

EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA CANTONAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL (ECAPAG)

Considerando:

Que la empresa, de conformidad a lo establecido en la letra a) del artículo 2 de la Ley 08 de su creación, publicada en el Registro Oficial N° 508 del 19 de agosto de 1994, tiene como finalidad la provisión, administración y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil;

Que dichas competencias fueron delegadas mediante un Contrato de Concesión a International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. LTDA.;

Que es deber de la empresa reglamentar de manera clara y expedita la provisión, uso y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil; y,

En uso de las facultades previstas en la Ley 08 de su creación, en el reglamento general de la ley, publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 569 del 16 de noviembre de 1994 y en el Contrato de Concesión,

Resuelve:

Expedir el Reglamento interno de manejo de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil.

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO UNICO

Artículo 1. Competencia. De acuerdo con el Contrato de Concesión celebrado el día II de abril de 2001, entre la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil (ECAPAG), e International Water Services (Guayaquil), INTERAGUA C. Ltda., es de competencia exclusiva de esta última administrar, operar, mantener y extender los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial del cantón Guayaquil, según los objetivos, modalidades, alcances y extensión temporal y geográfica establecidos en los numerales 4.2. y 4.3., respectivamente de dicho contrato y en la normativa aplicable.

Artículo 2. Objeto del Reglamento interno de manejo de los servicios. El presente Reglamento interno de manejo de los servicios constituye el instrumento regulatorio de los derechos y obligaciones inherentes a la ejecución del contrato mencionado en el artículo 1, que corresponde a la vinculación de Internacional Water Services (Guayaquil), INTERAGUA C. Ltda., en adelante designada como INTERAGUA o "la Empresa", con los usuarios de los servicios. El Reglamento interno de manejo de los servicios constituye el instrumento que implementa en el ámbito de la concesión aludida, las estipulaciones

relativas a la relación mencionada, de los artículos 152 y 153, respectivamente, y aquellas de la Reglamentación de la Ley de Modernización del Estado; la Ley de Defensa del Consumidor, y su reglamentación, que resulten aplicables.

Así mismo regla las relaciones entre ECAPAG, INTERAGUA y los usuarios, dentro del marco del Contrato de Concesión.

Toda cuestión interpretativa que se plantee con relación a las normas del presente reglamento, será resuelta en base a las disposiciones de la Ley de Modernización del Estado y su reglamento, la Ley de Defensa del Consumidor y su reglamento y el Contrato de Concesión mencionado en el artículo 1, en ese orden de prelación.

Artículo 3. Principios que gobiernan la relación de la empresa con los usuarios. Los principios de satisfacción al usuario y de eficiencia prestacional deben orientar las actividades de la empresa y su relación con los usuarios.

La satisfacción del usuario deberá traducirse en que éste reciba un trato de calidad, accesible, eficiente y equitativo evitándose toda discriminación personal o entre grupos de usuarios. La empresa establecerá servicios de información y asistencia expeditivos y eficaces, para posibilitar que los usuarios puedan obtener respuestas adecuadas y justas, incluyendo la absolución oportuna de solicitudes y reclamos, sobre cualquier aspecto relativo al servicio que demanden.

Las disposiciones del presente reglamento establecen las condiciones que implementan los referidos principios en los distintos aspectos atinentes a la relación del usuario con la empresa. No obstante, si alguna situación o aspecto no se encontrare taxativamente previsto, los principios indicados en este artículo guiarán el comportamiento de las partes y la resolución del respectivo caso, siendo atribución de ECAPAG resolver, en última instancia administrativa, las diferencias que pudieren suscitarse.

Artículo 4. Ambito de aplicación. El ámbito geográfico de aplicación del presente reglamento corresponde al área designada en el Anexo 3 del Contrato de Concesión.

Artículo 5. Usuarios del servicio. A los efectos de la aplicación del presente reglamento, se define como usuario a las personas naturales, jurídicas o sociedades de hecho, que reciben el servicio de parte de la empresa, por el cual se obligan a reconocerle una contraprestación económica. Entre el usuario y la concesionaria existe un vínculo jurídico contractual.

Artículo 6. Servicios bajo responsabilidad de INTERAGUA. La prestación de los servicios indicados en el artículo 1 del presente reglamento será 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.

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

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

Artículo 7. Obligatoriedad del uso de los servicios. El uso de los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial prestados por la empresa es obligatorio, en los términos y condiciones establecidos por los capítulos II y III, respectivamente del Código de la Salud (Decreto Supremo 188).

El uso obligatorio de los servicios disponibles comprende a todo predio edificado, localizado en el área geográfica considerada por el Plan Regulador de Desarrollo Urbano del Municipio de Guayaquil, que tenga acceso a la infraestructura administrada por la empresa. El acceso a la prestación de los servicios estará sujeto al pago del precio de la conexión; a la factibilidad técnica del respectivo suministro, y al cumplimiento de los recaudos que se establecen en el presente reglamento.

Al efecto de ejercitar el uso obligatorio, será responsabilidad del propietario del inmueble, o en su defecto del poseedor del mismo, solicitar la respectiva conexión, pudiendo la empresa obligarlos a que lo hagan, en los términos establecidos en la presente reglamentación.

Artículo 8. Glosario de términos. A los fines de la aplicación del presente reglamento, las palabras y expresiones que se consignan a continuación, tendrán los siguientes significados:

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

Agua potable: Agua apta para el consumo humano producida.

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

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

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

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

Comercialización del servicio de alcantarillado sanitario: Comprende las actividades de la empresa de: registro del usuario, establecimiento del volumen presunto de descarga facturación, recaudación y atención de solicitudes, reclamos y revisiones.

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

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

Se considerará conexión aquella que tenga relación con el servicio independiente que se otorgue a cada local 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.

Conexión convencional de alcantarillado sanitario: Es la acometida de las instalaciones del usuario con las instalaciones del servicio público de alcantarillado a cargo de la concesionaria. El límite entre las instalaciones del usuario y de la concesionaria es la línea de fábrica.

Se considerará conexión aquella que tenga relación con el servicio independiente que se otorgue a cada local 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.

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 usuarios a partir de métodos precarios (mangueras o recipientes).

Consumo: Cantidad de metros cúbicos de agua potable recibida por el usuario durante un periodo determinado.

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

Consumo promedio del sector: Consumo estimado cuando no se cuenta con aparato de medición individual, y/o se verifiquen los, casos contemplados en el artículo 14 del Reglamento de Estructura Tarifaria, que será establecido en base a las presiones registradas en el sector de localización del inmueble, de acuerdo al cuadro contenido en la citada norma.

Consumo registrado: Consumo resultante de la diferencia de lecturas de consumos registrada entre periodos regulares de facturación, según la definición del Art. 2 inc. e) del Reglamento de Estructura Tarifaria.

Contrato de prestación: Contrato de prestación de servicios suscrito entre el usuario y la empresa. Dicho contrato constituye un vínculo de adhesión del usuario a un régimen jurídico basado en las reglas consagradas en el Contrato de Concesión y en el presente reglamento, respectivamente. Se configura implícita o tácitamente dicha relación jurídica, por el solo hecho de recibirse las prestaciones de la empresa, seguida del pago respectivo. En virtud del Contrato de Concesión, se considera transferidos a favor de INTERAGUA los contratos de servicio, celebrados o existentes con anterioridad a la transferencia de la concesión.

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.

Derecho de revisión: Acción de un usuario que recurre a la empresa a fin de que ella revise, modifique o revoque una decisión explícita o implícita, adoptada con relación a un reclamo o solicitud anterior relativo al mismo tema.

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, bocatomas o piletas comunitarias. 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, y a su vez, ente regulador de los mismos.

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

Ente regulador: ECAPAG.

Exclusividad regulada: Derecho de prestación, administración y demás atribuciones comprendidas en la concesión, asignada en forma única y excluyente a la concesionaria, de conformidad con los términos y condiciones previstos en este contrato.

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.

Fuga domiciliaria: 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.

International Water Services (Guayaquil) INTERAGUA C. Ltda.: Empresa que en virtud del Contrato de Concesión celebrado el 11 de abril de 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.

Línea de fábrica: Línea limite frontal de un predio hasta donde pudiera avanzar la construcción sobre éste, de conformidad con la ordenanza municipal respectiva.

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

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

Reclamo: Presentación efectuada por un usuario, por la cual expresa la inconformidad respecto de alguna acción u omisión de la empresa, que contraviene el contrato de prestación de servicios, y/o el presente reglamento.

Reconexión: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido o restringido antes la provisión de agua potable y/o del servicio de alcantarillado sanitario,

Recurso de apelación: Acción de un usuario que recurre ante el ente regulador a fin de que éste revoque o modifique una decisión expresa o tácita de la empresa por la cual se desestimó un pedido de revisión ejercido por el mismo usuario.

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

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

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

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

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

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

Usuarios exentos: Aquellos exonerados, total o parcialmente del pago o contraprestación, por disposición de la ley ecuatoriana.

Uso racional del agua: Consumo eficiente del agua potable proveída por la empresa, determinado en función de las actividades y personas servidas.

TITULO II

OBLIGACIONES DE INTERAGUA RELATIVAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO

CAPITULO UNICO

Artículo 9. **Obligación básica.** INTERAGUA ha de prestar los servicios a su cargo en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Concesión y sus anexos; y en las leyes y demás reglamentaciones aplicables, incluyendo la presente, de manera tal de garantizar eficiencia, calidad, cobertura y trato igualitario a los usuarios, y a aquellos que se incorporen en el futuro como resultado de las expansiones comprometidas y las que se acuerden en el marco del referido contrato.

En el desenvolvimiento de su cometido prestacional, INTERAGUA será responsable de adoptar las medidas necesarias para la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población, de acuerdo a los parámetros determinados en el Anexo 2 del Contrato de Concesión, que forma parte del presente reglamento, y en la normativa aplicable.

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

Cualquier usuario, a través de una solicitud o un reclamo dirigido a la empresa, podrá invocar la presente regla genérica, a os efectos de exigir su debido cumplimiento, contando con una doble instancia de decisión administrativa por parte de la empresa para obtener respuesta al requerimiento. Cuando la empresa desestime el planteamiento del usuario, o guardase silencio pasado el plazo que tiene para expedirse, éste tendrá derecho a obtener del ente regulador, la revisión de dicha negativa, todo ello en la forma que se establece en el presente reglamento.

TITULO III

SERVICIO DE AGUA POTABLE

CAPITULO I - GENERALIDADES

Artículo 10. Modalidades del servicio. El servicio de provisión de agua potable a todo predio, 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; y,

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.

CAPITULO II - SOLICITUD DE PROVISION DEL SERVICIO

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

a) Obligatoriedad de la solicitud. Todo propietario o poseedor legal de un predio edificado susceptible de recibir una conexión convencional, estará obligado a solicitar la instalación del servicio de agua potable a dicho inmueble dentro de los noventa (90) días de habilitada la infraestructura respectiva, tratándose de áreas nuevas de expansión incorporadas a la red pública. En ese caso, así como en cualquier otra situación en que por imperio del 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 un requerimiento formal de la empresa en tal sentido. Cuando se desconociera la situación de ocupación del inmueble y/o su respectiva condición legal, la obligatoriedad recaerá en el propietario del predio correspondiente.

