPAG EP la situación detectada y soluciones planteadas, en cuyo caso no se aplicarán los tiempos detallados precedentemente sino los requeridos para la aplicación de la solución. En el sistema de información deberá constar la trazabilidad de esta gestión que justifique un plazo mayor de atención. Siendo responsabilidad de la Empresa la mitigación y el seguimiento de la correspondiente inversión para los trabajos requeridos.

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

- a) **Por requerimiento de permisos especiales institucionales:** Municipales y/o de regeneración urbana, de la Agencia Nacional de Tránsito, Medioambientales, Instituciones de Servicios Públicos para cumplimiento de leyes y normativas, no se considerará el tiempo correspondiente a permisos de terceros.
- b) **Por requerimiento de diseño y fabricación en proceso constructivo:** En caso de necesitarse un diseño específico y/o estructura para el sistema operativo y/o la fabricación de accesorios no disponibles en el mercado, que requieran de una fabricación especial, no se contabilizará el tiempo correspondiente en esta actividad.
- c) **Por sondeos e investigación en redes de agua potable y alcantarillado:** Cuando se requiera la ejecución de una investigación de las redes existentes y/o utilización de equipos de detección de fugas, cámaras de video, así como pruebas hidráulicas o de sectorización nocturna para determinar el origen de la fuga, desborde y/u obstrucciones.
- d) **Por alta peligrosidad y niveles de riesgo a la integridad y seguridad ocupacional:** En caso de identificarse áreas de trabajo en que se presuman o evidencien situaciones de alta peligrosidad y riesgos, corresponderá realizar el análisis de tareas, soporte y protección de técnicos y agentes de seguridad e inclusive permisos de trabajo cuando corresponda. Todos los casos determinados como especiales deberán estar identificados en el sistema de información comercial, con la información pertinente y evidencias que justifiquen esta identificación, para el respectivo monitoreo de EMAPAG EP.

CAPÍTULO III - RECLAMO ADMINISTRATIVO ANTE EMAPAG EP

Art. 93.- Reclamo administrativo ante EMAPAG EP.- Agotado el trámite de reclamación ante Interagua, en los términos previstos en los artículos 87, 88 y 89 del presente Reglamento, así como los servicios sujetos a facturación, el usuario que considere que su reclamo no ha sido atendido, sea por falta de respuesta, respuesta defectuosa o negativa expresa que considere infundada, estará facultado para presentar la respectiva reclamación administrativa ante EMAPAG EP.

Durante el tiempo en el que EMAPAG EP, sustancie la reclamación del usuario, el pronunciamiento que hubiere emitido la Empresa, quedará suspendido en sus efectos. El ejercicio y tramitación ante EMAPAG EP, estará sujeto a las siguientes reglas:

- a) **Persona legitimada.-** La reclamación deberá ser solicitada por el titular del contrato, la misma persona que hubiere planteado el reclamo ante INTERAGUA o por quien ejerciere su representación mediante delegación escrita;

- b) Formalidades.-** El reclamo será presentado por escrito en las oficinas de EMAPAG EP, o por cualquiera de los canales disponibles, dentro de un plazo de treinta (30) días de notificado con la respuesta de INTERAGUA o contados desde los diez (10) días posteriores a la fecha en que debía producirse la respuesta por parte de la Empresa.
El reclamante deberá formular una crítica precisa y detallada a la decisión cuestionada, y solo podrá ofrecer nuevos medios de prueba si acredita que recién accede o tuvo conocimiento de ellos;
- c) Remisión de antecedentes.-** EMAPAG EP cursará copia del reclamo a la Empresa dentro de un (1) día hábil de recibida, y ésta deberá, en un término máximo de cinco (5) días hábiles enviar el expediente (digital o físico) conformado por la Empresa con la atención del reclamo, además de la información esencial que requiera EMAPAG EP para su pronunciamiento;
- d) Sustanciación.-** EMAPAG EP podrá realizar las diligencias de prueba que estime oportunas, incluso requiriendo a la Empresa documentación adicional o informes especiales relativos al reclamo, los que deberán ser cumplidos o proporcionados dentro de los cinco (5) días hábiles de notificado el pedido, salvo cuando la producción de los informes implique actividades que requieran razonablemente mayor plazo, en cuyo caso EMAPAG EP fijará el término respectivo; asimismo el término máximo señalado para EMAPAG EP en el literal f) se extenderá por el mismo lapso;
- e) Desistimiento por parte del usuario.-** El desistimiento por parte del usuario se lo realizará ante EMAPAG EP durante la sustanciación del reclamo y podrá ser presentado o notificado hasta antes de que se emita resolución;
- f) Resolución.-** EMAPAG EP deberá emitir resolución dentro del término máximo de treinta (30) días de recibida la reclamación, término dentro del cual deberá sustanciar la prueba que estime conveniente. Vencido este término, el reclamante tendrá el derecho a solicitar ante EMAPAG EP la aceptación de su reclamo. El tiempo de respuesta al reclamo podrá extenderse de la fecha máxima de atención fijada cuando la producción de los informes requiera un plazo mayor.
Si EMAPAG EP incurre en silencio administrativo a causa de retrasos ocasionados por la Empresa, los efectos inherentes a dicho silencio correrán por cuenta de la Empresa. Si EMAPAG EP incurre en silencio administrativo por su responsabilidad, responderá ante la Empresa por los efectos inherentes a dicho silencio, debiendo reembolsarle a ésta un valor equivalente a aquel que la Empresa, a efectos de ejecutar la tácita resolución de EMAPAG EP, tuviere que gastar y/o que reconocer en cualquier forma a favor del usuario y que no hubiera debido gastar o reconocerle si la resolución de la apelación hubiera sido favorable a la Empresa. Los valores que en este caso correspondan a la Empresa se los pagará directamente EMAPAG EP.
La resolución de EMAPAG EP se limitará a confirmar lo actuado por la Empresa y la respuesta al reclamo presentado, o a ordenar a la Empresa que atienda el reclamo formulado;
- g) Ejecución de la decisión.-** La decisión de EMAPAG EP será notificada a las partes por dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada, y será cumplida por la Empresa o el reclamante, según corresponda en un término de cuarenta y ocho (48) horas; y,
- h) De la resolución emitida por EMAPAG EP.-** el usuario, en su calidad de administrado, estará facultado para hacer uso de todos los mecanismos de impugnación en sede administrativa y judicial, que el ordenamiento jurídico pone a su disposición para el efecto.

Art. 94.- Derecho de presentación ante el Directorio.- La Empresa está obligada a cumplir íntegramente las resoluciones emitidas por EMAPAG EP respecto de los procesos administrativos de reclamos de los usuarios. En caso de que la Empresa considerare que, la resolución emitida por EMAPAG EP contraviene las disposiciones del presente Reglamento, podrá presentar una solicitud ante el Directorio de EMAPAG EP, la cual deberá ser debidamente motivada, para que este órgano resuelva

la procedencia o improcedencia de las resoluciones emitidas por la administración de EMAPAG EP. A más de exponer sus argumentos de manera escrita, la Empresa podrá solicitar ser recibido en audiencia para exponer de forma verbal ante el Directorio de EMAPAG EP. El Directorio podrá pronunciarse respecto de esa solicitud, en mérito de todo lo actuado, en el plazo de sesenta (60) días.

TITULO VIII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y DE LOS USUARIOS

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 95.- Disposiciones comunes.- La enumeración de los derechos y obligaciones de la Empresa y de los usuarios contenida en los artículos siguientes no inhibe o limita la aplicación de otros derechos y obligaciones que emanan de la Constitución de la República, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley Orgánica de Discapacidades, Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y sus respectivos Reglamentos, la Ley Orgánica de Control de Poder de Mercado, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento, el Contrato de Concesión y sus anexos, y de otras regulaciones aplicables a la relación usuario-empresa, además del presente Reglamento.

Art. 96.- Derechos de la Empresa.- Constituyen derechos de la Empresa además de los contenidos en este Reglamento y dentro del Contrato de Concesión los que incluyen a continuación:

- a) Ejercer el control y custodia de las infraestructuras, instalaciones, redes y demás bienes de la concesión; formulando las acciones necesarias para prevenir toda acción que limite la existencia y/o funcionamiento y/o capacidad de los mismos;
- b) Percibir los importes que correspondan a los servicios y demás prestaciones y trabajos que efectúe, conforme al Reglamento de Estructura Tarifaria, el presente reglamento, y a las resoluciones que emita EMAPAG EP, en concordancia con lo establecido en el Contrato de Concesión;
- c) Inspeccionar las conexiones de servicios, y la situación de las redes públicas, cuando resulte necesaria la actualización del registro de usuarios, y/o a los fines de prevenir e impedir acciones de fraude, errores de medición, o contingencias de otro tipo que perjudiquen al servicio y a la Empresa, estando facultada a obtener el auxilio de la fuerza pública para eliminar las conexiones clandestinas que detecte;
- d) Solicitar acceso a las instalaciones intradomiciliarias cuando presuma que las mismas se encuentran en condiciones perjudiciales para el sistema, y/o en las demás situaciones contempladas en esta reglamentación;
- e) Aplicar las sanciones que correspondan, en caso de comprobar la configuración de alguna infracción prevista en el presente reglamento, cumpliendo las reglas de procedimiento establecidas, bajo pena de invalidez de la sanción aplicada;
- f) Dar solución a casos no convencionales de provisión de los servicios bajo las condiciones especiales que se determine;
- g) Controlar el uso racional del agua potable;
- h) Autorizar el funcionamiento de sistemas de auto - provisión de servicios en la forma que se determina en el presente reglamento; e,
- i) En los casos de falta de acceso al medidor por dos meses consecutivos, por responsabilidad comprobada atribuible al usuario, la Empresa, previa notificación, procederá con la reubicación del medidor con cargo al usuario, cuando las condiciones del predio lo permitan.

Art. 97.- Obligaciones de la Empresa.- Constituyen obligaciones de la Empresa las contenidas en los instrumentos referidos en el artículo 98 de este reglamento, que entre otras incluyen las que se indican a continuación:

- a) Suministrar los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en las condiciones de calidad, continuidad y eficiencia establecidas en el Contrato de Concesión y las demás normas aplicables;
- b) Utilizar materiales, equipamientos, servicios, tecnologías y bienes de calidad óptima y que resulten adecuados a los fines destinados de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión;
- c) Vigilar el adecuado uso de los servicios por parte de los usuarios, preservando las instalaciones de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial transferidas y construidas a su cargo;
- d) Asesorar a los usuarios, respecto del mantenimiento de las instalaciones internas, y sobre las acciones preventivas que deberían adoptar para la mejor utilización de los servicios, en particular promoviendo el uso racional y el cuidado del agua;
- e) Atender las solicitudes y reclamos recibidos, en la forma establecida en el presente reglamento, procurando brindar a los usuarios un trato respetuoso, transparente, ágil, eficiente y equitativo;
- f) Brindar a los usuarios la información que corresponda de acuerdo con el Contrato de Concesión y las leyes respectivas, sin perjuicio de difundir a través de medios de comunicación de alcance general, aquellas circunstancias que prevengan toda alteración de la normal prestación de los servicios;
- g) Atender los hechos materia de las denuncias presentadas por EMAPAG EP y, de ser el caso, aplicar los correctivos que correspondan de acuerdo con el Contrato de Concesión y/o el presente reglamento;
- h) Mantener en las oficinas de atención al cliente a disposición del usuario, el material informativo proporcionado por EMAPAG EP sobre su función reguladora;
- i) Mientras se tramiten los reclamos por facturación presentados ante la Empresa o al Ente Regulador, la Empresa estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna, siempre y cuando el cliente cumpla con el pago correspondiente al consumo histórico por las facturas objeto de reclamación, según se expresa en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- j) La Empresa mantendrá por medios virtuales, información de interés del usuario como horarios de atención, formas de pago, denominación y valores de rubros facturados, información sobre los requisitos y formas de presentación de trámites;
- k) La Empresa deberá socializar y fomentar la participación ciudadana, en toda obra o actividad que realice para la expansión o mejoramiento de los servicios en el sector en cumplimiento a la Constitución, Ley de Participación Ciudadana y demás normas pertinentes; y,
- l) Mantener una base de datos actualizada con los datos proporcionados por el cliente u obtenidos por la propia operación de la Empresa, la cual deberá ser compartida a EMAPAG EP para los respectivos controles, siguiendo lo estipulado en la Ley de Protección de Datos Personales.

Art. 98.- Limitación de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor.- Las obligaciones de la Empresa solo podrán limitarse o reducirse en función de la ocurrencia de eventos tipificados como de caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo a lo establecido en el numeral 20.5 del Contrato de Concesión, y que resulten calificados como tales por EMAPAG EP. A tal efecto la Empresa deberá comunicar y acreditar plenamente ante EMAPAG EP el evento de caso fortuito o fuerza mayor dentro de un plazo de cinco (5) días de haberse configurado o presentado el problema. En caso de que EMAPAG EP rechace la calificación de estos eventos como de caso fortuito o fuerza mayor, la Empresa podrá impugnar tal decisión de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión. Cuando el

incumplimiento obedezca a hechos provocados por terceros, cuyo control exceda la aptitud y/o capacidad razonable de la Empresa, la situación será asimilada a la fuerza mayor, siempre y cuando se demuestre que ésta carecía de medios para impedir o frustrar dicha turbación.