La obligatoriedad de conexión recaerá sobre todo inmueble edificado habitable 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 carecer el inmueble de 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;

b) Requisitos para la presentación de la solicitud. El peticionante deberá presentar, acompañando la solicitud establecida por la empresa debidamente llenada, lo siguiente:

(i) Copia 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;

c) Condiciones del inmueble. Con relación al predio objeto de conexión, deberá cumplirse las siguientes condiciones:

- (i) Que el predio esté debidamente catastrado o regularizado en el Municipio de Guayaquil, para lo cual la empresa está enlazada informáticamente con la base de datos del registro catastral del Municipio.
- (ii) Deberá presentarse copia de las escrituras de propiedad o título jurídico que ampare la posesión, con constancia de haber sido inscritos en el Registro de la Propiedad.
- (iii) Tratándose de un solar vacío, en el que se vaya a edificar, además de los requisitos citados, el solicitante deberá adjuntar certificados de "registro de construcción" o "certificado de Obras Menores", de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza sustitutiva de edificaciones y construcciones; y,

d) Otras condiciones. La solicitud de provisión de servicio quedará condicionada además a:

- (i) La factibilidad técnica de implementar la conexión, determinada por la empresa, en función de las normas del presente reglamento.
- (ii) En el caso de solicitarse una conexión de servicio de agua potable, cuya instalación de tubería sea superior a 3/4" de diámetro, deberá entregarse memorias técnicas y planos que justifiquen el diámetro requerido, según instructivos que implemente la empresa.
- (iii) La efectivización del pago del derecho de conexión aprobado por ECAPAG que corresponda al diámetro de tubería y las demás características técnicas de la conexión. El pago del derecho de conexión comprende todos los gastos, insumos y trabajos necesarios para la efectiva provisión del servicio, incluyendo el suministro e instalación del medidor. La empresa podrá conceder el financiamiento total o parcial del derecho de conexión.
- (iv) La suscripción del contrato de prestación del servicio. Dicho contrato solo entrará en vigencia en caso de aprobarse la provisión del servicio, careciendo de valor y efectos jurídicos en caso de resultar ésta denegada.

Artículo 12. Requerimiento a solicitar el servicio. Cuando un inmueble se encuentre en las condiciones indicadas en el Art. 7 del presente reglamento, la empresa notificará al propietario, o en su defecto, al poseedor legal del predio, a que efectúe la solicitud del servicio, en la forma prevista en el artículo 11 precedente, previniéndole que debe cesar toda otra modalidad de aprovisionamiento.

En caso de no obtenerse respuesta, la empresa tendrá derecho a cegar y/o discontinuar la fuente alternativa que estuviere proveyendo agua potable al inmueble, incluyendo la prestación por alguna de las modalidades indicadas en el artículo 10 inc. b) del presente reglamento. De subsistir la renuencia a solicitar la conexión, la empresa tendrá facultad, en orden a razones de salud pública, para efectuar por sí la conexión del inmueble, previo aviso notificado con diez (10) días de anticipación a la concreción de la medida, donde se le hará saber al propietario del predio la realización de la conexión y los costos que le serán facturados.

Artículo 13. Trámite de la solicitud de servicio. Entregada la solicitud de servicio en la forma prevista en el artículo 11, la empresa dispondrá de cinco (5) días, contados desde que los requisitos exigidos se hubieren completado, para su evaluación y resolución. Si la empresa advierte la omisión total o parcial de algún requisito exigido, o tuviere necesidad de requerir aclaraciones, deberá realizarlo dentro de dicho lapso, concediendo al solicitante un plazo de cinco (5) días, para la integración o aclaración pendiente.

La empresa cursará aviso al solicitante de la resolución recaída, y en caso de resultar aprobada la provisión de servicio, y no mediare impedimento técnico, procederá dentro de los diez (10) días siguientes a efectivizar la conexión respectiva. Por lo tanto, el plazo total para implementar la provisión del servicio será de quince (15) días, contados desde el momento de entregada la solicitud, en la forma prevista. De no hacerlo la empresa será acreedora a la sanción que emerja del artículo 77 de la Ley de Defensa al Consumidor.

Solo podrá denegarse una solicitud de servicio por el incumplimiento de una o más condiciones establecidas en el artículo II, previo requerimiento de subsanación según se indica en el presente reglamento. En ese supuesto, la empresa hará saber al solicitante las causas que justifican la denegación, poniendo a disposición del mismo, la documentación recibida, y el valor del derecho de conexión pagado, previa deducción del quince por ciento (15%), que quedará a su favor como retribución por los costos administrativos del trámite. Un plazo adicional de noventa (90) días será concedido al solicitante, a fin de que impulse una nueva tramitación, en cuyo caso solo estará obligado a pagar en concepto de derecho de conexión la suma reembolsada por la empresa, pudiendo optar por no recibir dicho reembolso mientras complementa la mencionada tramitación. Recién pasado ese lapso el inmueble verá considerado en la situación contemplada en el artículo del presente reglamento.

Con relación a la infraestructura construida en virtud de planes de expansión de conexiones autorizados, competará a la empresa impulsar la tramitación de las solicitudes individuales de conexión, corriendo con el diligenciamiento necesario para obtener la documentación relativa a la condición de los inmuebles.

Artículo 14. Servicio provisional. Cuando se solicite por primera vez el servicio de agua potable para un predio en el que se vaya a edificar, una vez que la empresa verifique el cumplimiento de las condiciones indicadas en el artículo 11, podrá otorgar el servicio con carácter provisional por el periodo que se determine en la correspondiente autorización municipal de construcción, mediante una conexión de servicio de hasta 3/4 de diámetro.

CAPITULO III - CONEXION DEL SERVICIO

Artículo 15. Disposiciones generales. El diseño y los cálculos hidráulicos de las conexiones domiciliarias se harán con estricta sujeción a las normas técnicas vigentes para el Diseño de Sistemas de Provisión de Agua Potable y Sistemas de Provisión de Alcantarillado Sanitario. La empresa podrá determinar especificaciones técnicas adicionales o supletorias relativas a las conexiones externas, a fin de adecuarlas a las

condiciones de las redes y, en general, a las características particulares del respectivo sistema.

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

- a) El diámetro mínimo será de media pulgada (½"). Diámetros mayores a ¾", serán solicitados a la empresa con la justificación indicada en este reglamento, pudiendo ser negados solo en razón de fundadas causales técnicas, o de afectación a otros usuarios, indicándose en esos casos, la oportunidad o las condiciones adicionales necesarias para atender la petición;
- b) Contar con un medidor individual. En los casos en que por razones técnica o económicas acreditadas por la empresa, deba efectuarse la medición directa a través de sistemas de macromedición especial, ECAPAG deberá aprobar el procedimiento a implementar;
- c) Contar con una válvula de corte de servicio, denominada llave maestra, ubicada antes de la boca de entrada del medidor instalado;
- d) El medidor y la llave maestra irán dentro de una caja provista de tapa hermética y con mecanismo de apertura controlado por la empresa. Esta definirá la ubicación de la caja en función del resguardo pertinente y del acceso para la lectura y mantenimiento, respectivamente;
- e) Tendrá una llave de paso dentro del inmueble, ubicada cerca de la entrada o fachada del mismo, la que quedará a cargo del usuario; y,
- f) La conexión podrá tener reductores de presión, si las condiciones de suministro de agua potable lo hicieran recomendable o si el usuario lo solicitare expresamente, pagando el costo respectivo. Estos dispositivos serán suministrados exclusivamente por la empresa, quien también se hará cargo de su instalación, revisión y mantenimiento.

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

En inmuebles contiguos, fusionados en un solo predio, a requerimiento del usuario, la empresa analizará la conveniencia de eliminar una de las conexiones, si ambos la tuvieren, o de extender el servicio de uno de los predios al otro que carece de ella.

En caso de división de un inmueble, las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario deberán independizarse. Por consiguiente, el inmueble que quede sin servicios según surja de la escritura pública de división de la propiedad deberá solicitar la conexión respectiva. 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 sometidos al régimen de propiedad horizontal, la empresa deberá instalar una conexión al ingreso del respectivo edificio, y allí donde técnicamente resultare factible, estará obligada a instalar conexiones individuales por unidad funcional. La empresa instalará una conexión de alcantarillado sanitario por edificio sujeto al mismo régimen, salvo que por razones técnicas justificadas, fuere necesario y técnicamente posible instalar un número mayor.

Artículo 18. Obligaciones referidas a las instalaciones internas. Corresponde al usuario la instalación de las redes internas de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario que posibiliten, a su vez, ejecutar las respectivas conexiones. Cuando las redes internas existentes no faciliten la conexión requerida, la empresa indicará al usuario las correcciones necesarias. El plazo para que la empresa ejecute la conexión, correrá a partir de que se hayan realizado dichas correcciones.

Artículo 19. Instalación de la conexión. Toda conexión del servicio de agua potable será instalada únicamente 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 a dicho efecto.

La conexión se ejecutará en el plazo indicado en el artículo 13 precedente.

Artículo 20. Mantenimiento y reposición de la conexión. La operación y mantenimiento de las conexiones, incluyendo su reparación y/o rehabilitación serán responsabilidad de la empresa, al igual que la reposición de las mismas. La reposición de la conexión estará libre de todo costo para el usuario, cuando por cualquier deterioro ajeno a la responsabilidad de éste, o por el agotamiento de su vida útil, fuere necesario proceder a su reemplazo total o parcial. Esta obligación comprende también a las conexiones existentes al momento del inicio de la concesión.

La empresa deberá minimizar los efectos que sobre el servicio tuvieren las acciones de reparación, mantenimiento y sustitución que ejecute respecto de las conexiones. Cuando la actividad aludida obligue a una interrupción individual del servicio, deberá preavisar al usuario afectado con por lo menos con 24 horas de anticipación, información la duración de la interrupción, la que no podrá superar las 24 (veinticuatro) horas. Todo exceso en la interrupción tendrá los efectos previstos en este reglamento para dicha circunstancia.

Artículo 21. Instalación indebida y manipuleo de las conexiones. La empresa es la única autorizada para 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 intra domiciliaria. Cuando la empresa advierta o corrobore cualquier anomalía que le fuere denunciada relativa al funcionamiento o estado de dichos equipamientos, estará facultada para intervenir, pudiendo incluso retirar la conexión afectada.

El usuario deberá, por tanto, abstenerse de realizar todo manipuleo o intervención no autorizada respecto de la citada infraestructura. De hacerlo se le impondrá la multa prevista en el presente reglamento para dicha infracción, además del resarcimiento que

corresponda a los daños ocasionados a las instalaciones, y los demás perjuicios infligidos al servicio, valorizados al costo de reposición respectivo.

Las reparaciones producto de manipuleo o intervención no autorizados, y su correspondiente valorización, serán imputados por la empresa al usuario identificado como infractor, previa comprobación de tal circunstancia, a los efectos de que éste ejerza su derecho de defensa, dentro de los diez (10) días de notificado. La determinación que efectúe la empresa podrá ser cuestionada por el usuario a través del ejercicio del derecho de revisión previsto en el presente reglamento. Una vez que la determinación hubiere agotado todas las etapas de reclamación, incluyendo la fase de apelación ante ECAPAG, la empresa podrá facturar el valor de resarcimiento, prorrateándolo en partes iguales en tres (3) cuotas o servicios, cuyos vencimientos operarán a los treinta (30), sesenta (60) y noventa (90) días siguientes al momento de haber quedado firme la decisión última recaída. Todo cuestionamiento judicial respecto de la determinación aludida, que deduzca el responsable, suspenderá dicha facturación, hasta conocer el pronunciamiento de la autoridad judicial.

Este derecho no inhibe a la empresa de promover las acciones judiciales que correspondan cuando el infractor no resulte usuario, o cuando opte por acudir, en forma directa, a dicha instancia judicial para obtener el adecuado resarcimiento por los daños y perjuicios sufridos. No obstante, intentada la vía administrativa para la determinación y recupero, no podrá deducirse acción judicial con el mismo objeto, y viceversa.