Art. 99.- Derechos de los usuarios.- Son derechos de los usuarios:

- a) Recibir los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, sin discriminación, en las condiciones de calidad, continuidad y precios establecidas en el Contrato de Concesión y en las demás normativas aplicables;
- b) Formular solicitudes, reclamos y recursos relativos a las condiciones de las prestaciones de servicios, en la forma establecida en este reglamento. En cada canal de atención habilitado por la Empresa, existirán medios y formas particulares para facilitar la presentación de las solicitudes y reclamos, a cuyo efecto el usuario podrá requerir que personal de la Empresa proceda a brindarle la máxima cooperación posible;
- c) Recibir información de la Empresa, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en aquellas materias de información obligatoria, como en aquellas en que el usuario solicite información específica pertinente o relativa a su cuenta como usuario y a los servicios contratados. Toda modificación a las condiciones de prestación de los servicios será informada a los usuarios por los medios disponibles por la Empresa, con la primera facturación del servicio a partir de su modificación, El plazo para atención de los usuarios será determinado de conformidad con el Artículo 92 del presente reglamento;
- d) Obtener un trato amable, transparente, equitativo y eficaz por parte de la Empresa. En el buzón de comentarios de las oficinas comerciales de la Empresa, los usuarios podrán realizar los comentarios y observaciones relativos al trato recibido. Todo personal de atención al cliente de la Empresa, de cualquier jerarquía deberá llevar en forma visible una identificación personal. La Empresa deberá realizar una investigación interna, toda vez que reciba alguna queja acerca del trato brindado al usuario, debiendo resolverla dentro de los treinta (30) días, plazo en el que hará saber al denunciante la decisión recaída;
- e) Obtener asesoramiento relativo al estado y funcionamiento de las instalaciones internas de predios de uso doméstico, y a los medios de acción preventivos para el mejor aprovechamiento de los servicios. La actividad de la Empresa al respecto se limitará a la indicación de las acciones que el usuario deba realizar a efectos de la reparación o adecuación respectiva y no requerirá que la Empresa lleve a cabo una inspección al predio. En caso de que un usuario solicite una inspección al predio con el objeto de brindar el asesoramiento, la Empresa podrá proporcionar dicho asesoramiento dentro de un término de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud respectiva y tendrá el derecho de percibir un cargo de acuerdo al Anexo III del presente reglamento. Este asesoramiento que brinde la Empresa no le generará a ésta, responsabilidad de ninguna naturaleza ni podrá servir al usuario para exonerarse de sus obligaciones y responsabilidades;
- f) Recibir atención y resolución oportuna de las peticiones, quejas o reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables;
- g) Conocer los beneficios del servicio acorde a su condición de vulnerabilidad;
- h) Recibir los reintegros a que tuviere derecho por pagos efectuados en exceso, en dinero en efectivo o mediante la acreditación del valor respectivo en las facturas de vencimiento más próximas, hasta agotar el crédito. En este supuesto, el reintegro deberá incorporar los intereses devengados desde el momento de generación del crédito, hasta el día de vencimiento de la respectiva factura, a la tasa establecida en el artículo 69 literal b) del presente reglamento;
- i) Exigir administrativa y/o judicialmente la reparación integral de las consecuencias dañosas referidas a derechos o intereses afectados por el accionar de la Empresa. La exigencia

administrativa será planteada a través de la forma de reclamo, observándose el procedimiento establecido en este reglamento; y,

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

Art. 100.- Obligaciones de los usuarios.- Constituyen obligaciones de los usuarios, las siguientes:

- a) Cumplir las disposiciones relativas a la conexión obligatoria de los servicios, cuando exista red pública de agua potable y/o alcantarillado, así como las demás responsabilidades atribuidas en el presente reglamento;
- b) Mantener en buen estado las instalaciones internas hasta la línea de fábrica, evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes;
- c) Facilitar las actividades de mantenimiento, reparación, control, toma de lectura, inspección de la Empresa, e inclusive las actividades de restricción o suspensión de servicio, en la forma establecida en el presente reglamento;
- d) Pagar puntualmente las facturas que se emitan por los servicios y demás cargos que corresponda pagar a la Empresa, así como cumplir las obligaciones contraídas a través de acuerdos o convenios entre el usuario y la Empresa;
- e) Informar a la Empresa sobre fugas o pérdidas que detecte en las redes públicas;
- f) Abstenerse de manipular las instalaciones y medidores, y de incurrir en los demás comportamientos prohibidos por este reglamento;
- g) Abstenerse de descargar a las redes de alcantarillado sanitario y de drenaje pluvial, efluentes que se encuentren prohibidos por las leyes y normas vigentes en el país que resulten aplicables;
- h) Abstenerse de descargar aguas servidas en las redes de drenaje pluvial;
- i) Cumplir las recomendaciones formuladas por la Empresa referidas al estado y funcionalidad de las instalaciones internas;
- j) Mantener los datos de suscripción actualizados y reportar cambios o modificaciones oportunamente a la empresa, para su actualización en la base de información y registros;
- k) Previo a la adquisición de un predio, el usuario está en la obligación de confirmar que el mismo no registre deudas por los servicios prestados o por las tasas y contribuciones especiales facturadas por la Empresa. De no contar el usuario comprador del bien con un certificado de no adeudamiento del predio que está adquiriendo, asumirá el pago para la reconexión del servicio y la deuda que el anterior propietario del predio mantenga con la Empresa; y,
- l) Para los usuarios que cuenten con sistemas propios de tratamiento de aguas residuales, deberán gestionar la disposición de desechos a través de gestores autorizados, de tal forma que se evite el ingreso de estos productos a la red de alcantarillado.

Art. 101.- Prohibición de suministrar agua potable a otro predio.- El servicio de agua potable proporcionado por la Empresa beneficiará exclusivamente al inmueble para el que fue solicitada la conexión. Por lo tanto, queda prohibido al titular de dicha conexión:

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

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

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

- i) Impulsar el trámite sancionatorio respectivo;
- ii) Proceder al cierre y/o la inutilización de la derivación y/o de los mecanismos utilizados para disponer el agua potable a favor de terceros;
- iii) Suspender el suministro de agua potable al inmueble, en caso que el usuario responsable no hubiere discontinuado su accionar, dentro de las veinticuatro (24) horas de notificado; y,
- iv) Facturar la multa establecida en el Anexo II del presente reglamento.

Art. 102.- Prohibición de uso de bombas de succión.- Se prohíbe el uso de bombas de succión conectadas directamente a la red de distribución para procurar la provisión de agua potable. El incumplimiento de esta prohibición se sancionará en la forma establecida en el Anexo II del presente reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

TITULO IX

SERVICIOS DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL PARA PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO, INDUSTRIAL O URBANÍSTICO

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 103.- Regulación particular.- En lo relativo a las urbanizaciones, lotizaciones y cualquier proyecto de desarrollo inmobiliario, industrial o urbanístico ejecutado en áreas geográficas que no integran el Plan de Expansión quinquenal de la Empresa, que estuviere en vigencia, o cuando, aun integrando dichas áreas, los promotores responsables resuelvan su ejecución bajo el régimen particular de expansión de servicios voluntaria, descrito en este título, prescindiendo de la naturaleza jurídica que se asigne al desarrollo respectivo, y/o de su respectiva dimensión, se deberá aplicar lo establecido en el Instructivo para la Expedición de Informes de Factibilidad de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial en Proyectos de Desarrollo Inmobiliario, Industrial, Comercial o Urbanístico (Anexo V-A del presente reglamento) y/o Instructivo para la Revisión de Estudios y/o Diseños y Supervisión de Obras de Infraestructura de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial de Proyectos de Desarrollo Inmobiliario, Industrial, Comercial o Urbanístico (Anexo V-B del presente reglamento).

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

Art. 104.- Obligaciones del Promotor.- Será obligación del promotor, diseñar, construir y entregar a título gratuito a la Empresa, los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de todo proyecto que decida ejecutar en cumplimiento con las normas de la presente regulación, priorizando el uso eficiente de los recursos hídricos y la minimización de la huella ambiental de los sistemas. Los proyectos deberán incorporar tecnologías y prácticas sustentables que promuevan el ahorro y reutilización del agua, la reducción de residuos y el manejo adecuado de las aguas pluviales para evitar inundaciones y mejorar la calidad de agua en los cuerpos receptores.

El promotor estará a cargo del diseño y la construcción de los sistemas mencionados en el párrafo

anterior, infraestructura que comprende desde el punto de la red pública existente en que la Empresa determina que cuenta con capacidad técnica para conectar y proveer los respectivos servicios incluyendo las acometidas a la red pública de cada predio con su respectiva caja de inspección de AASS, sumideros de AALL. Exceptuando el dispositivo y accesorios de medición de consumos para lo cual la instalación del mismo deberán ser única y exclusivamente instalados por personas autorizadas por la Empresa, tomando en cuenta lo estipulado en el TÍTULO III CAPÍTULO IV MEDICIÓN DE CONSUMOS; Artículos 24, 31 y 33. El diseño y la ejecución de los sistemas promoverá el uso de materiales y tecnologías de bajo impacto ambiental, promoviendo la eficiencia energética en las instalaciones y reduciendo la huella de carbono del proyecto. Los sistemas de drenaje pluvial deberán ser diseñados para que prevengan la erosión y mejoren la infiltración del agua en el suelo.

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

Para la recepción definitiva de obra, el promotor deberá suministrar a la Empresa los planos "as built". Así mismo deberá facilitar la información necesaria para el catastro y registro de usuarios futuros. Además, deberá proporcionar información adicional sobre el impacto ambiental del proyecto, incluyendo las estrategias implementadas para minimizar efectos negativos y maximizar beneficios ecológicos.

Art. 105.- Servicio provisional de agua potable.- Para proceder a la construcción de las obras de infraestructura, y hasta la recepción definitiva de la misma, la Empresa habilitará con carácter de provisorio el suministro de agua potable con destino al proyecto, instalando un medidor con cargo al promotor en el punto de conexión de la red pública existente, y facturando los servicios al promotor.

Art. 106.- Servicios definitivos.- La recepción de la infraestructura implica la habilitación de los servicios definitivos correspondientes al proyecto, comprendiendo las conexiones individuales respectivas con su medidor.

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

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

TÍTULO X

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS Y ESPECIALES PRESTADOS POR LA EMPRESA

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 107.- Disposiciones generales.- Los servicios administrativos, técnicos y especiales que presta la

Empresa, y que se enumeran en el Anexo III del presente reglamento, serán retribuidos mediante el pago de los valores que allí se determinan.

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

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

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

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

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

Véase tabla de valores en el Anexo III, del presente Reglamento.

TITULO XI

INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 108.- Configuración de las infracciones.- Las infracciones cometidas por los usuarios, o por las personas de su dependencia o que residan en el inmueble servido, responderán a las imputaciones descritas en el listado del Anexo II del presente reglamento, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades civiles y penales que hubiere lugar. En todos los casos, el titular de la conexión responderá por las infracciones atribuidas a las personas antes mencionadas. Corresponderá a la Empresa valorar los hechos o actos imputados, a fin de calificar o no su imputación a alguno de los tipos de infracción previstos en el presente reglamento. Para que un hecho o acto sea considerado infracción, deberá existir evidencia formal, debiendo presumirse la inocencia del autor.

Art. 109.- Atenuantes y agravantes.- Los valores de las multas establecidas en el Anexo II, se podrán ajustar en función de la existencia de las causas de atenuantes o agravantes, que se indican a continuación:

Serán considerados como causas atenuantes:

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

Estas causas atenuantes podrán producir una disminución en el valor de la multa de hasta un 20%. Serán considerados como causas agravantes:

- a) La reiteración de la infracción será sancionada con una multa igual al valor establecido en el Anexo II del presente reglamento, multiplicado por el número de reiteraciones de la infracción;
- b) La configuración de daños no resarcidos a bienes afectados al servicio o de terceros; y,
- c) La obtención de beneficios susceptibles de apreciación económica, por parte del infractor, que excedan del valor equivalente a la facturación unitaria media de la Empresa, de tres (3) períodos.

Art. 110.- Suspensión temporal del servicio.- Una vez dispuesto el inicio del procedimiento comprobatorio de una infracción, la Empresa podrá ejecutar la suspensión temporal del servicio al presunto responsable, a efectos de precautar bienes e instalaciones afectados al servicio y/o de terceros, circunstancia que se extenderá hasta que la Empresa considere superadas las causas que fundamentan tal medida o se adopte resolución alguna en el procedimiento respectivo.

Art. 111.- Procedimiento para la aplicación de sanciones.- A los efectos de determinar la infracción y aplicar la sanción respectiva, deberá cumplirse el siguiente procedimiento:

- i) La Empresa iniciará el procedimiento comprobatorio cuando tuviere la presunción de la ocurrencia de algún hecho o acto que se enmarque como infracción de acuerdo al presente reglamento y sus anexos;
- ii) Para tal efecto, la Empresa realizará las diligencias que estime necesarias, dejando constancia escrita de sus actuaciones; así como notificando al usuario la presunta infracción, en formato previamente autorizado por EMAPAG EP;
- iii) En el caso de que se hubieren recabado elementos que demuestren el cometimiento de algún acto susceptible de la aplicación de una sanción, la Empresa requerirá de éste la presentación de los descargos respecto de la imputación que se le hiciere, para lo cual dispondrá de cinco (5) días, contados desde la notificación, debiéndose comunicar del lugar y la persona que deberá recibir la presentación de los descargos, de ser el caso;
- iv) En el caso de que el usuario se comprometa a la realización de alguna medida de prueba para fundamentar su descargo, y la misma pueda ser realizada en el plazo perentorio de diez (10) días, se dispondrá y ejecutará su realización, previo aviso al usuario;
- v) La Empresa dictará resolución motivada, sancionatoria o absolutoria, la que en caso de establecer sanción, deberá incluir las causas atenuantes o agravantes, de verificarse la existencia de alguna de ellas;
- vi) El trámite no podrá durar más de treinta (30) días, a partir de la determinación de la existencia del acto o circunstancias que presuntamente son susceptibles de sanción;
- vii) La sanción impuesta, será notificada al usuario e implicará la obligación de pago de la multa correspondiente, dentro de los quince (15) días, contados desde la notificación; y,
- viii) La resolución que determine el establecimiento de sanción, es susceptible de la presentación de reclamo administrativo ante EMAPAG EP, conforme al procedimiento contemplado en el artículo 93 del presente reglamento. En caso de presentarse el reclamo administrativo, se suspenderá la obligación de pago de la multa impuesta, hasta tanto resuelva EMAPAG EP. En caso que el usuario no presente sus descargos en el

plazo indicado, la Empresa procederá a la aplicación de la multa respectiva.

El pago de toda multa podrá ser realizado en la Empresa o los lugares autorizados por ella, dentro del plazo correspondiente, transcurrido el cual, la Empresa aplicará intereses, a la tasa prevista en el artículo 69, literal b) del presente reglamento. La falta de pago, además de generar intereses, dará derecho a la Empresa para suspender el servicio del inmueble objeto de la sanción, y pasados noventa (90) días desde la suspensión, de mantenerse la mora en el pago de la obligación, se podrá proceder la finalización del contrato de prestación, y el cierre definitivo del servicio, imputando estos costos al usuario infractor.

Art. 112.- Procedimiento para la aplicación de sanciones a reconexiones ilegales: Se deja expresamente estipulado que este procedimiento no será aplicable para efectos de sancionar los casos de reconexiones ilegales. En caso de determinarse que un predio en condición de suspensión por corte, mantiene el servicio con reconexión ilegal demostrada por verificación realizada o por diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado, bastará recoger la evidencia fotográfica en que se registre el serial de medidor y la lectura registrada en el mismo, para la aplicación de las sanciones establecidas en el Anexo II de este Reglamento procediéndose además con restricción o suspensión inmediata del abastecimiento hasta que el usuario regularice su situación.

Cuando se trate de una reconexión ilegal encontrada en un predio con servicio de usuario comercial o industrial, cuya guía tenga un diámetro de conexión mayor a $\frac{3}{4}$ ", será necesario elaborar un expediente en el que conste la evidencia de la infracción la cual incluirá fotografía de la infracción así como la notificación al usuario en el formato respectivo aprobado por EMAPAG EP, previo a dar inicio con el procedimiento sancionatorio.

Art. 113.- Medidas conexas a la sanción.- Adicionalmente a la sanción impuesta, la Empresa podrá ejercer las acciones correspondientes para que cesen las causas o circunstancias que producen la infracción y/o sus efectos.

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

Así también la Empresa podrá efectuar la imposición de las demás sanciones establecidas en este reglamento, las mismas que se rigen de acuerdo a su procedimiento especial establecido en el artículo 79 del presente reglamento.

Los valores imputados por resarcimiento de daños deberán ser debidamente detallados al usuario en la resolución motivada y en caso de presentación del reclamo ante EMAPAG EP, se realizará las verificaciones comprobatorias de los valores por resarcimiento.

Art. 114.- Destino de las multas.- Los valores recaudados y por recaudar por concepto de multas impuestas a los usuarios serán empleados, previo acuerdo entre EMAPAG EP e INTERAGUA, de la siguiente manera:

- a) El ochenta (80%) para Proyectos de agua potable, alcantarillado sanitario o pluvial y/o proyectos de capacitación, formación y sociabilización, masivos relacionados con la utilización del recurso agua, alcantarillado y otros de interés social, relacionados con la prestación de los servicios, las fuentes de captación, recuperación ambiental y cualquier otro asunto, obra o

proyecto necesario para mejorar las condiciones de los habitantes, especialmente los más desposeídos, del cantón Guayaquil y del área de la concesión; y,

- b) El veinte (20%) se destinará a becas, programas de capacitación y programas de formación técnica, profesional o especializada, relacionados con la concesión de los servicios, la operación de la Empresa, el fortalecimiento de las competencias del personal y el cumplimiento de los objetivos institucionales de EMAPAG EP e INTERAGUA, estos programas serán dirigidos a los trabajadores, servidores de ambas entidades. Dicho porcentaje será distribuido en partes iguales entre EMAPAG EP e INTERAGUA.

Una vez cumplido el **Plan Anual de Capacitación** debidamente aprobado, si los recursos asignados a los fines establecidos en el literal b) no hubieren sido utilizados en su totalidad, los valores excedentes serán:

- **Reprogramados** en acuerdo entre las partes, para financiar programas de capacitación y formación técnica, profesional o especializada, incluso de carácter plurianual, relacionadas con la gestión, regulación, control y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial; o, si aún existen valores excedentes, estos serán:
- **Reasignados**, a cualquiera de los fines establecidos en el literal a) de este artículo, en acuerdo entre las partes, previo informe técnico de la Dirección Administrativa de Talento Humano, validación de las unidades competentes y aprobación del Directorio de EMAPAG EP.

Para determinar la existencia de valores excedentes, EMAPAG EP e INTERAGUA, deberán contar, al menos, con sus respectivos informes de cumplimiento del Plan Anual de Capacitación, la determinación y conciliación del saldo disponible y las certificaciones técnicas, financieras, presupuestarias y de planificación que correspondan.

Los gastos necesarios para la ejecución de las actividades previstas en los literales a) y b) de este artículo serán financiados con los valores provenientes de las multas recaudadas y por recaudar.

Para la utilización de estos recursos, se suscribirán convenios cuando se comprometan recursos correspondientes a ambas partes o recursos asignados a INTERAGUA. Los recursos que correspondan a EMAPAG EP podrán ser ejecutados directamente por la EMAPAG EP, de conformidad con su planificación institucional, disponibilidad presupuestaria, procedimientos internos y normativa aplicable.

La ejecución, seguimiento, liquidación y cierre de los recursos deberá encontrarse debidamente documentada y formar parte del expediente correspondiente.

TITULO XII

CAPITULO ÚNICO - INFRACCIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIOS

Art. 115.- Alcances.- El presente título establece y regula las situaciones de incumplimiento a las disposiciones del presente reglamento en que puede eventualmente incurrir la Empresa, y que de acuerdo a lo establecido en el numeral 15.1 del Contrato de Concesión deben calificarse como infracciones sujetas a la imposición de multas y demás consecuencias previstas en dicho contrato. En tal contexto y con base en las normas del Anexo 8 del Contrato de Concesión, se determinan además, los requisitos y criterios técnicos y jurídicos que habilitan y dimensionan la correspondiente aplicación de sanciones.

En general se considerará como infracción la acción u omisión de la Empresa que transgreda los

derechos de los usuarios establecidos en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, el presente Reglamento de Prestación de Servicios y el Contrato de Concesión.

Art. 116.- Tipificación.- Toda infracción debe necesariamente responder a la tipificación o caracterización de algún accionar de la Empresa, como conducta reprochada por el presente reglamento. Las infracciones referidas en el presente capítulo integran la conceptualización genérica indicada en el numeral 1.2.3 del Anexo 8 del Contrato de Concesión, sin perjuicio de que algunas pudieren corresponder también a otras previsiones normativas del citado anexo, o a otros géneros de infracciones relativas al incumplimiento de obligaciones y responsabilidades, relativas a la prestación del servicio contempladas en el Contrato de Concesión.

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

Será objeto de sanción individual la resolución de solicitudes y reclamos en plazos mayores a los establecidos en los cuadros constantes en el artículo 92 de este reglamento sólo en los casos que constituyeren exceso sobre el 5% del total de solicitudes y reclamos y que, en consecuencia, afectaren al cumplimiento del 95% establecido como meta en el Anexo 2 del Contrato de Concesión.

Art. 117.- Disposiciones generales.- Las actividades de registro, auto-monitoreo y monitoreo secundario a cargo de la Empresa, así como las acciones de control que ejecute EMAPAG EP, tienen por objeto asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, previniendo y desalentando comportamientos capaces de configurar infracciones.

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

Con el objeto de comprobar preliminarmente dicha tipificación, EMAPAG EP enviará a la Empresa un reporte identificando los casos relacionados al presunto cargo de infracción a fin de que esta pueda subsanar o responder a dicha averiguación en un término de cinco (5) días. Si la Empresa responde satisfactoriamente dentro del término señalado, EMAPAG EP se abstendrá de levantar cargo de infracción.

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

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

Art. 118.- Modalidad de las infracciones.- En cuanto al tiempo y características de consumación, toda infracción podrá adoptar las siguientes modalidades:

- a) **Instantánea.-** Cuando la consumación de la infracción unitaria se perfecciona en un solo momento, aun cuando su preparación pudiere haber demandado mayor tiempo; y.

- b) Continua o continuada.-** Cuando la comisión de la misma y única infracción se extiende en forma ininterrumpida durante un cierto tiempo.

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

Art. 119.- Concurso de infracciones.- Un mismo y único hecho, aun cuando cayere en la órbita de diversos tipos infraccionales, recibirá una única sanción basada en la infracción de tipo predominante, a criterio de EMAPAG EP. No obstante, cuando el accionar de la Empresa implique la comisión de varias infracciones de diverso tipo, claramente independientes y escindibles, EMAPAG EP sancionará independientemente cada infracción.

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

Art. 120.- Graduación de las multas.- A los efectos de graduar la multa establecida en los numerales 1.2.3; 1.2.4 y 1.2.5 del Anexo 8 del Contrato de Concesión, el carácter de una infracción unitaria será:

- a) Graves.-** Se califica como infracción grave, a aquella cuyas consecuencias hubieren comprometido la regularidad, continuidad o calidad en la prestación del servicio, o hubieren afectado la salud de la población, cuando el hecho infraccional indistintamente:
- i)** Hubiere afectado en forma simultánea a más del dos por ciento (2%) del total de usuarios del servicio;
 - ii)** Tuviere una modalidad continua por un lapso superior a los cinco (5) días corridos; y,
 - iii)** Aquellas que sin estar alcanzadas por la enumeración de este literal, cuando EMAPAG EP, haya comprobado negligencia, imprevisión o incumplimiento contractual que hayan afectado la normal gestión de los servicios.

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

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

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

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

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

Art. 121.- Exención de sanción.- En el contexto del procedimiento sancionatorio indicado en el numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión, y dentro del plazo otorgado para el descargo de la Empresa, si ésta hiciere cesar los efectos de la infracción, y procediera a implementar u ofrecer al usuario afectado la compensación y/o los reintegros a que hubiere lugar, invalidando al mismo tiempo de modo irrevocable la propia decisión u omisión reprochada, la infracción incurrida no será objeto de sanción,

dejándose sin efecto el respectivo procedimiento.

Art. 122.- Agravantes de la sanción.- De conformidad al numeral 1.3 del Anexo 8 del Contrato de Concesión, los factores agravantes de las multas establecidas, son:

- a) **La reincidencia.-** Se considera como tal a la repetición de una misma infracción, de las contempladas en el numeral 1.2 del Anexo 8, ocurrida dentro del plazo de un año, siempre y cuando la primera infracción hubiese sido sancionada anteriormente. La reincidencia hará sujeto a la Empresa de una multa de máximo del doble del valor de la multa inicial. En caso de más de una repetición, la duplicación de la multa estará referida siempre al valor de la sanción aplicada a la primera infracción;
- b) **Incumplimiento reiterado.-** Se tendrá como una sola infracción reiterada la repetición ininterrumpida, dentro de un plazo de seis (6) meses continuos y respecto de los mismos usuarios afectados del mismo acto o hecho, tipificado como conducta reprochada en el numeral 1.2 del Anexo 8 del Contrato de Concesión, siempre y cuando ninguno de tales actos haya sido sancionado previamente. Pasado este plazo de seis (6) meses, la repetición del mismo acto o hecho con respecto a los mismos usuarios afectados, será considerada como una nueva infracción. En los casos de incumplimiento reiterado, el monto de la multa aplicable a la infracción se incrementará automáticamente en un diez por ciento (10%) mensual acumulativo; y,
- c) Cuando además de constituir reincidencia un incumplimiento tuviere grave repercusión social, se le podrá aplicar una multa de hasta el triple del monto que le correspondiere sin considerar ningún otro agravante de la sanción.

Art. 123.- Accesorios de la sanción.- Toda imposición de sanción, conlleva necesariamente la emisión de los siguientes dispositivos complementarios:

- a) Una orden relativa al cese del acto o hecho infraccional, si éste y/o sus efectos continuasen, para retrotraer la situación al momento anterior a la consumación. Cuando corresponda el reembolso de sumas de dinero a los usuarios, o la realización por la Empresa de otras acciones, EMAPAG EP las indicará en forma taxativa, integrando la respectiva decisión;
- b) La notificación formal a la Empresa a que recomponga el cumplimiento de la o las obligaciones omitidas, dentro del plazo que específicamente determine EMAPAG EP, con la prevención de calificar como nueva infracción a todo incumplimiento en que incurra al respecto;
- c) La formulación de denuncia penal, o la notificación a otras entidades u organismos públicos, cuando según la temática respectiva ello fuere procedente, o exigible;
- d) La determinación del crédito a que tuviere derecho el usuario, en los casos de infracciones relativas al corte del servicio, conforme se indica en el numeral 1.2.2 del Anexo 8 del Contrato de Concesión. El valor que arroje el porcentual del crédito que se determine no podrá exceder del valor equivalente al tiempo de duración del corte, ello en adición a la devolución de las sumas percibidas por servicios no prestados, indicada en el literal a); y,
- e) Establecer el detalle y cuantía de los daños y perjuicios generados por la infracción, con indiferencia de quien resulte beneficiario. Cuando tal fijación demande la realización de estudios, pericias, asesoramientos especiales, consultas u otros procedimientos, la misma resolución sancionatoria promoverá la diligencia que resulte pertinente.

Art. 124.- Procedimiento para la aplicación de sanciones.- A los efectos de tener por comprobada una infracción, y por lo tanto aplicar las sanciones emergentes, se aplicará las disposiciones del numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión.

El procedimiento podrá ser impulsado por denuncia, actuación del ente regulador, o por cualquier otro medio, debiendo sustanciarse a continuación la comprobación preliminar relativa a la configuración de alguna infracción, según las disposiciones del numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión.

La Gerencia General de EMAPAG EP, efectuará la evaluación de la información recolectada y resolverá la formulación o no del informe de cargo. La formulación y notificación del informe escrito conteniendo el cargo de infracción, así como la recepción de los descargos y ofrecimiento de prueba por parte de la Empresa, y su diligenciamiento, será conducido por la Gerencia de EMAPAG EP. La decisión final será emitida por el Directorio de EMAPAG EP, previo informe valorativo que le elevará la Gerencia General.

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

Art. 125.- Derogatoria.- El presente reglamento reformativo, sustituye al anterior Reglamento Interno de Manejo de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial en el Cantón Guayaquil, publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 522 del 22 de Agosto del 2018.