Artículo 22. Conexiones clandestinas. La empresa deberá eliminar la existencia de conexiones clandestinas, a cuyo efecto tendrá obligación de encarar en todo momento, las acciones de fiscalización que permitan detectar e inutilizar todas aquellas maniobras fraudulentas que coloquen en riesgo la calidad de los aprovisionamientos y/o perjudiquen al servicio, y a la vez, procurar la incorporación al registro de los usuarios involucrados. A tal efecto, la empresa podrá:

- a) Disponer y ejecutar sin aviso alguno la suspensión del suministro que corresponda a una conexión clandestina, juntamente con- el retiro de las instalaciones y equipamientos contruidos o incorporados para facilitar dicha conexión, salvo cuando el usuario acceda a regularizar su situación mediante la inscripción en el registro, y en la medida en que las citadas facilidades reúnan, total o parcialmente, las condiciones de diseño y calidad adecuadas.
- b) Aplicar al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, responsable o beneficiario de la conexión clandestina, la multa prevista en el Anexo II del presente reglamento. Cuando se desconociere la identidad del o los causantes o beneficiarios de la conexión clandestina, se presumirá de pleno derecho la responsabilidad del propietario del inmueble servido por dicha conexión;
- c) Facturar al propietario o poseedor, el valor equivalente a doce (12) meses del consumo promedio del sector, con sus intereses, en carácter de compensación por el servicio prestado; y,

d) Reclamar al responsable por los daños y perjuicios ocasionados por la conexión clandestina.

Detectada una conexión clandestina, y sin perjuicio de ejecutar las acciones mencionadas, la empresa deberá procurar la normalización del servicio, a cuyo efecto intimará al responsable a fin de que promueva dentro de los siguientes quince (15) días, la solicitud del servicio, en los términos del artículo II del presente reglamento, en cuyo caso el valor a facturar indicado en el inciso c) precedente será bonificado en un cincuenta por ciento (50%).

En el caso de comprobarse conexiones clandestinas en zonas marginales carentes del servicio de provisión de agua potable, la empresa deberá procurar la inmediata implementación del suministro a través de alguna de las modalidades previstas en el artículo 10 inciso b) del presente reglamento. Mientras ello no resulte factible, la empresa podrá tolerar el funcionamiento de la conexión irregular, siempre y cuando ello no ponga en riesgo la salud de la población y la calidad del servicio en general. En tal supuesto, la empresa tendrá derecho a registrar a los usuarios bajo una categoría temporaria, facturando el valor equivalente al rango 1 de consumo del Reglamento de Estructura Tarifaria, con exclusión del cargo fijo.

CAPITULO IV - MEDICION DE CONSUMOS

Artículo 23. Instalación y funcionamiento de los sistemas de medición de consumos. El uso del medidor es obligatorio en toda conexión del servicio de agua potable, y su suministro e instalación serán realizados por la empresa en la forma y plazos establecidos para las conexiones.

La empresa solo podrá diferir dicha obligación en razón de la eventual imposibilidad técnica de la instalación, no pudiendo alegar falta de stock de medidores o de otros insumos para no ejecutar en tiempo la provisión.

No le cabe al usuario, en ningún caso, la negativa o renuncia a la instalación y uso del medidor.

Artículo 24. Medición a través de sistemas especiales. En los casos excepcionales indicados en el Art. 16 letra b) que promueva la Empresa ECAPAG, en función de alguna causa técnica o económicamente válida, y, siempre y cuando ello no conlleve la discriminación de usuarios de igual situación, aprobará el sistema especial a implementar.

Artículo 25. Obligación de los usuarios exentos de pago o auto-proveídos. Todo usuario que por ley se encuentre exento de pago por el servicio de agua potable que provee la empresa, o aquellos inmuebles que dispongan de algún sistema de auto-provisión de agua potable autorizado, deben permitir que la empresa instale aparatos de medición de consumos, a su íntegro costo. En dichos casos, la empresa facturará los costos del suministro e instalación del medidor con excepción del derecho de conexión.

Artículo 26. Obligaciones de mantenimiento y reposición. Es responsabilidad de la empresa llevar a cabo a su entero costo, la operación y mantenimiento del medidor, así como efectuar la reposición del mismo al finalizar su vida útil, estimada en siete (7) años, o antes, en caso de deterioro, mal funcionamiento o sustracción del artefacto.

Artículo 27. Obligaciones del usuario. El usuario tiene obligación de facilitar 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. Suya será también la corresponsabilidad de guarda, vigilancia y cuidado del medidor,

El usuario debe mantener los cajetines del medidor, limpios de escombros, materiales u otros elementos potencialmente dañosos o que impidan la lectura.

Asimismo el usuario debe facilitar la tarea de lectura regular del medidor, y cuando ésta no hubiere sido posible por causas ajenas a la empresa, se procederá a facturar los servicios en la forma indicada por el artículo 14 del Reglamento de Estructura Tarifaria. La empresa notificará al usuario acerca de la imposibilidad de lectura ocurrida, y sus consecuencias, previniéndole además, que sufrirá la suspensión del servicio en el caso de que la imposibilidad se mantuviera por más de dos (2) períodos consecutivos.

Artículo 28. Consumos siguientes a la instalación de nuevos medidores. En el caso de la instalación de nuevos medidores a usuarios hasta entonces no sujetos a micro medición de consumos, la empresa deberá continuar facturando conforme al mecanismo vigente a ese momento, sin considerar el consumo registrado, durante los dos (2) primeros periodos de lectura practicados, informando al usuario sobre el valor que alcanzaría la planilla basada en dicha lectura, siempre y cuando el valor surgido de cada medición no resulte inferior al del periodo no micro-medido, en cuyo caso se facturará directamente en base a la medición registrada.

Artículo 29. Medidores generales. En el caso de urbanizaciones nuevas, la empresa podrá exigir la instalación de medidores generales o macro medidores que registren el consumo global de la misma, sin perjuicio de los medidores individuales de cada inmueble, con el fin de registrar la diferencia de consumos que deba ser atribuida a las partes comunes del predio. El medidor general se localizará en el punto de conexión de la urbanización.

Artículo 30. Medidores individuales en edificios de propiedad horizontal. Los consumos de edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal, donde no resulte factible técnicamente la instalación de medidores en las unidades independientes, podrán ser prorrateados, a los efectos de la facturación, en función del porcentual de participación (alícuota) de cada unidad funcional, o en base a la proporcionalidad que determine la asamblea de propietarios. Cuando no exista requerimiento del representante legal de la asamblea de propietarios dirigido a la empresa relativo al citado prorrateo, el consumo registrado de todo el inmueble será facturado en la forma indicada en el Reglamento de Estructura Tarifaria.

En aquellos inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal que cuentan actualmente con un sistema de medición general de consumos, el representante legal de la

asamblea de propietarios podrá solicitar a la empresa la provisión e instalación de medidores individuales a cada una de las unidades independientes, siempre y cuando ello resulte técnicamente factible. En ese caso corresponderá a los nuevos usuarios formalizar la solicitud de conexión individual, previa adecuar las instalaciones internas, a los efectos de que la empresa pueda efectuar las conexiones individuales respectivas.

Con relación a los inmuebles actualmente en construcción o proyecto, incluyendo las nuevas urbanizaciones, la medición individual de consumos será la única forma de incorporación al servicio de las unidades funcionales independientes, y en esos casos, los consumos de las partes comunes serán prorrateados en forma proporcional a los consumos individuales, salvo que el representante legal de la asamblea de propietarios o el promotor de la urbanización, en caso de no hallarse constituida dicha asamblea, indiquen a la empresa otra modalidad de reparto.

Artículo 31. Cambio o retiro del medidor. El retiro o cambio del medidor sin autorización de la empresa se encuentra prohibido. La empresa estará obligada al reemplazo, a su costo, del medidor, cuando éste no tenga las características de precisión que se determinan en el presente reglamento, o bien cuando su funcionamiento impida la correcta prestación del servicio, dentro del plazo máximo de treinta (30) días de detectada por la empresa, o de denunciada la falencia por el usuario, lo que hubiere ocurrido antes. Durante ese lapso, la empresa facturará el consumo histórico del usuario, hasta que la empresa solucione la reposición.

Artículo 32. Sellos testigos y precintos de seguridad. Los accesorios de la conexión de agua potable llevarán sellos testigos y precintos de seguridad, los cuales deberán ser única y exclusivamente manipulados por personas autorizadas por la empresa.

Artículo 33. Red intra-domiciliaria. Todos los trabajos de instalación, mantenimiento y reparación, después del medidor o la línea de fábrica, hacia el interior del predio serán de responsabilidad del usuario, sin perjuicio de las obligaciones de información y asistencia técnica de la empresa, las que se cumplirán en la forma que establece el presente reglamento.

CAPITULO V - PROVISION DE AGUA POTABLE POR SISTEMAS NO CONVENCIONALES

Artículo 34. Provisión por bocatomas. El abastecimiento de agua potable a través de estaciones de bocatoma, constituye una modalidad de provisión transitoria, en sectores donde no existe infraestructura de redes, cuya gestión debe sujetarse a las normativas municipales y de salud en cuanto regulan la construcción de la infraestructura y el desenvolvimiento de las prestaciones, respectivamente, sin perjuicio de las disposiciones que se enumeran en el presente artículo.

La empresa administrará las estaciones de bocatoma existentes a la fecha de la transferencia de la concesión, pudiendo construir otras nuevas a su libre decisión. La empresa estará facultada a disponer el cierre de una estación de bocatoma, cuando el área

de influencia de la misma estuviere servida por redes públicas y conexiones convencionales o cuando lo autorice expresamente el ente regulador.

a) Descripción del sistema. La provisión por bocatoma consiste en el suministro de agua en bloque a una estación operada por un concesionario de la empresa o por persona designada o contratada por ella, que abastece a su vez a camiones cisterna o a otros equipos móviles que se ocupan, por su exclusiva cuenta y responsabilidad, del suministro domiciliario. La vinculación contractual entre INTERAGUA y el responsable de una estación de bocatoma podrá adoptar la forma jurídica de concesión, u otra, 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;

b) Responsabilidades de la empresa. INTERAGUA estará obligada a: (i) mantener el abastecimiento de agua potable, permanente, regular y suficiente a la estación de bocatoma; (iii) suministrar agua potable en las condiciones de calidad establecidas en el Anexo 2 del Contrato de Concesión; (iii) designar o contratar y remover libremente a la persona natural o jurídica responsable de la estación de bocatoma, asegurando la continuidad del funcionamiento de ésta. ECAPAG requerirá la remoción y reemplazo del responsable, cuando verifique que la estación no estuviere operando, o incumpla con las condiciones de calidad del suministro establecidas; (iv) asegurar que la estación de bocatoma opere con eficiencia y en las condiciones de higiene y seguridad normadas; (y) mantener, reparar, rehabilitar y mejorar la infraestructura de la estación de bocatoma; (vi) instalar la conexión de la estación, incluyendo el sistema de medición; (vii) facturar al responsable de la estación, el suministro en bloque proveído, a las tarifas aplicables para esa modalidad; y, (viii) vigilar que el bocatomero comercialice el agua potable suministrada al precio que tuviere autorizado;

c) Derechos de la empresa. La empresa tendrá las siguientes atribuciones: (i) exigir al operador de la bocatoma, la suspensión o limitación de la provisión a algún distribuidor que con su accionar implique una merma de calidad del abastecimiento, o la configuración de abuso a los usuarios; (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 removerá al responsable de la estación, restableciendo el abastecimiento dentro de las veinticuatro (24) horas;

d) Responsabilidad del operador de la bocatoma. Cuando el responsable de la estación de bocatoma fuere un concesionario de la operación de provisión de agua potable a través de las instalaciones facilitadas por la empresa, el agua potable en bloque que abastece la estación, será recibida bajo su entera cuenta y orden. De igual manera, cuando el operador de la bocatoma tuviere con la empresa otro vínculo contractual, el aprovisionamiento se registrará y operará de forma análoga. La relación entre el responsable de la estación de bocatoma y los distribuidores que se abastecen de la misma, y la de éstos con los usuarios finales, constituyen relaciones de derecho privado ajenas al conocimiento y atribuciones de la empresa, y por tanto inoponibles contractual o extra-contractualmente a ésta, salvo cuando la empresa opere en forma directa la estación. El precio que cobre o recaude el operador de la bocatoma de los distribuidores, en ningún

caso excederá del precio facturado por el agua en bloque recibida, recargando un veinte por ciento (20%). Los precios y/o tarifas que los distribuidores facturen a sus usuarios no constituyen tarifas reguladas por ECAPAG, quedando sujetas, por lo tanto, a los acuerdos de partes que libremente se concierten. ECAPAG entenderá respecto de las tarifas reguladas, en la forma establecida en el Contrato de Concesión y las demás normas aplicables; y,

e) Usuarios finales. Los usuarios finales proveídos por esta modalidad no son usuarios de INTERAGUA, y por lo tanto carecen de los derechos y obligaciones establecidos a favor de aquellos en el Contrato de Concesión y en la presente reglamentación. No obstante, INTERAGUA estará obligada a recibir sus reclamos a los efectos de: (i) encausarlos dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas de recibidos, hacia el bocatomo responsable, a fin de que entienda con relación a los temas de su competencia; y, (ii) apreciar las condiciones en que presta el servicio el operador de la bocatoma, y los distribuidores al efecto de procurar los correctivos que estuvieran a su alcance, incluyendo lo previsto en el inciso e) del presente artículo.

Artículo 35. Provisión por piletas comunitarias. La modalidad de abastecimiento a través de piletas comunitarias, participa de los caracteres referidos en el artículo 34 precedente, siendo aplicables, por tanto, dichas disposiciones, con las siguientes salvedades:

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

b) La empresa tiene obligación de mantener en buenas condiciones las instalaciones de las piletas, autorizando a una persona natural o jurídica, sugerida por la comunidad servida, o que cuente con el consenso de ella, a los efectos de que, como responsable, administre dichas instalaciones, y pague, en las condiciones particulares que acuerde con la empresa, la facturación por el agua en bloque recibida, organizando libremente la distribución y comercialización a la población que se abastece por esta modalidad. La empresa tendrá obligación de administrar la pileta comunitaria en forma directa o a través de terceros cuando la o las personas sugeridas por la comunidad no reúnan, a su criterio, requisitos mínimos de idoneidad, o cuando su desempeño se apartase de los compromisos asumidos; y,

c) Corresponde a la empresa promover la organización eficiente de la comunidad a los fines de lograr la más adecuada administración de los servicios abastecidos a partir de la pileta. La empresa será enteramente ajena a los conflictos u otras disputas vinculadas a la organización comunitaria, o la modalidad para la gestión de la pileta que localmente se determine, así como respecto de la recomendación del responsable que formule la comunidad. No obstante, la empresa tendrá aptitud para designar y/o remover a la persona sugerida, en función de lo indicado en el inciso b) precedente.

Artículo 36. Auto-provisión del servicio. Podrán ser operados sistemas de auto abastecimiento de agua potable en forma independiente, en el área geográfica de la concesión, que correspondan a desarrollos industriales, turísticos y/o de otras actividades productivas, siempre y cuando no exista infraestructura y/o capacidad instalada suficiente para su abastecimiento por redes públicas, cuenten con autorización de INTERAGUA y se sujeten a las reglas del presente reglamento. En aquellas zonas situadas dentro del área de concesión, que temporarily mente no estuvieren cubiertas por redes operadas por la empresa, serán autorizados, bajo similares condiciones, además de los sistemas referidos, otros de auto-provisión residencial o domiciliaria.

La reunión de tales requisitos no inhibe la obtención de las autorizaciones públicas requeridas por la Ley de Aguas, u otra regulación.

Todo requirente de autorización deberá completar la solicitud de servicio que establezca la empresa para este tipo de usuarios, asimilando los requisitos señalados en el artículo II del presente reglamento. El derecho de conexión contemplará exclusivamente los costos de provisión e instalación del medidor, y las demás prestaciones de la empresa que estuvieren involucradas.

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 usuario auto-proveído deberá instalar, como condición para obtener la autorización, un sistema de micra medición de consumos de agua potable.

La empresa se encuentra facultada a facturar al sistema auto-proveído de agua potable, el valor correspondiente a la tarifa referencial, según lo dispuesto en el Reglamento de Estructura Tarifaria. Así mismo, facturará el uso de las redes de alcantarillado sanitario, en base a las lecturas regulares que efectuó de los consumos registrados de agua. y a los valores vigentes que correspondan según el Reglamento de Estructura Tarifaria. La mora en el pago de dicha facturación, de dos (2) períodos mensuales, concederá a la empresa el derecho a revocar la autorización para la auto-provisión, cegando la fuente respectiva, siempre y cuando haya intimado previamente al usuario a regularizar el estado de deuda impaga, dentro de los cinco (5) días.

El funcionamiento actual de sistemas auto-proveídos dentro del área de concesión, basados en autorizaciones otorgadas de forma regular por autoridad pública competente será respetado, sin que ello limite las obligaciones de los beneficiarios relativas al registro, instalación de micra medición y pago, ni las atribuciones de vigilancia de la empresa, consignadas en este artículo.

INTERAGUA tendrá atribuciones de inspección de los sistemas auto-proveídos, y de ejecutar el cegamiento o la inutilización de la captación respectiva, incluso de usuarios no registrados, cuando acredite la configuración de una o más de las contingencias dañosas o riesgosas establecidas en este artículo. Idéntico derecho podrá ser ejercido por la empresa cuando se encuentre en condiciones de efectivizar la conexión a las redes propias, en cuyo caso deberá dar aviso previo de la revocación del permiso de auto-provisión, con por lo menos treinta (30) días de antelación al momento previsto para la ejecución de la

medida, salvo que concurren razones de salud pública o de riesgo ambiental, que por sus características justifiquen la inmediata implementación de la decisión.

Los titulares de un sistema de autoprovisión, basado en autorización otorgada por la empresa, deberá presentar informes de laboratorios acreditados sobre la calidad del agua, con la periodicidad que señale la empresa.

Las denegatorias o revocatorias del permiso a la auto-provisión, así como las decisiones de la empresa relativas a cualquier conflicto derivado de dicha explotación, serán recurribles mediante apelación directa ante ECAPAG, en la forma prevista en este reglamento.

Será obligación de la empresa llevar el registro actualizado de los sistemas auto-proveídos, informando a ECAPAG con periodicidad semestral y en el formato que ella determine, sobre los sistemas autorizados, la justificación respectiva, y los consumos facturados, respectivamente.

TITULO IV

SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

CAPITULO I- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 37. Modalidades de la recolección de aguas servidas. El tramo o etapa del 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 o convencionales. Estos sistemas serán construidos, instalados, provistos, operados y mantenidos por los usuarios, bajo su responsabilidad. Los usuarios de estos sistemas no serán usuarios de INTERAGUA, careciendo de obligación de registro. La responsabilidad de INTERAGUA respecto de estas modalidades, se limita a la prestación, por sí o a través de terceros, en las condiciones establecidas por las regulaciones municipales y de salud vigentes, del servicio de limpieza o extracción de pozos o recintos donde se confinan los efluentes, por el que tendrá derecho a percibir un cargo. La recolección de aguas servidas por estas modalidades será transitoria, y se extenderá hasta tanto la empresa extienda las redes públicas de alcantarillado sanitario, oportunidad en que los usuarios de referencia tendrán obligación de requerir la solicitud de servicios y conectarse a los sistemas operados por INTERAGUA, cumpliendo las obligaciones que impone el presente reglamento.

Artículo 38. Solicitud y conexión del servicio. En los temas relativos a la solicitud, obligatoriedad, y trámite para la conexión al servicio de alcantarillado sanitario, así como lo atinente a la ejecución de la conexión, y la prevención de conexiones clandestinas o

indebidas, serán aplicables las disposiciones contenidas en los capítulos II, III y IV del título precedente.

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.

Artículo 39. 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 citadas en este artículo.

Artículo 40. Obligación de mantenimiento intradomiciliario. El usuario tiene obligación de mantener en perfecto estado la red sanitaria intra-domiciliaria, sin perjuicio de las obligaciones del prestador en materia de información y asistencia técnica.

En el caso de alcantarillado sanitario, la empresa podrá exigir, fundamentadamente, a industrias o a usuarios que descarguen efluentes potencialmente contaminantes, la construcción en el interior de los predios, de una cámara destinada a la realización del control de descargas, medición de caudales y análisis de las aguas residuales, respectivamente.

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

Artículo 41. Autoprovisión del servicio. Podrán operarse sistemas de alcantarillado sanitario, que incluyan el tratamiento de aguas residuales, privados, siguiendo los mismos procedimientos establecidos en el Art. 36 de este reglamento.

CAPITULO II- DESCARGAS DE EFLUENTES

Artículo 42. Obligaciones generales de los usuarios. El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado sanitario deberá cumplir con las normas vigentes en la República del Ecuador sobre descargas de vertimientos a colectoras, y a curso receptor que se

encuentran indicadas en la reglamentación de la Ley para la Prevención y Control Ambiental; en el Código de Salud (Decreto Supremo 188), y en las demás normas citadas en la presente reglamentación. Las sanciones y procedimientos establecidos en dichas regulaciones se aplicarán sin perjuicio de aquellas que resulten emergentes del Contrato de Concesión y/o el presente reglamento.

Sin perjuicio de la normativa indicada, prohíbese además toda descarga a la red de alcantarillado de la concesión de los siguientes vertidos:

- a) Líquido o vapor con temperatura mayor a 400 C;
- b) Aguas con cantidades mayores a 100 mg/l de grasas o aceites;
- c) Gasolina, solventes u otros líquidos, sólidos o vapores inflamables o explosivos;
- d) Desechos sólidos o basuras que puedan obstruir los colectores;
- e) Aguas con pH menor de 5.5 o mayor de 9.0, o que tengan efectos corrosivos sobre los materiales de los sistemas de recolección, transporte y disposición de aguas residuales;
- f) Residuos tóxicos que representen peligro para las instalaciones operadas por la empresa y/o las personas;
- g) Sólidos sedimentables que puedan depositarse en las redes de alcantarillado;
- h) Sustancias, elementos o compuestos, que por razón de su naturaleza y/o cantidad, bien sean solos, o por interacción con otras sustancias, produzcan efectos explosivos, tóxicos o incendios; e.
- i) Aguas lluvias.

Artículo 43. Permiso de descarga. La descarga de efluentes generados por actividades propias de restaurantes, estaciones de servicio, lavadoras, talleres, envasadoras, lubricadoras, industrias en general y demás establecimientos o actividades capaces de generar efluentes contaminantes, será autorizada por la empresa a través de un permiso, cuya emisión estará regida por las normas y guías de instrucción establecidas en la "Guía del Procedimiento Externo para Obtener el Certificado de Funcionamiento y Mantenimiento de los Sistemas de Alcantarillado Sanitario y Pluvial", así como del "Sistema de Tratamiento de EFLUENTES y Lodos Industriales, caso 3". La empresa ha de facilitar a todo solicitante copia de dichos instrumentos, brindando asistencia técnica relativa a la implementación de las instrucciones.

El valor determinado en el presente reglamento, deberá ser pagado conjuntamente con la presentación de la solicitud.

La empresa dispondrá de quince (15) días, contados desde el momento de completada debidamente la solicitud, para resolver el otorgamiento o rechazo del permiso solicitado. Todo cuestionamiento a la denegatoria del permiso para descarga de efluentes será tramitado en la forma prevista en este reglamento para el ejercicio del derecho de revisión.