ANEXO I

INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE CRÍTICA INTERNA A SEGUIR POR PARTE DE LA EMPRESA, PREVIO A LA EMISIÓN DE FACTURAS

TITULO I
GENERALIDADES

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

- 1) **Lecturas idénticas de medidor:** Casos en que se registre una lectura idéntica a la registrada en el mes anterior.
- 2) **Lecturas descendentes de medidor:** Casos en que se registre una lectura inferior a la registrada en el mes anterior y que dé como resultado un valor negativo en la diferencia de lecturas.
- 3) **Errores evidentes:** Aquellos producidos como consecuencia de defectos en operaciones matemáticas o errores en el levantamiento y registro de datos de lecturas.
- 4) **Incremento extraordinario de consumos:** Casos en que la diferencia de lecturas entre dos meses consecutivos, arroja un consumo registrado superior al 100% del consumo histórico.
- 5) **Incremento de consumo por cambio de medidor:** Casos en los que el consumo obtenido en el periodo posterior al cambio de medidor se encuentre entre el 40% y el 100% del consumo histórico.

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

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

TITULO II
CASOS DE CRÍTICASECCIÓN I
LECTURAS IDÉNTICAS DE MEDIDOR

Art. 4.- En los casos en que se detecten lecturas idénticas de medidor, y no se hubiere detectado, por parte de la Empresa, la anomalía que dio lugar al mismo, se presumirá la ausencia de consumos, y se le facturará al usuario únicamente el rubro por cargo fijo, mientras dicha situación persista. Salvo en aquellos casos donde se evidencie que el predio se encuentre habitado, el equipo de medición se encuentre paralizado o presente anomalías, fallas o desperfectos, donde la empresa facturará el consumo promedio histórico hasta por dos meses.

El cliente en caso de inconformidad deberá presentar la reclamación y las pruebas que demuestren su forma de abastecimiento regular.

SECCIÓN II

LECTURAS DESCENDENTES DE MEDIDOR

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

La Empresa verificará dicha situación a través de inspección y revisión del medidor aplicando el procedimiento siguiente:

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

SECCIÓN III

ERRORES EVIDENTES

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

SECCIÓN IV

INCREMENTO EXTRAORDINARIO DE CONSUMOS REGISTRADOS

Art. 7.- Cuando exista un incremento extraordinario de consumos, esto es que el consumo registrado, referido a usuarios con conexiones de diámetro de media pulgada (1/2") y tres cuartos de pulgada (3/4") reporte un incremento superior al cien por ciento (100%) respecto del consumo histórico, siempre y cuando el consumo registrado sea mayor a veinte metros cúbicos (20 m³); la Empresa facturará el consumo histórico por un mes siempre y cuando el usuario no haya sido beneficiado por este subsidio con anterioridad a un año.

La siguiente facturación se emitirá con base a un consumo real, de acuerdo a diferencia de lecturas registradas por el medidor y una vez cumplido el procedimiento del artículo 8 del presente Instructivo.

En aquellos casos donde la inspección sea atendida con una antelación mínima de quince (15) días antes de la emisión de la factura, se facturará el promedio histórico por un (1) mes adicional.

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

Art. 8.- Procedimiento.- Detectado un incremento extraordinario en el consumo, conforme se detalla

en el artículo 7 del presente instructivo:

- a) La Empresa estará en la obligación de cumplir con la ejecución de una prueba de exactitud, la cual no tendrá ningún costo para el usuario; y permitirá establecer que el medidor cumple con las normas respectivas y se encuentra en buen estado externo. Esta prueba deberá ejecutarse hasta 15 días previos al siguiente periodo de facturación. Si el medidor se encuentra instalado en un sitio accesible, se procederá con la respectiva prueba. En caso de que el medidor no se encuentre en un lugar accesible, la Empresa deberá programar con el usuario la prueba en un lapso no mayor a (5) cinco días. La falta de facilidades será causa para la finalización de esta orden de trabajo, y de requerirse posteriormente su ejecución, únicamente mediante presentación de reclamo, la prueba de exactitud será ejecutada sin costo al usuario siempre que la falta de acceso no sea atribuible al cliente.
- b) La empresa una vez realizada la prueba de exactitud deberá notificar al usuario sobre el incremento de consumo, en formato acordado por EMAPAG EP, y dejar constancia de esta entrega que será el único documento válido para determinar el debido proceso aplicado por la Empresa, la notificación debe quedar en un lugar visible, y con una evidencia fotográfica, excepto en los casos identificados como sectores peligrosos.
En el caso de predios multifuncionales se deberá notificar a cada unidad habitacional que comprenda el inmueble siempre y cuando existan facilidades de acceso por parte del usuario. La notificación sobre el incremento de consumo deberá ser realizada al tiempo de ejecutar la prueba de exactitud del medidor detallada en el literal anterior.
- c) En caso de que se notifique por otros canales habilitados por la Empresa y aceptados por el usuario sean físicos o digitales, deberá guardarse constancia o certificación de la recepción de dicha notificación.
- d) La notificación sobre el incremento de consumo emitido por la Empresa deberá contener información que permita alertar al usuario de forma preventiva para que tenga la oportunidad de revisar las instalaciones internas que son de su responsabilidad y promover un mayor control del consumo. El formato y texto de la notificación deberá ser acordado y aprobado por EMAPAG EP. La notificación deberá contener información sobre el servicio de detección de fugas que brinda la Empresa como opción disponible para el usuario, no obstante de que el usuario siendo responsable de sus instalaciones internas, puede optar por servicios brindados por terceros para la detección de fugas. Deberán incluirse los medios y canales disponibles (call center, página web y otros) para que el usuario pueda solicitar y agendar la inspección en caso de requerirlo, dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas de recibida la notificación. Dicha revisión será a costo del usuario de acuerdo a lo establecido en el Anexo III del Reglamento de Servicios.
- e) Si el cliente solicita en el plazo indicado en el literal anterior, una inspección interna de sus instalaciones a su costo y de estas revisiones se determinara la existencia de fugas no perceptibles, la Empresa deberá comunicar al usuario la existencia de las fugas y ofrecer los servicios de una prueba con equipos de alta precisión para su localización (geófono) que deberá ser cancelada por el cliente o cargada a sus próximas facturas. El cliente podrá optar por contratación de terceros calificados que brinden este tipo de servicios.
Si luego de ejecutarse el proceso de crítica, el cliente estuviera inconforme con los consumos facturados deberá cumplir con la presentación del reclamo en los términos y formalidades establecidos en el artículo 89 del presente reglamento. En caso de determinarse que el origen del incremento de consumo es por causa de responsabilidad de la Empresa se reliquidarán las facturas que se hubieran emitido a partir de la generación del incremento de consumo hasta que se ejecuten las correcciones respectivas. Si el incremento obedece a una fuga no perceptible aplicará lo establecido en el artículo 90.

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

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

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

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

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

TITULO III DISPOSICIONES GENERALES

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

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

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

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

- e) El número de casos que ya se beneficiaron del proceso de crítica y que a partir del sexto hasta el duodécimo mes, hayan registrado un nuevo incremento extraordinario de consumo.

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

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

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

- a) A los usuarios que ejercen cualquier actividad distinta a uso doméstico, que se encuentran enlistadas en el Anexo I, que se incorpora al presente instructivo como parte integrante y principal del mismo, en virtud de que tienen una mayor demanda del servicio de agua potable, ejercen actividad distinta al uso doméstico y cuyo consumo histórico mensual supera los ochenta (80) metros cúbicos;
- b) Aquellos casos donde el diferencial de consumo por emitir resulte de comparar consumos registrados con consumos históricos que se le hubieren estado facturando al usuario;
- c) A los usuarios que, siendo susceptibles de aplicación del proceso de crítica interna, se encuentren en situación de infracción detectada por la Empresa, dentro de los últimos doce (12) meses anteriores a que se conozca el hecho o circunstancia;
- d) A los usuarios que se hayan beneficiado de un proceso de crítica en los últimos doce (12) meses, no será aplicable la reiteración del proceso de crítica, sin embargo, en caso de detectarse un nuevo incremento de consumo durante los últimos doce (12) meses, la Empresa deberá notificar al usuario respecto a la ocurrencia de este evento con la finalidad de que revise sus instalaciones internas; y,
- e) A los usuarios identificados con categoría industrial, venta en bloque, bocatomas y auto-proveídos.

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

Numeral	Descripción
1	Baterías Sanitarias públicas.
2	Locales de expendio y elaboración de comida y bebida
3	Mercados, camal
4	Parques, viveros zoológicos y zonas de riego
5	Centros comerciales, centros de convenciones, salones de eventos.
6	Centros de estudio.
7	Gasolineras, lubricadoras, lavadora de vehículos.
8	Lavanderías, locales de limpieza.
9	Centros de estética y gimnasios

Numeral	Descripción
10	Lugares de hospedaje
11	Centros médicos y hospitales
12	Establecimientos deportivos
13	Centros portuarios, varaderos, astilleros.
14	Bocatomas.
15	Empacadoras.

ANEXO II

INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS Y RESARCIMIENTOS PARA LA EMPRESA

Descripción	Valor de la Sanción
1. Uso de conexión clandestina o cambio de diámetro no autorizado	<ul style="list-style-type: none"> a) 35 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de ½" y ¾". b) 40 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1" y 1.5" c) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".
2. Cambio o retiro de medidor no autorizado.	<ul style="list-style-type: none"> a) 35 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de ½" y ¾". b) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1" y de 1.5" c) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".
3. Violación del sello de seguridad del medidor de agua potable o del precinto de seguridad, o uso de dispositivos que alteren el registro del medidor o que tiendan a evitar el registro de consumos (by pass) y o manipulación de guía.	<ul style="list-style-type: none"> a) 10 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de ½" b) 20 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de ¾" c) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1" y 1.5" d) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".
4. Daños en el medidor imputable al cliente	<ul style="list-style-type: none"> a) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada desde ½" b) 40 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es igual a ¾" c) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1" y 1.5" d) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".
5. Imposibilidad de lectura por impedimento de responsabilidad del usuario (si el impedimento persiste por dos meses seguidos con las pruebas del impedimento)	<ul style="list-style-type: none"> a) 5 veces el valor del cargo fijo, de acuerdo al diámetro de la conexión.

Descripción	Valor de la Sanción
6. Captación directa de agua potable mediante bombas u otros dispositivos, cuando exista presión y caudal adecuados.	a) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de ½" y ¾" b) 40 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de 1" y 1.5" c) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5".
7. Ilegal reconexión del servicio de agua potable (*)	a) 15 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de ½" b) 20 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es igual a ¾" c) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 1" y 1.5" d) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5". e) 1 Salario Básico Unificado, para el caso de piletas comunitarias.
8. Venta o provisión de agua potable a terceros, sin la autorización de la Empresa.	3.000 veces la tarifa referencial de agua potable
9. Conexión errada: efluentes del alcantarillado sanitario descargando al sistema de drenaje pluvial o a la vía pública (**)	a) 15 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es de ½" b) 20 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es igual a ¾" c) 30 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es entre 1" y 1.5" d) 50 veces el valor del cargo fijo, si la conexión encontrada es mayor a 1.5"

(*) La sanción por la ilegal reconexión se podrá efectuar hasta por dos veces al mes.

(**) La sanción por conexión errada de alcantarillado sanitario se podrá efectuar hasta por dos meses

consecutivos, luego de lo cual, la Empresa podrá taponar la descarga objeto de la sanción.

10. Control por Descarga de Efluentes:

Multas a establecimientos e industrias que no inicien el trámite para obtención del Certificado para obtención de Autorización de Descarga de Efluentes o que no cuenten con el documento vigente:

La multa será aplicada una vez cumplido el debido proceso de notificaciones por parte de la Empresa al predio conforme a lo indicado en la Guía para la obtención del Certificado de Autorización de Descarga de Efluentes.

Se establecen dos modalidades de cálculo de multa, las cuales serán aplicadas de acuerdo al tipo de abastecimiento del predio:

10.1. Multa a establecimientos con sistema de agua potable individualizado, es decir, que el medidor del servicio abastezca únicamente al establecimiento que incumpla con la obtención de “El Certificado”:

Se procederá con la sanción basada en la siguiente ecuación:

Sanción = CPh * Trv

CPh = Consumo Promedio Histórico mensual facturado de agua potable.

Trv = Tarifa Referencial Vigente

De transcurrir 30 días sin que el establecimiento inicie la solicitud para obtención de “El Certificado” desde la emisión de la multa, se considerará reincidencia de la falta, por tanto, se aplicará:

Reincidencia	Ecuación	Aplicación
Primera reincidencia	$1.5 * CPh * Trv$	Por una sola vez luego de 30 días de aplicarse la primera multa
Segunda reincidencia	$2 * CPh * Trv$	Luego de 30 días de aplicada la multa por primera reincidencia y hasta la obtención de “El Certificado”

Disposiciones aclaratorias:

- El plazo mínimo para aplicación de multas por reincidencia será de 30 días.
- Cumplido el plazo de 10 días luego de la emisión de multa por segunda reincidencia y de no completar el proceso para obtención de “El Certificado” por parte del Establecimiento, la Empresa podrá realizar la suspensión del servicio de agua potable del establecimiento siempre que el mismo cuente con sistema individualizado de suministro, cuyos costos de suspensión y reconexión serán asumidos por el Establecimiento.
- Cumplido el plazo de 10 días de haberse realizado la suspensión del servicio de agua potable y de no haberse completado la solicitud de obtención de “El Certificado”, la Empresa podrá realizar el taponamiento de la descarga al alcantarillado sanitario, cuyos costos serán asumidos por el Establecimiento.

10.2. Multa a establecimientos con sistemas de agua potable no individualizados, es decir, donde un medidor de servicio abastece a más de un segmento residencial o comercial en el mismo predio:

Considerando la dificultad para la obtención del Consumo Promedio Histórico (CPH) para predios no individualizados que tengan establecimientos capaces de generar descargas sujetas a control, se procederá con la sanción basada en la siguiente ecuación:

$$\text{Sanción} = 0.15 * \text{SBU}$$

SBU = Salario Básico Unificado vigente

De transcurrir 30 días sin que el establecimiento inicie la solicitud para obtención de “El Certificado” desde la emisión de la multa, se considerará reincidencia de la falta, por tanto, se aplicará:

Disposiciones aclaratorias:

Reincidencia	Ecuación	Aplicación
Primera reincidencia	$0.22 * \text{SBU}$	Por una sola vez luego de 30 días de aplicarse la primera multa
Segunda reincidencia	$0.3 * \text{SBU}$	Luego de 30 días de aplicada la multa por primera reincidencia y hasta la obtención de “El Certificado”

- El plazo mínimo para aplicación de multas por reincidencia será de 30 días.
- La Empresa podrá repetir la multa por segunda reincidencia al titular de la conexión hasta que el establecimiento complete la obtención de “El Certificado”.
- En caso de nuevos usuarios del servicio donde no sea posible establecer el Consumo Promedio Histórico (CPH), se aplicarán las sanciones establecidas en el este apartado.

Estas multas no eximen a la Empresa de ejecutar las demás acciones incluidas en el presente Reglamento.

En caso de que se detecten descargas que generen daños al sistema de alcantarillado sanitario o sistema de drenaje pluvial operados por la Empresa, estaciones de bombeo y/o sistemas de tratamiento, la Empresa podrá iniciar el proceso legal correspondiente para el resarcimiento de los daños causados.

Las sanciones aquí indicadas se fijan de acuerdo a la relación contractual entre el usuario y la Empresa de acuerdo a lo que rige en el Contrato de Prestación de Servicios y se aplicarán sin perjuicio del reporte que debe realizar la Empresa ante las autoridades ambientales competentes para las acciones pertinentes.

ANEXO III

VALOR DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS Y ESPECIALES.

Servicios Administrativos	Unidad	Valor
I.1 Estado de cuenta o duplicado de factura por cada solicitud	U	\$ 1.36
I.2 Certificado de adeudar a la empresa		
I.2.1 Por cada certificado	U	\$ 1.36
I.2.2 Por Certificado de pago realizado	U	\$ 1.36
I.3 Copia de plano		
Por cada plano	U	\$ 2.71

Servicios Técnicos y Especiales	U	Valor
II.1 Nuevas Instalaciones		
II.1.1 Viabilidad técnica para nuevas instalaciones guías hasta 3/4"	U	\$ 16.34
II.2 Estudio y revisión documentos		
Para trámite de propiedad horizontal, de acuerdo al número de departamentos, oficinas y locales comerciales		
Por servicio de agua potable y alcantarillado:		
II.2.1 Hasta 4 unidades funcionales	U	\$ 15.60
II.2.2 Entre 5 y 10 unidades funcionales	U	\$ 32.57
II.2.3 Entre 11 y 20 unidades funcionales	U	\$ 44.10
II.2.4 Entre 21 y 30 unidades funcionales	U	\$ 54.28
II.2.5 Entre 31 y 50 unidades funcionales	U	\$ 76.67
II.2.6 Desde 51 unidades funcionales en adelante	U	\$ 87.52
II.3. Expedición o consultas de informes de factibilidad de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de desarrollo inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico:		
II.3.1 Proyectos de desarrollo inmobiliario, Centros comerciales y urbanizaciones		
II.3.1.1 Hasta 500 m2 de terreno	Global	\$ 45.00
II.3.1.2 Costo por cada metro cuadrado adicional a los 500 m2	m2	\$ 0.0020
II.3.1.3 Costo máximo de servicio	Global	\$ 300.00
II.3.2 Para Industrias		

Servicios Técnicos y Especiales	U	Valor
II.3.2.1 Hasta 500 m2 de terreno	Global	\$ 60.00
II.3.2.2 Costo por cada metro cuadrado adicional a los 500 m2	m2	\$ 0.04
II.3.2.3 Costo máximo de servicio	Global	\$ 300.00
II.3.3 Para Bodegas, talleres, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares		
II.3.3.1 Hasta 500 m2 de terreno	Global	\$ 20.00
II.3.3.2 Costo por cada metro cuadrado adicional a los 500 m2	m2	\$ 0.04
II.3.3.3 Costo máximo de servicio	Global	\$ 100.00
II.3.3.4 actualización del informe de factibilidad. Se aplicará tarifa de 50% sobre valores de los numerales II.3.1, II.3.2, II.3.3 de esta sección según corresponda		
II.4 Informe aprobación de estudios y/o diseños sobre infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en proyectos desarrollo inmobiliario, Industrial, Comercial o Urbanístico		
Para la revisión de estudios y/o diseños de proyectos, se pagarán para cada sistema:		
II.4.1 Para proyectos de desarrollo inmobiliario o urbanístico		
II.4.1.1 Hasta 5 hectáreas	Hectárea	\$ 105.00
II.4.1.2 Costo por hectárea adicional a las 5 hectáreas	Hectárea	\$ 20.35
II.4.2 Para proyectos de desarrollo comercial como restaurantes, bodegas, talleres, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares		
II.4.2.1 Hasta 500 m2 de terreno	Global	\$ 20.00
II.4.2.2 Costo por cada metro cuadrado adicional a los 500 m2	m2	\$ 0.20
II.4.2.3 Costo máximo de servicio	Global	\$ 100.00
II.4.3 Para proyectos de desarrollo industrial		
II.4.3.1 Hasta 500 m2 de terreno	Global	\$ 60.00
II.4.3.2 Costo por cada metro cuadrado adicional	m2	\$ 0.20
II.4.3.3 Costo máximo de servicio	Global	\$ 500.00
II.4.4 Actualización de informe de aprobación de estudios y/o diseños, se aplicará tarifa de 50% sobre valores de los numerales II.4.1, II.4.2, II.4.3 de esta sección según corresponda		
II.4.5 Infraestructura del sistema de depuración de aguas residuales		

Servicios Técnicos y Especiales	U	Valor
II.4.5.1 Hasta 300 conexiones o unidades habitacionales		\$ 505.35
II.4.5.2 Costo por cada Unidad Habitacional adicional del proyecto		\$ 0.91
II.4.5.3 Costo máximo de servicio		\$ 5,053.55
II.5. Contrato de Supervisión para obras de infraestructura		
De acuerdo con el presupuesto de obras de cada sistema previamente aprobado por la Empresa, se calculará el monto respectivo en base a los siguientes valores:		
II.5.1 Redes de agua potable (AAPP)		4.00%
II.5.2 Redes de aguas servidas (AASS)		4.00%
II.5.3 Redes de aguas lluvias (AALL)		4.00%
II.5.4 Proyectos con Estaciones de Bombeo de AAPP y/o AASS (Porcentaje Adicional)		1.00%
II.5.5 Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas (SDARD)		5.00%
II.6. Mano de obra a petición del usuario, para localización de fugas de agua potable en tuberías intradomiciliarias		
II.6.1 Primera Hora	Hora	\$ 20.18
II.6.2 A partir de la Segunda Hora	Hora	\$ 13.57
II.7 Mano de obra a petición del usuario, para Prueba de exactitud del medidor en sitio		\$ 9.50
II.8 Mano de obra a petición del usuario, para Prueba de exactitud del medidor en banco fijo hasta medidor de 3/4"		\$ 20.35
II.9 Mano de obra, a petición del usuario, para la prueba de consumo mínimo		
II.9.1 Para usuarios residenciales o comerciales, de acuerdo al número de departamentos, oficinas y locales comerciales	Unidad Funcional	
II.9.1.1 Hasta 4 unidades funcionales		\$ 8.51
II.9.1.2 Entre 5 y 10 unidades funcionales		\$ 20.18
II.9.1.3 Entre 11 y 20 unidades funcionales		\$ 26.91
II.9.1.4 Entre 21 y 30 unidades funcionales		\$ 35.87
II.9.1.5 Entre 31 y 50 unidades funcionales		\$ 60.92
II.9.1.6 Desde 51 unidades funcionales en adelante		\$ 76.87
II.9.2 Para Industrias		\$ 76.87

Servicios Técnicos y Especiales	U	Valor
II.10 Mano de obra, a petición del usuario, para la prueba de consumo mínimo y prueba de exactitud del medidor en sitio		
II.10.1 Para usuarios residenciales o comerciales, de acuerdo al número de departamentos, oficinas y locales comerciales		
II.10.1.1 Hasta 4 unidades funcionales	U	\$ 15.97
II.10.1.2 Entre 5 y 10 unidades funcionales	U	\$ 25.46
II.10.1.3 Entre 11 y 20 unidades funcionales	U	\$ 31.79
II.10.1.4 Entre 21 y 30 unidades funcionales	U	\$ 42.34
II.10.1.5 Entre 31 y 50 unidades funcionales	U	\$ 63.43
II.10.1.6 Desde 51 unidades funcionales en adelante	U	\$ 77.01
II.11 Inspección de instalaciones internas a solicitud del usuario, previa a la aprobación de individualización de medidores		\$ 6.78
II.12 Mano de obra, a petición del usuario, para la instalación, retiro o cambio de medidor		
II.12.1 Medidor desde 1/2" hasta 3/4"	U	\$ 37.99
II.12.2 Medidor de 1"	U	\$ 50.21
II.12.3 Medidor de 1 1/2"	U	\$ 56.99
II.12.4 Medidor con diámetro de 2" a 3"	U	\$ 27.14
II.12.5 Medidor con diámetro de 4"	U	\$ 29.85
II.12.6 Medidor con diámetro de 6" y 8"	U	\$ 40.71
II.13 Mano de obra para suspensión o cierre temporal del servicio de agua potable		
II.13.1 Guía de 1/2" hasta 1" (nota 3)	U	\$ 6.91
II.13.2 Guía de 1 1/2" hasta 2"	U	\$ 25.33
II.13.3 Guía o diámetro mayor a 2"	U	\$ 48.14
II.14 Mano de obra para Reducción de Flujo de Guía		
II.14.1 Guía de 1/2" hasta 1"	U	\$ 5.89
II.14.2 Guía de 1 1/2" hasta 2"	U	\$ 33.30
II.14.3 Guía o diámetro mayor a 2"	U	\$ 48.80
II.15 Mano de obra para cierre definitivo del servicio de agua potable		
II.15.1 Guía de 1/2" hasta 1"	U	\$ 103.13

Servicios Técnicos y Especiales	U	Valor
II.15.2 Guía de 1 1/2" hasta 2"	U	\$ 124.84
II.15.3 Guía de 3" hasta 4"	U	\$ 170.97
II.15.4 Guía de 6" en adelante	U	\$ 295.81
II.16 Mano de obra para reconexión del servicio		
II.16.1 Guía de 1/2" hasta 1" (nota 3)	U	\$ 6.91
II.16.2 Guía de 1 1/2 hasta 2"	U	\$ 33.84
II.16.3 Guía o diámetro mayor a 2"	U	\$ 57.03
II.17 Mano de Obra por Retiro de Reducción de flujo de Guía		
II.17.1 Guía de 1/2" hasta 1"	U	\$ 5.93
II.17.2 Guía de 1 1/2 hasta 2"	U	\$ 33.82
II.17.3 Guía o diámetro mayor a 2"	U	\$ 49.37
II.18 Exámenes microbiológicos de agua y determinación de cloro residual en agua potable		
II.18.1 Toma de muestras (simples)	U	\$ 16.28
II.18.2 Toma de muestras (compuestas)	U	\$ 54.28
II.19 Por servicios que demanden levantamientos planimétricos por cada m2	m2	\$ 0.14
II.20 Levantamiento topográfico con planimetría y altimetría por cada m2.	m2	\$ 0.27
II.21 Servicios Administrativos Efluentes		
II.21.1 Clientes Comerciales		
II.21.1.1 Inspecciones Comerciales	U	\$ 17.31
II.21.1.2 Toma de Muestras Comerciales (muestra simple)	U	\$ 38.82
II.21.1.3 Ensayo aceites y grasas (comerciales)	U	\$ 32.35
II.21.1.4 Ensayo Hidrocarburos totales de petróleo (TPH)	U	\$ 38.82
II.21.1.5 Ensayo adicionales comerciales	U	\$ 51.76
II.21.2 Clientes Industriales, Proyectos Internos		
II.21.2.1 Inspecciones Industriales /proyectos internos	U	\$ 43.52
II.21.2.2 Toma de muestras compuestas (industriales / proyectos internos)	U	\$ 103.53

Servicios Técnicos y Especiales	U	Valor
II.21.2.3 Ensayos bases industriales	U	\$ 173.41
II.21.2.4 Ensayo nitrógeno amoniacal (NH ₃ -N) Descargas del SDARD	U	\$ 18.00
II.21.2.5 Tensoactivos	U	\$ 32.35
II.21.2.6 Ensayos de sólidos sedimentables	U	\$ 15.53
II.21.2.7 Ensayo de sulfatos	U	\$ 15.53
II.21.2.8 Ensayos de nitrógeno total Kjeldahl	U	\$ 25.88
II.21.2.9 Ensayo de coliforme fecales	U	\$ 28.47
II.21.2.10 Ensayo base proyectos internos	U	\$ 169.53
Nota: Cualquier ensayo adicional que no esté contemplado en el listado presentado será cobrado con cargo al usuario más el 10% de gestión (Se escogerá el costo de la mejor opción del mercado)		
II.22. Extracción de pozos sépticos y letrinas para actividad doméstica y comercial sin red de aguas servidas por viajes de hasta 4m3.	m3	
II.22.1 Viaje de hasta 4 m3 en Perímetro Urbano	4 m3	\$ 97.68
II.22.2 Viaje de hasta 4 m3 en Progreso / Cerecita	4 m3	\$ 97.68
II.22.3 Viaje de hasta 4 m3 en Tenguel / Posorja / El Morro	4 m3	\$ 97.68
II.23. Costos Administrativos y Operativos derivados de las solicitudes de Extracción de pozos sépticos y letrinas		
II.23.1 Inspección previa a la Extracción de Pozos Sépticos y Letrinas		\$ 12.65
II.23.2 Órdenes Desestimadas de Extracción de Pozos Sépticos y Letrinas		\$ 32.20
II.24 Ejemplar físico de la Guía para la recepción de descarga		\$ 6.78
II.25 Expediente por Infracción		\$9.08
II.26 Servicio de automatización de trámites mediante firma electrónica		\$2.21

Nota 1: En todos los precios no está incluido el IVA, lo cual será cobrado a los usuarios que soliciten los servicios.