Artículo 44. Obligaciones de la empresa relativas a las descargas de efluentes. A los efectos de asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes relativas a las descargas de efluentes a la red pública de alcantarillado, la empresa tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Conceder o denegar los permisos de descarga en la forma establecida en el artículo 43 del presente reglamento;
- b) Impedir la recepción, de descargas prohibidas y/o fuera de norma, y/o aquellas que tuvieren aptitud de generar daños en las redes u otras instalaciones, y/a los recursos hídricos;
- c) Exigir a los usuarios industriales la realización de muestreos sistemáticos de la calidad de descargas, conforme las regulaciones aplicables y la presentación trimestral del formulario A1, indicado en la normativa señalada en el artículo 43 de este reglamento, respectivamente;
- d) Efectuar el monitoreo permanente y sistemático de industrias, establecimientos comerciales, y de otros usuarios que realicen descargas de efluentes, u otras actividades capaces de generar descargas fuera de norma, incluyendo aquellos que carezcan de permiso de descarga;
- e) Habilitar un registro de usuarios titulares de permisos de descarga, exigiendo de éstos, además de la presentación del formulario A.1, citado en el inciso c) precedente, la entrega de reportes regulares relativos a las características de concentración, calidad y volumen de las descargas que efectúan;
- f) Cooperar con la autoridad ambiental competente, y con las autoridades de aplicación del Código de la Salud, respectivamente, en las acciones preventivas, correctivas y de promoción que éstas realicen; y,
- g) Denunciar administrativa y penalmente las acciones provocantes de contaminación que detecte, así como adoptar todas aquellas disposiciones a que estuviere compelido por la legislación vigente.

Artículo 45. Facultades de la empresa. A los fines de cumplir y hacer cumplir las regulaciones indicadas en el artículo 43 del presente reglamento, y las condiciones de los permisos de descarga otorgados, la empresa tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Disponer y ejecutar el cegamiento de toda descarga objetable generando la respectiva desconexión al servicio de alcantarillado sanitario, si fuere necesaria, cumpliendo el procedimiento indicado en este reglamento;
- b) Aplicar las multas determinadas en el presente reglamento;
- c) Requerir el auxilio de las autoridades ambientales y/o con competencia sobre los recursos hídricos, a los efectos de detectar y/o impedir la persistencia de toda descarga anormal;

d) Percibir del infractor los resarcimientos derivados de los daños y perjuicios causados por su accionar; y,

e) Suspender el servicio de abastecimiento de agua potable cuando el infractor hubiere reincidido en una trasgresión al régimen autorizado de descargas de efluentes dentro de los últimos dos (2) años, o cuando no formalice la solicitud del permiso de descarga indicada en el artículo 43 de este reglamento, pasado diez (10) días de haber sido intimado a ello.

Artículo 46. Obligaciones complementarias de los usuarios. Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en este capítulo, relativas a la calidad de las descargas, los usuarios deberán adicionalmente:

a) Construir las instalaciones que resulten adecuadas, a criterio de INTERAGUA, para la separación de grasas aceites y materiales granulares, ocupándose posteriormente de la operación y mantenimiento de dichas instalaciones;

b) Construir, operar y mantener los sistemas de tratamiento de efluentes industriales que correspondan;

c) Construir cajas de inspección de fácil acceso, para la observación, toma de muestras y medición de caudales descargados a la red pública, cuando así lo requiera la empresa;

d) Efectuar el control de las descargas que generen, cumpliendo con los requisitos señalados en el artículo 42;

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

f) Llevar en forma actualizada el registro de la información alcanzada por el formulario. A.1 citado en el artículo 44 inc. e) de este reglamento. El citado registro deberá contener la información de las descargas ocurridas durante los últimos treinta (30) días.

Artículo 47. Procedimiento correctivo relativo a descargas de efluentes. Cuando la empresa detectare a través de las acciones de comprobación que efectúe, la configuración de descargas de efluentes, u otros hechos o actos prohibidos por las normas vigentes, incluyendo las disposiciones del presente reglamento, notificará al presunto responsable, sea éste usuario o no, a que cese o haga cesar dentro de las veinticuatro (24) horas, la descarga, o el comportamiento indebido, bajo apercibimiento de ejecutar por sí dicha acción, con el auxilio de la fuerza pública, de resultar necesario, cargando los costos emergentes al notificado, y sin perjuicio del inicio del procedimiento infraccional que corresponda. A todos los efectos se considerará válida la notificación impersonal dirigida a quien resulte propietario, poseedor o tenedor del inmueble donde se origina la descarga o el hecho o acto cuestionado. En caso de urgencia motivada por daños o riesgos inminentes a la salud pública, y/o a las instalaciones operadas por la empresa, ésta quedará facultada a ejecutar sin aviso previo el cegamiento o la desconexión respectiva.

Las acciones y/o decisiones de la empresa referidas en este capítulo, podrán ser cuestionadas por los afectados, observándose las reglas contempladas en este reglamento para el ejercicio del derecho de revisión, sin que la presentación suspenda la ejecutoriedad de la decisión impugnada.

TITULO V

DEL SERVICIO DE DRENAJE PLUVIAL

CAPITULO UNICO

Artículo 48. 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 que correspondan al ordenamiento urbanístico existente. En sectores con ordenamiento urbanístico completo, constituido por calles pavimentadas, aceras y bordillos, con niveles adecuados, la infraestructura de drenaje pluvial comprende: sumideros, tirantes, colectores, duetos o canales abiertos, hasta los lugares de disposición en esteros y/o ríos. En áreas que no cuentan con ordenamiento urbanístico completo, el servicio de drenaje pluvial comprende únicamente las labores de conducción a través de la infraestructura de macro drenaje pluvial emergente existentes (duetos cajón y canales) hasta la disposición en esteros y/o ríos.

Artículo 49. Responsabilidad de la empresa. Según el Contrato de Concesión, la empresa ha asumido la responsabilidad de ejecutar las labores mencionadas en el artículo 48 precedente, lo que comprende la operación y mantenimiento de los sistemas existentes, y el cumplimiento de las demás obligaciones determinadas en dicho contrato, incluyendo las actividades de cuidado, limpieza, reparación, renovación y rehabilitación, así como toda otra que posibilite el regular 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 ECAPAG, y al Municipio de Guayaquil, sobre los impedimentos existentes, proponiendo las soluciones técnicas y los mecanismos financieros que posibiliten resolver el problema.

En el marco de las responsabilidades indicadas, no será exigible a INTERAGUA la concreción de acciones o resultados que dependan de la ampliación de capacidad, mejoramiento y/o extensión de las instalaciones e infraestructuras del servicio de drenaje pluvial, hasta la oportunidad en que, según el Contrato de Concesión, y los planes quinquenales de desarrollo emergentes, y/o los acuerdos particulares celebrados con el Municipio de Guayaquil, y/o ECAPAG, 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 ordenamiento urbanístico; 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 párrafo de este artículo. Idéntica previsión cabe cuando las labores a cargo de la empresa no pudieren surtir efectos debido a las invasiones que afectasen total o parcialmente a los sistemas de drenaje pluvial.

Artículo 50. Retribución por el servicio de drenaje pluvial. La retribución que percibe la empresa por la prestación del referido servicio, proviene de las tasas municipales creadas, y recaudadas por la Municipalidad de Guayaquil. Por lo tanto, la población beneficiaria de los servicios de drenaje pluvial no tiene obligación de registro; pago de tarifas y/u otros cargos relativos al servicio indicado, con excepción de las contribuciones de mejoras u otros conceptos autorizados por el Municipio de Guayaquil o autoridad competente.

Artículo 51. Facultades de la empresa. A los efectos de cumplir las responsabilidades a su cargo, INTERAGUA dispondrá de las siguientes atribuciones:

- a) Ordenar a todo 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 el usuario no acate la intimación de la empresa;
- b) Prohibir, sin necesidad de requerimiento previo alguno, toda acción u omisión que diera o pudiese dar lugar al mal funcionamiento de los sistemas de drenaje pluvial, ejecutando por sí y a costo del usuario responsable, en caso de resultar necesario, las acciones correctivas correspondientes;
- c) Inspeccionar los inmuebles o predios cuyas instalaciones internas y/o externas pudieren generar los efectos indicados en la letra a) precedente;
- d) Aplicar las penalidades previstas en el presente reglamento a los usuarios que vulneren las prohibiciones vigentes, o no acaten las instrucciones de INTERAGUA.. 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 la letra precedente, el resarcimiento por los daños y perjuicios causados por la infracción que se le atribuye, y que afecte a las instalaciones de los sistemas de drenaje pluvial u otras administradas por la empresa, y/o al servicio en general, incluyendo los costos derivados de la corrección o mitigación de la situación reprochada;
- f) Denunciar penalmente las acciones dañosas en que incurran usuarios o terceros con relación a las instalaciones referidas en el inc. e) precedente, calificándolos como presuntos actos ilícitos que afectan al interés común; y,
- g) Requerir el auxilio de la fuerza pública, en caso de resultar necesario, a los fines de ejecutar cualquiera de las acciones referidas en los incisos a), b) y e), respectivamente de este artículo.

INTERAGUA estará obligada a informar a ECAPAG, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas, sobre las acciones compulsivas; las sanciones y las denuncias respectivamente formuladas, remitiendo copia de las actuaciones y/o disposiciones respectivas. Cuando la situación 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, INTERAGUA solicitará intervención al Municipio de Guayaquil y a la autoridad competente, con aviso simultáneo a ECAPAG, a los efectos de que se promuevan las acciones que correspondan. La misma intervención deberá promover la empresa cuando otras situaciones infraccionales generen consecuencias económicas que afecten sensiblemente el funcionamiento del servicio y/o su expansión.

Artículo 52. Obligaciones de los usuarios. Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la normativa municipal aplicable, y las que surgen de los artículos precedentes, los usuarios tendrán prohibición de:

- a) Descargar al sistema de drenaje pluvial, aguas residuales o aguas refrigeradas, salvo en este último caso, cuando se cuente con un permiso especial otorgado por la empresa, previa tramitación que observará los recaudos indicados en el artículo 43 del presente reglamento;
- b) Levantar construcciones o edificaciones de cualquier naturaleza o destino, que obstruyan el funcionamiento de los sistemas de drenaje indicados en el artículo 48 de este reglamento; y,
- c) Arrojar o depositar cualquier tipo de materiales, objetos o desechos sólidos en cualquiera de las instalaciones de los sistemas de drenaje pluvial.

TITULO VI

GESTION COMERCIAL

CAPITULO I - RELACION CONTRACTUAL

Artículo 53. Registro de usuarios. Una vez aceptada la solicitud de servicio, incluso de manera provisional, el solicitante quedará incorporado al registro de usuarios de la empresa como titular de una conexión

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.

Artículo 54. Relación contractual. Aprobada la solicitud, se celebrará un contrato de prestación, cuyos términos y condiciones se ajustarán al presente reglamento. Considérase perfeccionado implícitamente dicho contrato, en el caso de usuarios nuevos, a través de la solicitud del servicio y la aceptación expresa de la empresa y/o la ejecución de la conexión. Respecto de los usuarios actuales, que no hubieren celebrado algún

contrato explícito, el perfeccionamiento se entenderá configurado con la efectiva prestación y pago de los servicios. No obstante ello, será obligación de la empresa remitir a dichos usuarios dentro de los ciento ochenta (180) días de comenzada la vigencia de este reglamento, un ejemplar tipo del contrato de prestación, el que deberá adoptar la forma indicada en el artículo 38 del Reglamento General de la Ley de Defensa del Consumidor y ser aprobado por ECAPAG.

Será obligación del titular de la conexión actualizar la información personal y/o del inmueble, toda vez que se produzcan modificaciones respecto de los datos registrados.

Presúmase, que todo cambio en la titularidad de dominio de la propiedad inscrita en el Catastro Municipal y/o el Registro de la Propiedad, respectivamente, conlleva la necesidad de instrumentar la sustitución del titular de la conexión registrado como usuario de la empresa.

Artículo 55. Finalización de la relación contractual. El contrato de prestación de servicios podrá ser extinguido por la empresa, en los siguientes casos:

- a) Por solicitud del usuario;
- b) Por mutuo acuerdo, instado por cualquiera de las partes; y,
- c) Por in conductas o incumplimientos en que incurra el titular de la conexión que afectan gravemente a la empresa y/o al servicio. Considérase 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 de los cinco empresa por el usuario dentro, (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 (u) y (iii) respectivamente, la empresa requerirá al usuario a revertir la causal inhabilitante en el plazo de cinco (5) días, antes de disponer la extinción del vínculo contractual. La extinción del vínculo contractual asignará a la empresa el derecho de ejecutar el cierre de la conexión, y el retiro de la guía respectiva.