Nota 2: Estos valores serán revisados anualmente de acuerdo al IPC

Nota 3: El 21.70% del recaudo generado por estos servicios será destinado a EMAPAG EP, para el financiamiento de programas y proyectos de mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, así como de intervenciones de interés social orientadas a beneficiar a la ciudadanía, priorizando los sectores de mayor vulnerabilidad; para lo cual se formalizarán los convenios interinstitucionales pertinentes.

Nota 4: Para el cálculo y actualización de los precios se tomará en consideración 2 decimales

ANEXO IV

INSTRUCTIVO QUE REGULA LA CONEXIÓN, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA INMUEBLES MULTIFUNCIONALES.

Sección I - Disposiciones Generales.

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

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

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

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

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

Áreas comunes- Bienes de uso común.

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

Asesoría de Individualización.- Servicio proporcionado por Interagua para facilitar el proceso de Individualización.

Beneficiario: Toda persona natural, jurídica o sociedades de hecho que en virtud de una autorización expresa y formal del usuario se beneficia de manera directa de los servicios provistos por la Empresa.

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

Bloqueo de medidor: Procedimiento de cierre con seguridad de la llave de corte para evitar el consumo no autorizado. Aplica para los casos de urbanizaciones y multifuncionales. El desbloqueo del medidor y/o activación de la conexión será ejecutado por La Empresa una vez comprobado el cumplimiento de los requisitos exigidos.

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

Cargo variable proporcional de agua potable y alcantarillado sanitario.- Es el que se incluye en

las facturas individuales de conformidad con lo establecido en este instructivo y que resulta de prorratear el cargo correspondiente al consumo común, en los casos en que haya medición central e individual, de acuerdo con cualquiera de los siguientes criterios de reparto que fuere aplicable, convenido por los copropietarios de un condominio:

- a) En relación con los consumos individuales;
- b) En relación con las alícuotas de copropiedad; y,
- c) En partes iguales.

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

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

Cliente Potencial: Para el caso de Urbanizaciones o Multifuncionales son clientes potenciales unidades o predios que serán habitados a futuro y que generarán facturas una vez que registren consumo.

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

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

Consumo común.- Volumen de agua potable resultante de la diferencia entre el consumo total registrado por el medidor central y la suma de los consumos individuales registrados por los medidores de cada unidad funcional, en un mismo período, siempre y cuando existan instalaciones de agua potable de uso común en áreas comunes. Para el caso de que no existan instalaciones de agua potable de uso común en las áreas comunes, se aplicará lo previsto en el párrafo 2 del artículo 6.2 del presente instructivo.

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

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

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

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

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

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

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

Rango de consumo por alícuota.- Es el valor que surge de prorratear el consumo total o el consumo común del inmueble sujeto a facturación, por las alícuotas asignadas al inmueble.

Rango de consumo por individual.- Es el valor que surge de prorratear el consumo común del

inmueble sujeto a facturación por la medición individual. El resultado determinará el rango de consumo aplicable.

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

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

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

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

Usuarios.- Son los propietarios o poseedores (persona natural, jurídica o sociedades de hecho) de un predio que en virtud del Contrato de Prestación firmado con la empresa, es el responsable ante ésta por todos los aspectos relacionados a los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial. Para efectos del catastro de la Empresa se considerará al usuario como titular de la conexión.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Solicitud de inspección técnica al predio de acuerdo a los costos establecidos en el Anexo III;
- b) Solicitud del administrador y o representante del inmueble multifuncional o acuerdo de por lo menos el 75% de los copropietarios, detallando la modalidad de facturación del consumo comunal;

- c) Presentación de certificado de historial del dominio del Registro de la Propiedad de cada uno de los copropietarios del inmueble, de ser el caso;
- d) Copia de documentos de identidad de los solicitantes;
- e) Datos personales de cada propietario y beneficiario del inmueble multifuncional: Cédula/RUC, nombres completos, ubicación del departamento (dirección), correo electrónico, número de teléfono convencional y/o teléfono celular;
- f) Copia de comprobante de pago de impuestos prediales, al día; y,
- g) Aprobada la individualización del inmueble, cada copropietario deberá suscribir el contrato de servicios.

En los casos de inmuebles multifuncionales en que las unidades funcionales no hayan sido adjudicadas / comercializadas, los medidores relacionados a estas, serán registradas como clientes potenciales, procediendo La Empresa al bloqueo del medidor. El desbloqueo del medidor y/o activación de la conexión será ejecutado por La Empresa una vez comprobado el cumplimiento de los requisitos exigidos.

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

Por requerimiento del administrador del inmueble o copropietario(s) , la Empresa podrá brindar un servicio de asesoría en sitio para la orientación respecto a los requerimientos documentales y técnicos que contribuyan y faciliten el proceso de individualización.

Art. 5.- Sistemas de medición en inmuebles multifuncionales existentes. En el caso de construcciones existentes, la Empresa procederá a instalar un sistema de medición central en aquellos inmuebles multifuncionales que carecieren de él, corriendo la Empresa con los costos de suministro e instalación del medidor. La Empresa procurará instalar el medidor central de un inmueble en la conexión central, en el punto más próximo al predio. El medidor central no deberá ser retirado sin autorización expresa de la Empresa. Una vez instalado el medidor central, la Empresa notificará al representante legal o administrador acerca del régimen de facturación de conformidad con el presente instructivo. Ante la falta de administración o representante legal deberá notificar a los propietarios y/o beneficiarios del servicio, en el inmueble multifuncional.

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

La Empresa informará fundamentadamente a los solicitantes, dentro de los treinta (30) días a partir de la presentación de la solicitud correspondiente, si resulta o no factible la colocación de medidores individuales. En caso de que no resulte técnicamente factible y económicamente viable, se aplicará lo establecido en el artículo 7 del presente instructivo.

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

En caso de que sea factible la individualización, la Empresa verificará sin ningún costo, que el usuario haya cumplido con las observaciones técnicas, que los medidores individuales se encuentren instalados

y que haya presentado los requisitos correspondientes a este trámite, procediendo luego a actualizar el modo de facturación.

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

SECCIÓN II DE LA CONEXIÓN, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

Art. 6.- Inmuebles con medición central y medición individual.-

6.1. Modo de facturación.

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

6.1.1.1 El consumo variable.- Cada factura individual incluirá un cargo por el consumo individual y un cargo por la prorrata del consumo común, este último que se conceptúa como cargo variable proporcional que será facturado por una de las siguientes opciones:

- a)** En relación con los consumos individuales;
- b)** En relación con las alícuotas de copropiedad; y,
- c)** En partes iguales.

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

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

6.2. Del consumo común.- En caso de existencia de instalaciones de agua potable para uso común (llaves, jardines con riego, piscinas, lavanderías, baños, guardianías, cisternas, tanques elevados, etc.), el consumo común será incluido en las facturas individuales sin necesidad de ningún procedimiento previo. La existencia de este tipo de instalaciones debe ser constatada por la Empresa, entendiéndose que tal constatación ya ha ocurrido en los casos de los inmuebles a los que a la fecha de emisión de este instructivo ya se les esté facturando el consumo común.

De no existir instalaciones de agua potable para uso común, la Empresa realizará una verificación técnica que determine la presencia de fugas, el buen estado de los medidores individuales y cualquier uso del servicio de agua potable no registrado por medición individual. El usuario deberá brindar las facilidades correspondientes para esta verificación. La Empresa deberá informar al representante legal o administrador del inmueble multifuncional el resultado de la verificación técnica, y en caso de existir

anomalías, deberá corregirlas dentro de los veintiocho (28) días posteriores a la notificación, plazo en el cual la Empresa no facturará este consumo común.

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

Art. 7.- Inmuebles con medición central y sin medición individual.-

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

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

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

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

SECCIÓN III DISPOSICIONES COMUNES

Art. 8.- Cargo de alcantarillado.- En aquellos inmuebles multifuncionales que dispongan de conexión al sistema de alcantarillado sanitario, la Empresa tendrá derecho a facturar, bajo el rubro cargo de alcantarillado del periodo, el porcentual indicado por el Reglamento de Estructura Tarifaria, aplicado a la suma de cargos variables por consumos individuales, comunes y/o totales incluidos en la correspondiente factura.

En el caso de que no se genere diferencial del consumo comunal de los inmuebles que contaren con medición central y medición individual, el referido porcentual no se aplicará al cargo variable proporcional sino sólo al cargo variable por consumo individual.

Art. 9.- Alta facturación de consumos comunes.- El procedimiento de crítica interna indicado en el Anexo I del Reglamento de Servicios y que seguirá la Empresa previo a la emisión de las facturas, se aplicará a cualquiera de los casos referidos en la Sección II del presente instructivo, con las siguientes salvedades:

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

Art. 10.- Obligaciones de información.- La empresa está obligada a notificar al administrador, representante legal y/o copropietarios, según sea el caso, mediante mecanismos físicos o electrónicos, los siguientes casos, sin perjuicio de otras notificaciones a las que esté obligada por este Reglamento:

- a) Por suspensión del servicio por deuda;
- b) Crítica interna de facturación; y,
- c) Impedimento de toma de lectura.

Los inmuebles multifuncionales que no cumplan con la factibilidad técnica para individualizar los consumos de sus unidades funcionales procurarán realizar las mejoras o adecuaciones a sus instalaciones internas, en el plazo de ciento veinte (120) días, con el objeto de aplicar la modalidad establecida en el artículo 6 del presente instructivo.

En los casos de imposibilidad técnica o económica la Empresa deberá informar al usuario sobre las otras modalidades establecidas en el artículo 7 de este instructivo, es decir en base al prorrateo de alícuotas de propiedad o en partes iguales, lo cual será aceptable cuando exista acuerdo de al menos el 75% de la totalidad de los condóminos o copropietarios del inmueble multifuncional, La Empresa procurará regularizar las deudas que se mantienen en condominios de la ciudad, para lo cual será monitoreado por EMAPAG EP en cuanto a la aplicación de facilidades en la atención a los usuarios de inmuebles multifuncionales.

ANEXO V-A

INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE INFORMES DE FACTIBILIDAD DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL
EN PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO, INDUSTRIAL, COMERCIAL O
URBANÍSTICO.

**TÍTULO I
OBJETO**

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

**TÍTULO II
PROCEDIMIENTO**

Art. 2.- Solicitud y documentación adjunta.- Toda solicitud de factibilidad de servicios básicos deberá ser ingresada a INTERAGUA a través de los canales de atención autorizados, se priorizará el ingreso de documentación digital. La Empresa en el término de quince (15) días deberá emitir un informe respecto a la solicitud requerida. El promotor y/o responsable técnico deberá adjuntar a la solicitud la siguiente documentación en medio digital y/o físico;

- a) Plano de ubicación del proyecto con referencias actualizadas incluyendo área, perímetro y norte, sistemas existentes visibles dentro del predio como cauces, alcantarillas, ductos, tuberías de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, servidumbres etc., indicando su trazado, secciones y longitudes. En el caso de no disponerse de éstas, se indicará en el plano la información de coordenadas UTM de los vértices del terreno, incluyendo referencias de las vías principales del sector;
- b) Identificación del tipo de proyecto inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico que se planea desarrollar, indicando:
 - i) Lotes con servicio;
 - ii) Urbanización con calles públicas;
 - iii) Urbanización sometida a régimen de propiedad horizontal y/o sometida a regeneración urbana;
 - iv) Otros tipos de proyectos como centros comerciales, bodegas, hoteles, centros médicos, etc.
 - v) Se incluirá también información de las etapas en que se desarrollará el proyecto, de ser el caso;
- c) Memoria técnica del cálculo de la demanda de agua potable, con firma de responsabilidad técnica de un ingeniero civil o ingeniero sanitario, que incluya:
 - i) Densidad poblacional máxima;
 - ii) Población proyectada; y,
 - iii) Dotaciones propuestas;
- d) Pago del servicio técnico de factibilidad, establecido en el Anexo III del Reglamento Interno de Manejo de los Servicios;
- e) Carta de intención firmada por el promotor de no dar inicio a la construcción de obras de

infraestructura de AAPP, AASS y AALL sin haber suscrito previamente con la Empresa el contrato de supervisión de obra de acuerdo a los términos establecidos en el Instructivo V-B del presente reglamento;

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

La Empresa deberá reportar a la Dirección pertinente del Municipio de Guayaquil, los proyectos que se hayan ejecutado sin cumplir con el respectivo procedimiento para la implementación de las sanciones que correspondan.

Todo informe de factibilidad emitido, deberá ser copiado a EMAPAG EP y a la dirección correspondiente del Municipio de Guayaquil.

Art. 3.- Plazo de atención.- La Empresa tendrá un término de quince (15) días a partir de la fecha de ingreso de la solicitud y la documentación exigida dentro de los requisitos establecidos por la empresa, para llevar a cabo la etapa de revisión y elaborar el respectivo informe de factibilidad. En caso de que la Empresa requiera una extensión del término de la etapa de revisión, esta no deberá ser mayor de quince (15) días hábiles adicionales, INTERAGUA informará mediante oficio con copia a EMAPAG EP.

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

Art. 5.- Vigencia del informe de factibilidad.- Todo informe de factibilidad tendrá una vigencia de veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de su expedición, luego de este tiempo caducará. Para proyectos urbanísticos la factibilidad estará vigente hasta la aprobación de diseños, siempre y cuando ésta no exceda de 24 meses desde la fecha de expedición de la factibilidad.

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

- A. Para los sistemas de tratamiento o depuración tipo;
- B. Para los diseños electromecánicos de estaciones de bombeo y plantas;
- C. Parámetros de diseños estructurales; y,
- D. Manuales de diseño de redes de agua potable y alcantarillado.

Los proyectos presentados se registrarán a los manuales, guías y requisitos vigentes a la fecha de su presentación. Cualquier reforma posterior a estos le será aplicable siempre y cuando le sean favorables.

ANEXO V-B
INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN DE ESTUDIOS Y/O DISEÑOS Y SUPERVISIÓN DE
OBRA DE INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO
Y DRENAJE PLUVIAL DE PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO,
INDUSTRIAL, COMERCIAL O URBANÍSTICO

TÍTULO I
OBJETO

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

La obligatoriedad de revisión y aprobación de diseños aplica a las infraestructuras que serán receptadas y operadas por la Empresa. Los sistemas internos que permanecerán en operación del promotor y/o usuario final, no requerirán de una aprobación, debiendo cumplir con la normativa que corresponda.

Las instalaciones internas y los sistemas no receptados son de responsabilidad exclusiva del usuario o promotor ante las autoridades ambientales y otras autoridades de control.

TÍTULO II
PROCEDIMIENTO

Art. 2.- Para la facilitación de trámites de construcción y de propiedad horizontal, las solicitudes para la revisión y emisión de informe de aprobación de estudios y/o diseños sobre la infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de un proyecto de desarrollo inmobiliario o urbanísticos, deberán presentarse a través de la plataforma digital de revisión de diseños.

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

Para la revisión y aprobación de diseños, el promotor y/o responsable técnico deberá presentar la siguiente documentación:

- a)** Solicitud y documentación legal del solicitante;
- b)** Factibilidad aprobada vigente de los servicios de AAPP, AASS y AALL expedido por la Empresa;
- c)** Descripción general del proyecto, incluyendo el alcance y planificación de desarrollo del proyecto (Plan Maestro, Fases, Componentes y Cronograma);
- d)** Carta de intención firmada por el promotor de no dar inicio a la construcción de obras de infraestructura de AAPP, AASS y AALL sin haber suscrito previamente con la Empresa el contrato de supervisión de obra de acuerdo a los términos establecidos en el presente instructivo; y,
- e)** Certificado actualizado del Registro de la Propiedad del terreno en el cual se planea desarrollar el proyecto, dicho certificado deberá tener una vigencia no mayor a 30 días desde su emisión. Este documento podrá ser presentado hasta antes del sello de aprobación de planos. Si el promotor no es dueño del terreno en el cual se planea desarrollar el proyecto, se deberá presentar también una autorización del dueño del terreno para la revisión de estudios de infraestructura

de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, con autenticación notarial de su firma.

Revisada y validada la documentación, se agendará una reunión de apertura, en la cual se definirá la matriz de documentos que conformarán la revisión y aprobación del proyecto, así como las especialidades y especialistas que intervendrán en el proceso.

Las recomendaciones respecto a las características de los archivos digitales, serán definidas en la reunión de apertura del proyecto.

La Empresa en el término de quince (15) días hábiles deberá validar la solicitud, programar la reunión de arranque y preparar la matriz de revisión.

Una vez generada la matriz de documentación (plataforma de revisión de diseños) se emitirá el cupón inicial de pago conforme a los valores establecidos en el Anexo III del presente reglamento.

Los proyectos presentados deberán considerar al menos:

- a) Memoria descriptiva de cálculos de diseño que contenga:
 - i) Descripción del proyecto; tipo de proyecto (urbanístico, comercial, industrial, institucional, etc.), ubicación, densidad, número de predios y/o viviendas, etc.;
 - ii) Descripción de la infraestructura que se somete a revisión;
 - iii) Planillas de cálculo; y,
 - iv) Anexos de soporte de la selección de equipos como bombas, medidores, válvulas especiales, etc.
- b) Un archivo digital de cada uno de los planos o documentos generados en la matriz de revisión;
- c) Cuando se trate de proyectos de urbanizaciones, u otros de tipo comercial, industrial, institucional o residencial, deberá presentar el plano urbanístico de anteproyecto aprobado por la Dirección de Urbanismo, Avalúos y Ordenamiento Territorial. En tales planos u oficios deberán estar identificadas las respectivas franjas de servidumbre de que se sirva o que afecten al predio, de acuerdo a la ordenanza municipal vigente que regula este tema y al presente Reglamento de Servicios;
- d) Toda infraestructura hidrosanitaria deberá desarrollarse en vía pública y/o ACM (Áreas Cedidas al Municipio); y,
- e) Pago del servicio técnico de revisión y/o estudio de diseños establecido en el Anexo III del Reglamento.

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

Los sistemas de depuración de aguas residuales domésticas (SDARD) que vayan a ser afectados y operados por la concesión, deberán ser aprobados por la Empresa y estar implantados en áreas cedidas al Municipio.

Los sistemas que no serán operados por INTERAGUA deberán cumplir con las normas ambientales y cumplir con lo descrito en el Capítulo II del Título IV, descarga de efluentes del presente reglamento.

El promotor y/o responsable técnico del proyecto urbanístico deberá cumplir con las especificaciones

incluidas en la "Guía de Diseños de Sistemas de Depuración de Aguas Residuales Domésticas", publicada en la página web de la Empresa. INTERAGUA no está obligada a revisar, recibir ni operar sistemas que no hayan cumplido con las especificaciones de la guía de diseño.

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

- a) Memoria descriptiva de los cálculos de diseño del Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas (SDARD), presentada por el responsable técnico del proyecto. Si el proyecto además requiere estación de bombeo, incluir los cálculos de diseño y curvas de desempeño de la(s) bomba(s) seleccionada(s);
- b) En el plano urbanístico a ser aprobado por la Dirección pertinente del Municipio de Guayaquil, deberá constar la ubicación de la SDARD en un área cedida al municipio (ACM) con un retiro mínimo de cinco (5) metros por cada lindero del lote asignado a la construcción del SDARD;
- c) El promotor deberá ingresar la documentación completa en cada matriz de revisión por especialidad, de existir aprobaciones secuenciales se generará un registro de cada etapa y únicamente al final del proceso se emitirá el oficio de aprobación: y,
- d) Pago de servicio técnico de supervisión de la SDARD establecido en el Anexo III del presente Reglamento.

La guía de diseño podrá incorporar nuevas tecnologías propuestas por un promotor o consultor debiendo para tal efecto cumplir con las condiciones establecidas en el instructivo correspondiente.

Art. 4.- En el caso de urbanizaciones que proyecten la implementación de áreas comerciales las mismas deberán desarrollarse de forma independiente conforme el Anexo V-A, debiendo considerar de ser necesario un sistema de tratamiento propio que permita cumplir la norma ambiental vigente previo a la descarga definitiva, debiendo garantizar la recolección, conducción, transporte y descarga de forma independiente por cada tipo de agua residual, ya sea doméstica, comercial o de aguas lluvias, en cumplimiento con lo descrito en el Capítulo II descarga de efluentes del presente reglamento.

Para el caso de áreas sociales, se deberá garantizar la independencia de las descargas domésticas de las de aguas lluvias. Se prohíben descargas de piscinas en la red de alcantarillado sanitario.

Para el caso de las aguas lluvias de viviendas y áreas comunes, se deberá garantizar la independencia de esta descarga del sistema de aguas servidas.

Art. 5.- Revisión de la(s) solicitud(es) y documentación adjunta.- La revisión integral de un proyecto urbanístico, se realizará mediante el ingreso de la información en 2 fases.

Fase I. Previo a la obtención del inicio de obra que otorga el Municipio de Guayaquil se deberá contar con la revisión y aprobación de los siguientes sistemas:

- a) Diseño de Redes de los sistemas de AAPP, AALL y AASS, completamente aprobados.
- b) De existir estaciones de bombeo ya sea de AAPP o de AASS, en esta fase se deberá contar con la aprobación hidráulica de la estación.
- c) En caso de existir sistemas de tratamiento se considerarán los siguientes documentos:
 - i) Tabla de caudales, que asegure la consistencia de los datos entre redes, estaciones de bombeo y SDARD.
 - ii) Selección del tren de tratamiento (de las opciones disponibles en la guía de diseño de

- SDARD) y pre dimensionamiento de las unidades.
- iii) P&FD que representa la línea de flujo del tratamiento, incluyendo el balance de masas del proceso.
- iv) Plano de implantación del SDARD, que considere los cinco (5) metros de retiro de cada lindero del predio.

Esta revisión tendrá un tiempo máximo de quince (15) días hábiles, luego de aquello será notificado a la dirección pertinente del Municipio de Guayaquil, EMAPAG EP y promotor del proyecto.

Fase 2. Previo a la autorización de venta que otorga el Municipio de Guayaquil, donde se solicita la emisión del certificado del 50% del Avance de Obra, se deberá contar con la revisión y aprobación de la totalidad de los diseños, incluyendo en caso de existir:

- a) Estaciones de Bombeo, detalles del diseño Mecánico, Estructural/Civil (Obras complementarias), Eléctrico, y cualquier otra especialidad definida en la reunión de apertura.
- b) SDARD, detalles del diseño: Procesos, Mecánico, Estructural / Civil (Obras complementarias), y Eléctrico, y cualquier otra especialidad definida en la reunión de apertura.

La revisión de cada especialidad, tendrá un tiempo de revisión de quince (15) días hábiles por presentación, luego de aquello será notificado a la dirección pertinente del Municipio de Guayaquil, EMAPAG EP y promotor del proyecto.

Para mejorar los tiempos de respuesta y trazabilidad en los procesos, se deberá promover la revisión digital de los diseños.

Para el caso de los sistemas de depuración de aguas residuales domésticas a desarrollarse por etapas, cada etapa deberá permitir una operación continua con duplicidad en sus unidades para flexibilidad operativa.

Los proyectos podrán ser diseñados, revisados y receptados por etapas siempre y cuando las mismas presenten la independencia hidráulica y operativa correspondiente, es decir, puedan ser operados y controlados de manera individual.

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

Para los proyectos que adicionalmente requieran la revisión de la infraestructura de SDARD (en adelante, la "infraestructura del SDARD" incluye su respectiva estación de bombeo, si aplica), la Empresa deberá emitir un informe de conformidad de redes previo al inicio de obra y uno por el sistema de depuración una vez aprobadas todas las especialidades previo a la emisión del certificado del 50% del Avance de Obra.

La Empresa efectuará una liquidación final y en caso de que encuentre alguna diferencia con el valor cancelado al inicio del trámite, se realizará el ajuste del valor previo a entrega del informe respectivo. Adicionalmente en caso de existir varias revisiones, se podrá facturar hasta dos (2) revisiones de diseños adicionales, incluyendo el sellado de planos.

Previo aprobación del proyecto, el promotor deberá presentar el plano urbanístico aprobado por la Dirección pertinente del Municipio de Guayaquil, en la que conste:

- a) Loteo debidamente aprobado.
- b) La ubicación de la SDARD en un terreno asignado como ACM, con un retiro mínimo de cinco (5) metros por cada lindero del lote considerado para la construcción del SDARD siempre y cuando dicho sistema garantice que fuera de este límite permitido, las casas aledañas no deberán ser afectadas por ruidos y malos olores producto de las estaciones de bombeo y sistemas de tratamiento. Se recomienda en las áreas alrededor de la SDARD sean destinadas a usos diferentes de viviendas, tales como, vías de acceso, vías de mantenimiento, áreas sociales, canchas, áreas verdes, entre otros. De ser el caso y si está determinado se deberá cumplir con las distancias mínimas determinadas por la autoridad municipal. Si el sistema no garantiza lo requerido, el retiro deberá ser de mínimo veinte (20) metros.

La conformidad del proyecto por los sistemas revisados por la Empresa, será comunicada a EMAPAG EP y al Municipio de Guayaquil.

Cumplido lo anterior, la Empresa procederá con el sellado de los planos correspondientes. La aprobación de los diseños, tiene vigencia de dos (2) años a partir de la fecha de sellado de los planos, si el proyecto no se inicia dentro del período de vigencia, deberá solicitar actualización de la aprobación.

Cualquier cambio de forma durante la construcción, sea de iniciativa de la Empresa o del Promotor, serán aprobados de manera expedita, a través de un acta firmada por un representante técnico del promotor y delegado de la Empresa y luego reflejados en los planos As Built.

Los cambios conceptuales, durante la construcción, sea iniciativa de la Empresa o del promotor, serán aprobados por la Empresa, a través de la solicitud de rediseño y luego reflejados en los planos As Built.

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

De comprobarse que el promotor ha dado inicio a las obras de infraestructura de los sistemas de AAPP, AASS y AALL sin haber firmado el contrato de supervisión de obra con la Empresa, INTERAGUA le aplicará la sanción establecida en el artículo 9 del presente instructivo y reportará esta situación a la Dirección correspondiente del Municipio de Guayaquil. Cualquier costo incurrido en pruebas adicionales que sean requeridas por la supervisión de obra para verificar la calidad de las mismas y que ya han sido ejecutadas, será asumido por el promotor.

Los contratos de supervisión de obra podrán ser solicitados en las siguientes modalidades:

- a) Integral: todos los sistemas del proyecto urbanístico incluidos en un sólo contrato, (recomendado para proyectos pequeños que se desarrollen en una sola fase).
- b) Por etapas o fases: para proyectos grandes que prevén desarrollarse de forma paulatina, pudiendo dividirse en el plan maestro y etapas o en fases de desarrollo.

El SDARD al ser parte del sistema de alcantarillado, deberá estar incluido en el contrato de este sistema o ser anexado mediante adendum una vez que sea aprobado.

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

El contrato de supervisión de obra se regirá por el cronograma de ejecución presentado por el Promotor, pudiendo solicitarse, con los sustentos correspondientes, extensiones en el plazo presentado.

El plazo del contrato de supervisión será de hasta doce (12) meses y se mantendrá vigente desde su suscripción hasta la emisión del informe de finalización de obra. En caso de prórroga de plazo o suspensión de la obra, la contratante deberá notificar de manera inmediata a la Empresa.

En el momento que finalice la causa o motivo de dicha prórroga o suspensión, la contratante está obligada a continuar con la ejecución del contrato, informando de esto a la supervisión de obra.

Una vez transcurrido los doce (12) meses del contrato, el promotor deberá cancelar un nuevo costo por el servicio de supervisión de obra en función de la estructura que se encuentre pendiente, con su respectivo el mismo deberá tener el adendum y cronograma actualizado.