La terminación del contrato de prestación de servicios no implicará la extinción de los créditos adeudados a la empresa.

La empresa tendrá derecho a percibir los costos que demande la implementación del cierre y/o el retiro de la guía, cuando dispusiera la ejecución de dichas acciones.

CAPITULO II- DETERMINACION DE CONSUMOS DE AGUA POTABLE

Artículo 56. Base de facturación. La provisión de agua potable será facturada a los valores establecidos en el Reglamento de Estructura tarifaria aprobado por E CAPAG, en

función de los consumos registrados, y según lecturas al medidor efectuadas por la empresa.

En el caso en que no se hubiere instalado o funcionara un sistema de 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 edificios sujetos al régimen de propiedad horizontal que tuvieren facturación unitaria, serán facturados en la forma que notifique a la empresa el representante legal de la asamblea de copropietarios. De no mediar dicha comunicación, la empresa prorrateará dichos consumos a las unidades independientes, en forma proporcional a los consumos individuales facturados.

Artículo 57. Excepción transitoria a la medición. Constituyen causales justificatorias para la no medición transitoria de consumos, las siguientes: (i) pérdida o sustracción del medidor; (ii) 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) imposibilidad de lectura del medidor, traducida en el impedimento físico de acceder al sitio de instalación del medidor.

Sin perjuicio del procedimiento de verificación que compete a la empresa, en el contexto de la tarea de crítica 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 dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de receptado el aviso respectivo.

La no medición de consumos justificada en alguna de las causas consignadas será siempre transitoria, y no se extenderá por más de dos (2) períodos de facturación, 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.

Cuando la causal obedezca a alguna acción del usuario, la empresa estará facultada a disponer la suspensión del servicio, si el impedimento se mantiene a lo largo de dos (2) períodos de facturación.

Los efectos derivados de la imposibilidad de lectura, con relación a la facturación de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, diferirán según que la responsabilidad fuere del usuario o de la empresa, respectivamente. En los casos en que la responsabilidad recaiga en la empresa, se aplicarán las pautas indicadas en el Reglamento de Estructura Tarifaria y en este reglamento, respectivamente, contándose el inicio del período de facturación según promedios históricos, a partir de receptada por la empresa la denuncia del impedimento o mal funcionamiento del medidor o de detectado el problema, lo que hubiere ocurrido antes. Cuando la no medición responda a insuficiencia de presión, y la solución del problema dependa de la ejecución de obras previstas a futuro, la empresa facturará en base al consumo promedio del sector, debiendo

a tal efecto registrar en forma permanente las variaciones de presión de la zona, a fin de actualizar el valor del consumo promedio del sector.

En los casos en que la falta de medición fuere resultado de alguna acción u omisión del usuario, la facturación que corresponda al lapso de tiempo que demande la solución del problema será provisoria, y estará basada en el promedio histórico de los últimos seis (6) meses de consumos registrados, o del plazo menor en que se hayan verificado tales consumos, si el usuario no tuviere dicha antigüedad. El ajuste de la facturación, una vez normalizadas las lecturas, presumirá que el consumo registrado durante el período sin lectura, será equivalente al cociente entre la diferencia de las lecturas reales obtenidas y el número de períodos de facturación sin lecturas, ello salvo el no funcionamiento del medidor, en cuyo caso la facturación según el promedio histórico antes indicada, se tendrá por definitiva. La reliquidación ha de considerar las tarifas correspondientes a cada periodo, y las diferencias resultantes se facturarán como débitos o créditos, según resulte, en el primer periodo siguiente al de la normalización.

Artículo 58. Períodos de consumo. El período de consumo de cada conexión a facturar podrá fluctuar entre 28 (veintiocho) y 32 (treinta y dos) días. A los efectos de la facturación de los consumos, la empresa aplicará las tarifas que correspondan al período respectivo, prorrateando, de corresponder, los días regidos por distintos niveles o valores tarifarios.

Artículo 59. Funcionamiento correcto de medidores. Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el volumen registrado no difiera en más o menos el cinco por ciento (5%) del volumen real apreciado a caudal nominal, mediante procedimientos estandarizados internacionalmente por la industria del agua. En el caso que, durante el procedimiento de verificación del medidor, la diferencia entre el volumen registrado y el volumen real apreciado supere en más o menos el límite indicado, la empresa deberá proceder al reemplazo del medidor.

En caso de existir diferencia de criterios, entre el usuario y la empresa, sobre el funcionamiento correcto del medidor, podrá recurrirse a la verificación de un tercero acreditado en la materia.

CAPITULO III - CONTROL PREVENTIVO DE FACTURACION

Artículo 60. Instructivo para el control preventivo de facturación. La empresa implementará un proceso de crítica automático previo a la emisión de las facturas, con la finalidad de depurar los errores de facturación y evitar reclamos innecesarios de los usuarios. A tal efecto, la empresa cumplirá estrictamente el instructivo para el proceso de crítica interna previo a la emisión de facturas que aprobado como "Acta -Acuerdo" entre ECAPAG e INTERAGUA, el 13 de agosto de 2002, y que como ANEXO 1 integra el 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 590 del presente reglamento.

CAPITULO IV - FACTURACION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Artículo 61. Servicio de alcantarillado a través de redes públicas. En el caso del servicio de alcantarillado sanitario prestado a través de redes públicas, la empresa facturará de acuerdo al Reglamento de Estructura Tarifaria, tomando en consideración el consumo de agua potable. Cuando en mérito a alguna circunstancia prevista en el presente reglamento se computen consumos estimados de agua potable, la afectación porcentual correspondiente al servicio de alcantarillado sanitario seguirá, a todos los efectos, dichas estimaciones.

CAPITULO V - FACTURACION Y PAGO DE LOS SERVICIOS

Artículo 62. Emisión y distribución de facturas. La empresa emitirá las planillas correspondientes al periodo de consumo inmediato anterior, dentro de los diez (10) días de realizada la lectura respectiva, pudiendo establecer ciclos diferentes de lectura y facturación. La planilla será distribuida por cuenta y orden de la empresa, de modo tal que sea recibida por el usuario con una anticipación mínima de diez (10) días respecto de la fecha de vencimiento estipulada. En el caso de que la factura hubiere sido recibida con una antelación menor a los diez (10) días, el usuario dará aviso de ello a la empresa, en la forma indicada en este artículo para el caso de extravío o no entrega de la factura, obligándose la empresa a otorgar una extensión de la fecha de vencimiento por un lapso de días equivalente al de la demora en la entrega. Cuando la demora afecte a la generalidad de una zona o a un ciclo de facturación, la empresa deberá de oficio extender el plazo de vencimiento, comunicándolo a través de un (1) diario de circulación local, durante, por lo menos, dos (2) días consecutivos.

La planilla 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.

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

El supuesto de extravío, no entrega o no recepción de la planilla, no exime al usuario de su obligación de pago. A ese efecto, será responsabilidad del usuario requerir un duplicado o copia de la planilla.

Artículo 63. Contenido de la factura. La planilla que emita la empresa deberá consignar obligatoriamente, de manera clara e inteligible 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 de la cuenta 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 la porcentualidad 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 consignarán además, las referencias indicadas en el artículo 62 del presente reglamento; y,
- n) Otras informaciones o mensajes útiles que la empresa considere importante comunicar a sus usuarios.

Artículo 64. Conceptos sujetos a facturación de servicios. La factura o planilla del servicio podrá incluir los siguientes conceptos:

- a) Consumos correspondientes a los servicios recibidos;
- b) Recargos legales derivados del pago fuera de término;
- c) Contribuciones de mejoras u otros conceptos de naturaleza contributiva establecidos por leyes u ordenanzas municipales;
- d) Servicios ocasionales recibidos que correspondan a prestaciones que tengan precios o tarifas reguladas por ECAPAG; y,
- e) Cuotas o servicios por financiamientos concedidos por la empresa, relativos a los conceptos anteriores.

Artículo 65. 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 640 de esta reglamentación, 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;

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 del Banco Central del Ecuador disponible. La empresa podrá establecer una bonificación de dicha tasa, 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. INTERAGUA hará pública difusión del listado de bancos y demás entidades o personas autorizadas a recibir pagos, consignando las respectivas direcciones y horarios de atención. ECAPAG determinará la frecuencia y características de dicha comunicación;

d) Medios de pago. Los pagos serán efectuados mediante dinero efectivo, cheque bancario, transferencia o débito bancario librado sobre una entidad de la ciudad de Guayaquil;

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 intimación de pago previa. En ese caso el pago efectuado será imputado como se indica más adelante, y el saldo que eventualmente se registre, será tomado como pago a cuenta de la siguiente factura. Cuando se produzca la cancelación parcial de una factura, la misma será imputada a: impuestos, tasas y contribuciones; financiamientos anteriores concedidos; servicios y recargos adeudados; servicios prestados en el último período facturado; y otros conceptos facturados por separado, en ese orden.

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, donde acepte fraccionar obligaciones pendientes de pago, en períodos sucesivos, incorporando la fracción o cuota

acordada en las facturaciones futuras. En estos casos, la empresa no podrá aplicar una tasa de financiación distinta a la referida en el inciso b) de este artículo. La falta de pago de alguna facturación que incluya algún servicio de deuda anterior objeto de financiamiento, dará derecho a la empresa a dar por insubsistente el convenio de pago, procediendo el recupero del crédito por vía judicial;

f) Pago sin factura. En los casos consignados en el artículo 62 del presente reglamento, cuando la facturación no hubiere sido distribuida, o no llegase a conocimiento del usuario, la empresa habilitará en sus oficinas, una modalidad de pago sin factura, donde el usuario con la sola mención de las referencias aportadas telefónicamente al dar aviso de la no recepción, o aquellas que proporcione en el lugar, podrá cancelar su obligación;

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

h) Efectos de la mora. La acumulación de dos (2) facturas de servicio total o parcialmente impagas, generará los efectos relativos a la suspensión del servicio establecidos en el Contrato de Concesión, sin perjuicio del curso de intereses consignado en el inciso b) de este artículo.

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 al recupero por vía judicial.

CAPITULO VI - INTERRUPCION, SUSPENSION Y CIERRE DEL SERVICIO

Artículo 66. Interrupción del servicio por razones técnicas. Se considera interrupción del servicio a la discontinuidad del suministro de agua potable y/o de alcantarillado sanitario originada por la acción de la empresa, en función de alguna de las siguientes causas:

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

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

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

Artículo 67. Efectos de las interrupciones técnicas. La ocurrencia de una interrupción técnica, tendrá con relación a los usuarios, los siguientes efectos:

- a) En las interrupciones semicríticas, que son las que van de 8 a 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 que designe ECAPAG;
- b) En el caso de interrupciones críticas cuya duración se extienda por más de 24 horas, sistemas de abastecimiento alternativos deberán ser provistos por la empresa para la atención de los usuarios afectados;
- c) La empresa se abstendrá de facturar la provisión de servicios correspondientes a los días en que el mismo estuviere interrumpido, con excepción de los suministros alternativos efectuados por camiones, los que se facturarán a las tarifas para agua en bloque; y,
- d) Toda reclamación derivada de los daños y perjuicios ocasionados por la interrupción, tendrá carácter individual, y observará los procedimientos establecidos en este reglamento para los reclamos.

Artículo 68. Suspensión del servicio solicitada por el usuario. 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 Autoprovisión, o a la configuración potencial de dicha modalidad de abastecimiento; y,
- b) Pagar el valor de suspensión, que se establece en el presente reglamento, correspondientes a los trabajos de desconexión del servicio.

La empresa deberá resolver dentro de los diez (10) días de solicitada la suspensión temporaria, y practicar la desconexión, en el caso de autorizarse la misma, dentro de los diez (10) días siguientes, plazo este último donde no se facturarán los consumos incurridos. A los efectos de la reconexión del servicio, la empresa dispondrá de 48 (cuarenta y ocho) horas para realizarla a partir del momento en que dicha reconexión fuera solicitada por el usuario.

En el caso de operada la reconexión por vencimiento del plazo de suspensión, si el usuario no registrase consumos durante los seis (6) períodos siguientes, la empresa estará facultada a disponer y ejecutar el cierre definitivo del servicio.

Artículo 69. Suspensión del servicio por falta de pago. La suspensión del servicio 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 acumule dos (2) o más facturas total o parcialmente impagas. Cuando la empresa hubiere concedido a un usuario, en virtud de una mora igual o superior a dichos plazos, un Convenio de Facilidades de Pago, la mora en el pago de un (1) servicio o cuota, califica a la deuda financiada como vencida, habilitando la suspensión del servicio;

b) Comprobación y preaviso de suspensión. Corresponderá a la empresa verificar en sus registros el estado de deuda de toda cuenta o conexión, y cuando compruebe la configuración de los supuestos indicados en el inciso a) precedente, estará obligada a emitir y cursar al domicilio registrado del usuario, 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 por falta de pago en inmuebles de propiedad horizontal, con conexión única. En los casos de facturación a las unidades independientes de edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal, 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 quién la empresa pondrá en conocimiento del detalle de los adeudos y sus responsables;

d) Procedimiento de suspensión. Vencido el plazo indicado en la letra b) precedente, la empresa realizará 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 se generará un crédito favorable a la empresa equivalente al valor establecido para la actividad de desconexión;

e) Reconexión del servicio. El usuario podrá solicitar la reconexión del servicio, previo el pago del monto adeudado, y de los cargos de reconexión respectivos. La empresa deberá efectuar los trabajos de reconexión dentro del plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, contado desde el requerimiento. Todo exceso de ese plazo sin que se hubiere efectivizado la reconexión del servicio, dará origen a un crédito favorable al usuario equivalente a la octava parte de los consumos del primer período posterior, proporcional a los días de demora incurrida. El crédito será deducido de la primera factura posterior; y,

f) Eximentes de la suspensión. No podrá ser suspendido el servicio cuando hubiere existido una causa atribuida a la empresa que provoque la mora en el cumplimiento de la obligación de pago. El usuario hará saber a la empresa dicha causa, tan pronto ella ocurra, o bien dentro del plazo de intimación referido en el preaviso de suspensión del servicio.

La empresa evaluará las razones esgrimidas, y en caso de encontrarlas justificadas, concederá una prórroga especial para la cancelación de las deudas pendientes, o bien determinará un nuevo valor provisorio a pagar, en tanto se dilucida la cuestión controversial que pudiere existir respecto al valor de la o las facturas omitidas de pago, a través de los procedimientos indicados en este reglamento.

Artículo 70. Suspensión del servicio por otras razones atribuibles al usuario. La empresa podrá disponer y efectivizar la suspensión del servicio correspondiente al inmueble, 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) manipuleos sobre las conexiones, los artefactos de medición, los equipos de control de restricción del servicio, o cualquier otro procedimiento capaz de alterar el normal funcionamiento de los mismos; y, (iv) conexión de equipos o instalaciones no autorizados;
- 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 60 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; y,
- g) Ocurre el evento indicado en el artículo 42 letra e) 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 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, requerirá al responsable el cese de la conducta que se le atribuye en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, previéndole de la suspensión del servicio, y sus implicancias relativas al pago de los cargos de conexión y desconexión respectivos. La reconexión será factible, siempre y cuando el responsable subsanare la causal determinante de la suspensión, lo que certificará la empresa dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de requerida la reconexión.

Artículo 71. 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 69 y 70, respectivamente, 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, respectivamente.

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 suspensión, y las consecuencias sanitarias que el procedimiento de suspensión pudiere generar, respectivamente.

Artículo 72. Cierre definitivo y reinstalación del servicio. 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 cierre definitivo constituye una decisión administrativa que podrá implicar, a criterio de la empresa, el retiro del medidor, y el cierre de la guía respectiva.

La reinstalación del servicio, demandará la cancelación de las deudas correspondientes, la no subsistencia de las causales indicadas en el artículo 70 de este reglamento y el cumplimiento de los requisitos relativos a una nueva solicitud de conexión.

TITULO VII

ATENCION DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

CAPITULO I - SOLICITUDES

Artículo 73. 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. Integran cada una de dichas categorías los aspectos de nivel de servicio referidos en los numerales 2.7.1.1. y 2.7.2.1, respectivamente, del citado

documento, sin perjuicio de aquellos otros aspectos que resulten complementarios, conexos o afines, en razón de la materia, a los enumerados en dicha categorización.

Artículo 74. Presentación de solicitudes. Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio señalados en el artículo 74 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 o escrita, completándose o no los formularios especiales habilitados por la empresa para la promoción de los trámites respectivos.

En el caso de una solicitud verbal, telefónica, fax, o de mensajes por correo electrónico, la empresa deberá dejar sentada constancia de la presentación de la misma.

La empresa habilitará en sus oficinas comerciales, un espacio físico dotado de suficiente comodidad, y de personal especializado en recibir y orientar las solicitudes, incorporando asimismo, una plataforma telefónica, e informática, para el procesamiento de las solicitudes recibidas.

Será condición para la recepción, la debida identificación del solicitante, consignando nombre y apellido, documento de identidad y domicilio. Serán admisibles las solicitudes efectuadas por cualquier representante del usuario, sin otra formalidad que la de una simple autorización escrita suscrita por el titular de la conexión.

Admitida la solicitud, se hará saber en el acto al presentante verbal, el número o la designación de registro asignada a la solicitud; el plazo previsto para la resolución, según lo señalado en el Art. 80, y la identidad o cargo de la persona encargada de emitir la misma.

Artículo 75. 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.

Será obligación de la empresa adoptar resolución dentro del plazo establecido en este reglamento, y vencido el mismo, el solicitante tendrá derecho a considerar el silencio como aceptación, sin necesidad de requerimiento o interpelación alguna. En tales casos la empresa deberá afrontar las consecuencias sancionatorias por el incumplimiento incurrido.

La resolución será notificada por escrito al solicitante a su domicilio dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada, teniéndose como válida igualmente la comunicación si ésta se efectúa por fax o correo electrónico, cuando la solicitud hubiere sido deducida por alguna de dichas formas.

CAPITULO II - RECLAMOS

Artículo 76. Reclamos en general. Considérase 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 seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación del reclamo.

Los reclamos relativos a la facturación del servicio tendrán el plazo de caducidad especial que se establece en el presente reglamento.

Artículo 77. Tramitación de reclamos. Los reclamos se regirán por las siguientes reglas:

a) Presentación. El reclamo podrá ser efectuado en las oficinas comerciales y por cualquiera de las formas y medios indicados en el artículo 74 del presente reglamento. Sin perjuicio de ello, la empresa habilitará en sus oficinas un registro de reclamos, que se instrumentará y completará como se indica en el artículo 5 del Reglamento General de la Ley de Defensa del Consumidor;

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;

c) Recepción. La empresa hará saber de modo formal al reclamante, a la presentación: (i) el número de registro del reclamo; (ii) el plazo previsto para la emisión de la resolución, los que se contarán desde que el reclamo se hubiere completado, así como el efecto jurídico asignado al silencio de la empresa; y, (iii) la identidad del o los funcionarios habilitados para resolver el caso;

d) Forma de sustanciación. La empresa habilitará un expediente para la sustanciación del reclamo, donde incorporará de oficio todos aquellos elementos documentados inherentes al planteamiento del usuario. La empresa deberá efectuar las pruebas requeridas por el reclamante, y aquellas otras que considere igualmente pertinentes. En el caso de que se habiliten medidas de prueba, solicitadas o no por el reclamante, las efectuará sin ninguna notificación, en el menor plazo posible. Solo por razones excepcionales motivadas por el diligenciamiento de las medidas probatorias, se justificará una prórroga de los plazos de resolución, establecidos en el Art. 80, no superior a los diez (10) días. Para que esta prórroga resulte válida deberá notificársela al reclamante, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al vencimiento del plazo respectivo;

e) Resolución. La decisión relativa a la reclamación será clara en cuanto a admitir o no el reclamo, debiendo incluir, cuando proceda, la descripción de las medidas que implementen lo resuelto. El silencio de la empresa, una vez cumplido el plazo previsto en el Art. 80 para la emisión de la resolución, será considerado como aceptación del reclamo, sin necesidad de aviso alguno por parte del reclamante; y,

f) Notificación. La empresa deberá notificar por escrito la resolución adoptada al domicilio del reclamante, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de la emisión. En la notificación dejará constancia del derecho que le cabe al reclamante a solicitar la revisión de lo resuelto, y el plazo que dispone para hacerlo.

Artículo 78. 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 60 de este reglamento. En lo que no se oponga a dichas regulaciones específicas, serán aplicables las reglas generales del artículo 77 precedente.

Considérase como reclamo por facturación a toda inconformidad del usuario relativa a los consumos y demás conceptos incluidos en la planilla correspondiente a la facturación del 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 recibida la planilla correspondiente.

Cuando el reclamo se refiera a los consumos registrados, será obligación de la empresa realizar una exhaustiva inspección en el inmueble y en la conexión, incluyendo el medidor, y en su caso, llevar a cabo pruebas de exactitud, muestreos testigo de consumos, y toda otra diligencia conducente a identificar la existencia del problema y su respectiva causa. El usuario deberá facilitar la inspección de las instalaciones internas, so pena de desestimarse su reclamo.

Artículo 79. Obligación de pago durante la tramitación del reclamo. La presentación de un reclamo por facturación del servicio, promoverá que la empresa autorice al usuario a pagar por el periodo reclamado, el valor equivalente al promedio histórico de los últimos seis 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. A ese efecto, la empresa habilitará un formulario especial que servirá como factura provisoria, a los efectos del pago.

Una vez resuelto el reclamo se procederá a la refacturación del o los periodos sujetos a facturación provisoria, en función de los alcances de la decisión.

En ningún caso serán objeto de refacturación consumos que excedan del consumo registrado que fuera objeto de reclamo por parte del usuario, aún cuando del proceso de verificación instado por éste, hubiere surgido un excedente de consumo omitido de facturar.

Artículo 80. Plazos para resolver solicitudes y reclamos. La empresa dispondrá de los plazos máximos consignados en los cuadros siguientes, para emitir la resolución por las solicitudes y reclamos que reciba. Todo asunto no previsto en la categorización de dichos cuadros tendrá un plazo de treinta (30) días.

Aspectos del nivel de servicio Tiempo

"x" Unidad

Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de agua potable

15
días
Solicitud de desconexión de la conexión domiciliaria de agua potable
48
horas
Solicitud de reconexión de la conexión domiciliaria de agua potable
5
días
Reparación de vereda 15 días
Reparación de calles 15 días
Escapes en la vía pública 5 días
Interrupción del servicio de agua 48 horas
Reclamos por calidad de agua 24 horas
Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de alcantarillado
5
días
Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de alcantarillado
48
horas
Taponamiento colectores 5 días
Taponamiento de la conexión domiciliaria
2
días
Filtraciones 5 días
Falta de tapa de bocas de registro 48 horas
Reclamos por desbordes cloacales en la vía pública
5
días

Aspectos del nivel del servicio Tiempo
"x" Unidad

Nuevos usuarios 15 días
Descontinuaciones voluntarias 48 horas
Reinstalaciones voluntarias 48 horas
Pago automático 60 días
Consultas varias 30 días
Cortes en proceso N/C
Cortes efectivos N/C
Reinstalaciones 24 horas
Cortes por error 24 horas
Subdivisiones, anexiones, divisiones 30 días
Ajustes de crédito 30 días
Correcciones de saldo 30 días
Reclamos de medidores 30 días
Clandestinos N/C
Solicitud de exención 30 días

Agua para construcción 10 días
Inexistencia de deuda 10 días

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.