En los casos de aumento de tiempo el contrato mantendrá un monto único para la ejecución de la supervisión, legalizado a través de los % de avance pertinentes que es el modelo como realiza la Empresa las supervisiones de las obras de la Concesión.

Art. 8 Certificados de avance de obras.- Los avances de obra podrán ser emitidos a solicitud del promotor o del Municipio de Guayaquil siempre en relación a la infraestructura hidrosanitaria que requiera un proyecto para ser habitado y receptado. El avance de obra considerará:

- a) El porcentaje de construcción de las redes de agua potable, aguas servidas y aguas lluvias, y deberán incluir estos elementos: medidores, acometidas, cajas domiciliarias, entre otros;
- b) El porcentaje de construcción de estructuras complementarias que se requiera para brindar los servicios: estaciones de bombeo, conexiones principales, sistemas de tratamiento de aguas residuales domésticas;
- c) Las pruebas de calidad en los sistemas; y
- d) Los planos As Built.

Para la emisión de cualquier informe deberá existir un contrato de supervisión de obra vigente.

Art. 9.- Ejecución de la sanción por inicio previo de obras sin autorización.- Todo proyecto urbanístico deberá contar con un contrato de supervisión de obra desde el inicio de la misma.

No se podrán firmar contratos si la construcción de los proyectos se ha iniciado sin la aprobación de los diseños por parte de la Empresa. De ser el caso se notificará al Municipio de Guayaquil y EMAPAG EP.

De no contar con la autorización de inicio de obras por parte de la Empresa, el promotor será sancionado con una multa determinada mediante informe técnico de INTERAGUA, la cual corresponderá al porcentaje del avance físico de las obras, multiplicado por el valor del servicio técnico de supervisión

de obra establecido en el Anexo III del presente reglamento, sin perjuicio de los costos que genere el propio contrato de supervisión de obra ni de aquellos en que deberá incurrir el promotor para que dichas obras puedan ser concluidas.

Art. 10.- Proceso de Individualización para Facturación de nuevos usuarios en Urbanizaciones.-

Para la individualización de los consumos de nuevos usuarios, el promotor del proyecto deberá contar con el informe favorable de supervisión de obra para el sistema de agua potable y no debe registrar deuda pendiente con la Empresa. Cumplido esto podrá solicitar la individualización de consumos de todas las acometidas beneficiadas del servicio por etapas, fases o sectores urbanísticos concluidos.

Se deberá contar con un censo en el que conste la información relativa a los nuevos propietarios de predio, en el formato establecido y se promoverá la suscripción de contratos individuales, todo predio deberá contar con un contrato de prestación de servicios, ya sea suscrito por el propietario final o del promotor.

Para efecto de mayor control de consumos de unidades habitacionales y formalización de relación contractual con los nuevos usuarios, la Empresa mantendrá por seguridad bloqueados los medidores individuales de aquellos predios que no hayan sido entregados a su propietario final (se activará la cuenta en estado de cliente potencial, es decir, no facturable), procediendo a su desbloqueo una vez que los nuevos propietarios actualicen los datos de contrato en oficinas de atención al cliente o por medio de sus canales virtuales.

El costo del bloqueo del servicio será asumido por el promotor mientras el desbloqueo deberá ser cancelado por el nuevo usuario, debiendo firmar el contrato, previa la presentación de los documentos pertinentes.

Los valores correspondientes al bloqueo y desbloqueo de los medidores, equivaldrán a los considerados en el Anexo III del presente reglamento para los servicios de suspensión y Reconexión de guías de hasta 1”.

Respecto a la individualización de las áreas comunes (áreas verdes, hidrantes, garitas, clubes, etc.) estas serán activadas a nombre del promotor hasta que realice la correspondiente cesión de derechos a favor de la asociación de propietarios y/o administrador. La empresa será ajena a disputas o conflictos de carácter interno.

Para el caso de los hidrantes, estos deberán ser donados al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil por parte del promotor, previo al proceso de recepción, si existieran consumos, estos serán asumidos por el promotor.

El macro medidor de control de la urbanización o etapa se mantendrá activo controlando los consumos o pérdidas en red, hasta la recepción del proyecto.

La activación del servicio de AAPP, estará condicionada además a la presentación y aprobación de los planos as built de la red de AAPP.

La activación del servicio de AASS, requerirá:

- a) Informe favorable de supervisión de obra de los sistemas de alcantarillado;
- b) Los planos as built debidamente aprobados; y,

- c) En caso de contar con SDARD, este sistema deberá encontrarse al menos en la recepción provisional.

La individualización de los consumos de la urbanización, no representa la recepción de la urbanización, la responsabilidad por la diferencia de consumos entre los predios individualizados y el medidor central, corresponde al promotor, hasta la recepción.

Art. 11.- Recepción de infraestructura de AAPP, AASS y AALL- Las recepciones de las infraestructuras de los tres sistemas se podrán realizar bajo los siguientes esquemas:

- 1) Recepción por fases o etapas: La recepción por fases o etapas de un proyecto será posible siempre y cuando:
 - a) Existe independencia hidráulica entre fases o etapas, es decir, puede ser operado de manera independiente;
 - b) La fase o etapa se encuentra debidamente individualizada;
 - c) Cuenta con informe de supervisión de obra favorable para todos los sistemas, incluyendo el SDARD si la fase o etapa en recepción lo requiere;
 - d) El proyecto no tiene valores pendientes con la empresa; y,
 - e) Los planos As Built han sido presentados y aprobados por la Empresa;
- 2) Recepción por sistemas:

La recepción de los sistemas se podrá realizar de forma independiente, siempre y cuando el sistema en recepción cumpla con todos los requisitos estipulados en el presente reglamento. Entendiéndose que la red de alcantarillado sanitario se receptorá en conjunto con el SDARD, de ser el caso

Se permitirá la recepción combinada de fases o etapas con la de sistemas siempre y cuando se pueda operar de forma independiente; y,
- 3) Recepción integral:
 - a) El proyecto se encuentra totalmente individualizado;
 - b) Cuenta con el informe de supervisión de obra favorable para todos los sistemas, incluyendo el SDARD si el proyecto lo contempla;
 - c) Se encuentra al día en los valores facturados en el medidor central; y,
 - d) Los planos As Built han sido presentados y aprobados por la Empresa.

La recepción integral y definitiva de los tres (3) sistemas se entenderá por concluida, efectiva y de manera satisfactoria, mediante acta de recepción firmada entre las partes. A partir de la suscripción de un acta de recepción, la empresa asume la responsabilidad frente a las entidades competentes y terceros respecto a la operación de los sistemas correspondientes.

Art. 12.- Recepción de infraestructura de redes del SDARD con y sin Estación de Bombeo.- Para que la Empresa reciba la infraestructura del SDARD, el Promotor deberá cumplir con el siguiente proceso:

- 1) **Firma del Acta de Puesta en Marcha:**
 - a) Solicitar por escrito a la Empresa la suscripción del Acta de Puesta en Marcha;
 - b) El sistema deberá estar construido al 100% acorde al diseño aprobado;
 - c) Informe de cumplimiento al 100% emitido por la supervisión de obra incluyendo:
 - i) Pruebas hidráulicas de los módulos y equipos mecánicos.
 - ii) Pruebas de operación de equipos y accesorios;
 - d) Suministrar a la Empresa en formato digital los planos As Built del sistema de

alcantarillado, incluyendo el SDARD correspondiente a las diferentes especialidades del proyecto de la planta (arquitectónicos, civiles, mecánicos, eléctricos, instrumentación) debidamente aprobados; y

- e) Confirmar que la implantación del SDARD en el plano urbanístico no se haya modificado.

Con la firma del Acta de Puesta en Marcha, arranca el período de calibración del sistema, además es obligación del promotor entregar el cronograma de estabilización y elaborar los formularios de operación suministrados por la Empresa.

2) Recepción provisional.- Para la recepción provisional, el promotor deberá entregar la siguiente documentación:

- a) Solicitar por escrito a la Empresa la recepción del sistema de alcantarillado, incluyendo el SDARD;
- b) Entregar a la Empresa una copia del informe emitido por la Autoridad Ambiental de control, en el que apruebe la auditoría ambiental de cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental del proyecto, incluido el SDARD, una copia de las auditorías ambientales que apliquen, copia de los documentos de control ambiental hasta la recepción provisional;
- c) La documentación de registro operacional de la planta durante el tiempo de operación y estabilización (formatos entregados por INTERAGUA) conforme a la "Guía de Diseño de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales Domésticas";
- d) Planillas de agua y luz de los medidores sin deuda y documentación necesaria para la transferencia;
- e) Reglamento de urbanización, en el que se incluyan las estipulaciones necesarias que mantengan las condiciones de aprobación del proyecto;
- f) Entregar a la Empresa los documentos originales de las Garantías Técnicas vigentes de equipos y maquinarias que formen parte del SDARD y de la Estación de Bombeo; e,
- g) Informe de verificación de cumplimiento de la Norma Ambiental, para lo cual la empresa realizará un monitoreo simple y compuesto (alícuotas horarias) realizado con el laboratorio de INTERAGUA y conforme al instructivo que se entregará en la firma del acta de puesta en marcha.

La recepción provisional, podrá darse bajo alguno de los siguientes escenarios:

- 1) Cuando la planta opere con el 60% del caudal de diseño de al menos un módulo y se verifique el cumplimiento de norma ambiental en la descarga de la SDARD.
- 2) Cuando la autoridad ambiental emita una autorización para que el proyecto contemple una etapa de transición para el cumplimiento de la Norma Ambiental en la descarga de la PTARD, hasta alcanzar al menos el 60% del caudal de diseño para el funcionamiento de al menos un módulo.

Previo a la firma de la recepción provisional, se solicitará al promotor, la garantía especificada en el Anexo VI del presente Reglamento.

Si transcurren más de 6 meses a partir de la puesta en marcha, previo solicitud de recepción provisional, el promotor deberá actualizar el informe de cumplimiento al 100% emitido por la supervisión de obra, para verificar posibles deterioros por falla de operación o abandono del sistema.

A partir de la firma de la recepción provisional la Empresa activará el cobro del servicio de alcantarillado sanitario y asumirá los costos de operación y mantenimiento del SDARD y/o Estación de

Bombeo.

3) Recepción definitiva.-

Habiendo transcurrido seis (6) meses desde la recepción provisional, el promotor podrá solicitar la recepción definitiva, siempre y cuando no existan objeciones por parte de la Empresa. En este caso procederá la devolución de la garantía

Art. 13.- Recepción de infraestructura de redes con Estación de Bombeo sin SDARD.- En caso de que los proyectos contemplen estaciones de bombeo de AAPP, AASS o AALL, estas estructuras deberán estar aprobadas conforme el Art. 5 del presente Anexo y para efectos de la recepción, serán parte de la red correspondiente, debiendo considerarse:

- 1) Entrega y aprobación de los Planos As Built por especialidad.
- 2) Contar con medidor de agua y luz, sin deuda e independiente de otras instalaciones y facilitar los documentos para los traspasos correspondientes.
- 3) La documentación de registro operacional de la estación de operación a cargo del promotor.
- 4) Trasladar la garantía de los equipos que se encuentren vigentes al momento de la recepción.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- En casos de recepción de la infraestructura de los tres sistemas, que se estén gestionando con fecha anterior a la expedición de este reglamento y que la contraparte de la Empresa sea la Junta de Propietarios, se observará igual procedimiento a este anexo.

DISPOSICIONES GENERALES:

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

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

ANEXO VI

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

Art. 1.- Objeto de la garantía.- La garantía podrá ser bancaria y/o póliza de seguro, según lo defina la

Empresa, la misma que servirá para afianzar el cumplimiento de las medidas técnicas y ambientales en caso de incumplimiento y que se refieran a obras civiles, de equipamiento y operación de la infraestructura del Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas (SDARD).

La Garantía cubrirá los siguientes rubros:

- A.** Gastos por daños, reparación o reemplazo de estructuras (obra civil) y equipos de la infraestructura del SDARD, siempre que no sean imputables a la operación y gestión de la Empresa;
- B.** Ajustes o rediseños a la infraestructura del SDARD, siempre que no sean imputables a la operación y gestión de la Empresa;
- C.** Vicios ocultos detectados posteriores a la recepción provisional; y,
- D.** Sanciones ambientales generadas por el período en que el sistema estuvo a cargo del promotor.

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

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

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

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

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

Infraestructura del SDARD: Son todos los componentes del SDARD incluido la estación de bombeo y sus equipos eléctricos, mecánicos, de instrumentación y control y telecomunicaciones.

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

SDARD: Sistema de Depuración de Aguas Residuales Domésticas.

Art. 3.- Condiciones generales de la garantía.- Para la recepción provisional de la infraestructura del SDARD, el promotor, entre otros requisitos establecidos en el artículo 11 y 12 del Instructivo V-B del presente reglamento, deberá entregar a la Empresa una garantía consistente en garantía bancaria o póliza de seguro con las siguientes especificaciones:

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

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

Plazo y vigencia: La garantía deberá permanecer vigente hasta la recepción definitiva.

Art. 4.- Monto de la garantía.- El monto de la garantía será equivalente al 20% del costo de la construcción de la SDARD.

Art. 5.- Ejecución de la garantía.- La Empresa podrá ejecutar la garantía por cualquiera de los rubros

señalados en el Art. 1 del presente Anexo dentro del tiempo de vigencia.

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

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

DISPOSICIÓN FINAL. – Este Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial. En consecuencia, la Concesionaria tendrá hasta 90 días termino para su aplicación.

CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE. –

Dado y firmado en la ciudad de Guayaquil, el 30 de julio de 2025, en la Sala de Sesiones de EMAPAG EP, en su séptima Sesión Ordinaria de Directorio.

LO CERTIFICO, PUBLÍQUESE. –



Ab. Alex Ramírez Estrella, Mgs.
SECRETARIO AD-HOC
DIRECTORIO DE EMAPAG EP



Mgs. Jaqueline Vargas Camacho
DIRECTORA (E)

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Atención ciudadana
Telf.: 3941-800
Ext.: 3134

www.registroficial.gob.ec

JL/AM

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

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

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.