CAPITULO III - REVISION Y APELACION

Artículo 81. Derecho de revisión. Todo usuario podrá ejercer un derecho de revisión ante la misma empresa, persiguiendo que ésta revoque o modifique la decisión expresa o tácita adoptada respecto de una solicitud o reclamo presentado por el mismo usuario. El ejercicio de este derecho será condición para la presentación posterior del recurso de apelación ante ECAPAG.

El ejercicio del derecho de revisión estará sujeto a las siguientes reglas:

a) Formalidades. El pedido de revisión deberá formularse por escrito, y ser entregado en las oficinas de la empresa, dentro de los diez (10) días de notificada la decisión

objeto de cuestionamiento. La empresa no podrá alegar en ningún caso, la extemporaneidad de la presentación, cuando ella no se hubiere expedido respecto de la cuestión planteada por el usuario. La revisión se tramitará en el mismo expediente de la solicitud o el reclamo denegado;

b) Contenido. El recurrente podrá limitarse a insistir con la solicitud o el reclamo original, señalando simplemente que la empresa no ha tenido en cuenta sus fundamentos, o bien podrá criticar fundadamente los argumentos esgrimidos en la decisión cuestionada; y,

c) Resolución. El pedido de revisión será resuelto por un funcionario de nivel jerárquico superior al que hubiere despachado la decisión cuestionada. La revisión será resuelta dentro del plazo máximo de diez (10) días de solicitado el recurso, plazo que podrá extenderse por cinco (5) días más, cuando deban realizarse diligencias adicionales de prueba, circunstancia que se notificará al recurrente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al vencimiento del plazo indicado.

El silencio de la empresa, cumplido el plazo establecido para resolver, se entenderá como aceptación a la revisión solicitada.

La resolución de la empresa será notificada al usuario por escrito, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada, y en la oportunidad se le hará saber la existencia del recurso de apelación ante ECAPAG, como instancia disponible para expresar la inconformidad.

Artículo 82. Recurso de apelación ante ECAPAG. Toda decisión expresa o tácita recaída en relación a un pedido de revisión ejercitado, podrá ser objeto de apelación ante ECAPAG por parte del usuario afectado. Mientras se sustancia el recurso de apelación ante ECAPAG, las resoluciones que hubiere emitido la empresa, quedarán suspendidas

en sus efectos. El ejercicio y tramitación de este derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

- a) Persona legitimada.** El recurso de apelación deberá ser solicitado por la misma persona que hubiere planteado la revisión o ejercido el derecho objeto de cuestionamiento;
- b) Formalidades.** El recurso será presentado por escrito en las oficinas de ECAPAG, dentro de los treinta (30) días de notificada la decisión objeto del recurso. El recurrente deberá formular una crítica precisa y circunstanciada a la decisión cuestionada, no pudiendo ofrecer nuevos medios de prueba;
- c) Remisión de antecedentes.** ECAPAG cursará copia de la apelación a la empresa dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de recibida, y ésta deberá, en el plazo máximo de cinco (5) días, enviar los antecedentes completos del asunto;
- d) Sustanciación.** ECAPAG podrá realizar las diligencias de prueba que estime oportunas, incluso requiriendo a la empresa, documentación adicional o informes especiales los que deberán ser cumplidas dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de notificado el pedido, salvo cuando la producción de los informes implique actividades que insuman razonablemente mayor plazo, en cuyo caso ECAPAC fijará el término respectivo;
- e) Resolución.** ECAPAG deberá producir resolución dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días de recibida la apelación, plazo dentro del cual deberá sustanciar la prueba que estime conveniente.

La resolución de ECAPAG se limitará a confirmar lo actuado y/o resuelto por la empresa, o a revocar o modificar total o parcialmente la decisión cuestionada; y,

f) Ejecución de la decisión. La decisión de la apelación será definitiva en el ámbito administrativo y notificada a las partes dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada, y será cumplida por la empresa o el recurrente, según corresponda.

TITULO VIII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y DE LOS USUARIOS

CAPITULO UNICO

Artículo 83. Disposiciones comunes. La enumeración de los derechos y obligaciones de la empresa y de los usuarios contenida en los artículos siguientes no inhibe o limita la aplicación de otros derechos y obligaciones, surgidos de la Ley de Modernización del Estado y su reglamento, la Ley de Defensa del Consumidor y su reglamento del Contrato de Concesión, y de otras regulaciones aplicables a la relación usuario-empresa concesionaria, además del presente reglamento.

Artículo 84. Derechos de la empresa. Constituyen derechos de la empresa cuya implementación se ejercerá en base a las disposiciones particulares contenidas en los instrumentos mencionados en el artículo 83 precedente, y aquellas que emita ECAPAG en el ejercicio de sus atribuciones, los siguientes:

- 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 ECAPAG, respectivamente;
- c) Inspeccionar las conexiones de servicios, y la situación de las redes públicas, cuando resulte necesaria la actualización del registro de usuarios, y/o a los fines de prevenir e impedir acciones de fraude, errores de medición, o contingencias de otro tipo que perjudiquen al servicio y a la empresa, estando facultada a obtener el auxilio de la fuerza pública para eliminar las conexiones clandestinas que detecte;
- d) Acceder a las instalaciones intra-domiciliarias cuando presuma que las mismas se encuentran en condiciones perjudiciales para el sistema, y/o en las demás situaciones contempladas en esta reglamentación;
- e) Aplicar las sanciones que correspondan, en caso de comprobar la configuración de alguna infracción prevista en el presente reglamento, cumpliendo las reglas de procedimiento establecidas, bajo pena de invalidez de la sanción aplicada; y,
- f) Autorizar el funcionamiento de sistemas de autoprovisión de servicios en la forma que se determina en el presente reglamento.

Artículo 85. Obligaciones de la empresa. Constituyen obligaciones de la empresa, cuya implementación se ejercerá de acuerdo a las disposiciones contenidas en los instrumentos referidos en el artículo 83 de este reglamento, y aquellas que emita ECAPAG en ejercicio de sus atribuciones, las siguientes:

- a) Suministrar los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en las condiciones de calidad y eficiencia establecidas en el Contrato de Concesión y las demás normas aplicables;
- b) Utilizar materiales, equipamientos, servicios, tecnologías y bienes de calidad óptima y que resulten adecuados a los fines destinados;
- c) Vigilar el adecuado uso de los servicios por parte de los usuarios, preservando las instalaciones públicas y privadas de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial;
- d) Asistir y asesorar a los usuarios, respecto del mantenimiento de las instalaciones internas, y sobre las acciones preventivas que deberían adoptar para el mejor desarrollo y utilización de los servicios;

e) Atender las solicitudes y reclamos recibidos, en la forma establecida en el presente reglamento, prodigando a los usuarios un trato respetuoso, transparente, ágil, eficiente y equitativo; y,

f) Brindar la información a los usuarios cuya obligatoriedad se encuentre determinada en las normas respectivas, sin perjuicio de difundir a través de medios de comunicación de alcance general, aquellas circunstancias que prevengan toda alteración de la normal prestación de los servicios.

Artículo 86. 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 por el numeral 20.5 del Contrato de Concesión, y que resulten calificados como tales por ECAPAG. A tales efectos será condición necesaria para invocar las citadas limitantes, la denuncia y demostración concreta de los impedimentos surgidos, así como la inexistencia de medios alternativos para el cumplimiento de la respectiva obligación, formulada por la empresa ante ECA.PAG dentro de los cinco (5) días de haberse configurado o presentado el problema. Cuando el incumplimiento obedezca a hechos provocados por terceros, cuyo control exceda la aptitud y/o capacidad de la empresa, la situación será asimilada a la fuerza mayor, siempre y cuando se demuestre que ésta carecía de medios para impedir o frustrar dicha turbación.

Artículo 87. Derechos de los usuarios. Son derechos de los usuarios:

a) Recibir los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, en las condiciones de calidad y precios establecidas en el Contrato de Concesión y en las demás normativas aplicables;

b) Formular solicitudes, reclamos y recursos relativos a las condiciones de las prestaciones de servicios, en la forma establecida en este reglamento. En cada agencia comercial de la empresa, existirán medios y formas particulares para facilitar la presentación de las solicitudes y reclamos, a cuyo efecto el usuario podrá requerir que personal de la empresa proceda a brindarle la máxima cooperación posible;

c) Recibir información de la empresa, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en aquellas materias de información obligatoria, como en aquellas en que el usuario requiera información específica. Toda modificación a las condiciones de prestación de los servicios serán informadas a los usuarios por escrito con la primera facturación del servicio que se remita con posterioridad a su autorización. En tanto no se hubiere determinado un plazo específico, todo pedido de información de un usuario deberá ser evacuado dentro de los quince (15) días de solicitado;

d) Obtener un trato deferente, transparente, equitativo y eficaz por parte de la empresa. En el buzón de comentarios de las oficinas de la empresa, los usuarios realizarán los comentarios y observaciones relativos al trato recibido. Cada agente de la empresa, de cualquier jerarquía, deberá llevar en forma visible una identificación personal, y en toda copia, acuse de recibo y demás documentación que la empresa entregue al usuario, se aclarará la identidad y cargo del empleado actuante. La empresa deberá realizar una

investigación interna, toda vez que reciba alguna queja acerca del trato dispensado al usuario, debiendo resolverla dentro de los quince (15) días, oportunidad en que hará saber al denunciante la decisión recaída;

e) Obtener asesoramiento y asistencia sin cargo, relativa al estado y funcionamiento de las instalaciones internas, y a los medios de acción preventivos para el mejor aprovechamiento de los servicios, el que será proporcionado por la empresa dentro de los cinco (5) días de recibida la solicitud respectiva. La actividad de la empresa al respecto se limitará al control y verificación de las instalaciones, y a la indicación de las acciones que el usuario debe realizar a los efectos de la reparación o adecuación respectiva;

f) Recibir los reintegros a que tuviere derecho por pagos efectuados en demasía, en dinero 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 nacimiento del crédito, hasta el día de vencimiento de la respectiva factura, a la tasa establecida en el artículo 66 inciso b) del presente reglamento;

g) Exigir administrativa 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,

h) Obtener en las oficinas de la empresa, libre de cargo, y al solo requerimiento verbal, un (1) ejemplar del presente Reglamento Interno de Manejo de los Servicios.

Artículo 88. Obligaciones de los usuarios. Constituyen obligaciones de los usuarios, las siguientes:

a) Cumplir las disposiciones relativas a la conexión obligatoria de los servicios, así como las demás responsabilidades atribuidas en el presente reglamento;

b) Mantener en buen estado las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria, evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes;

c) Facilitar las actividades de mantenimiento, reparación, control e inspección de la empresa en la forma establecida en el presente reglamento;

d) Pagar puntualmente las facturas que se cursen;

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 alcantarillado pluvial; e,

i) Cumplir las recomendaciones formuladas por la empresa referidas al estado y funcionalidad de las instalaciones internas.

Artículo 89. Prohibición de suministrar agua potable a otro predio. El servicio de agua potable proporcionado por la empresa beneficiará exclusivamente al inmueble para el que fue solicitada la conexión. Por lo tanto, queda prohibido al titular de dicha conexión:

a) Derivar agua potable a otro predio; y,

b) Comercializar o disponer de agua potable para su distribución o uso por terceros que no residan en el inmueble.

En caso de detectar alguna de las situaciones descritas, la empresa estará facultada a: (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; y, (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. Las prohibiciones referidas alcanzan a las personas que residen en el inmueble objeto de la conexión.

Artículo 90. 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 PROVISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y DRENAJE PLUVIAL PARA URBANIZACIONES

CAPITULO UNICO

Artículo 91. Regulación particular. Las disposiciones del presente título alcanzan a las urbanizaciones, lotizaciones y cualquier emprendimiento 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, aún integrando dichas áreas, los promotores responsables resuelvan su ejecución bajo el régimen particular de expansión de servicios voluntaria, descrito en este título, ello con prescindencia de la naturaleza jurídica que se asigne al desarrollo respectivo, y/o de su respectiva dimensión.

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. ECAPAG tendrá facultad para resolver los conflictos derivados de la

relación de promotores y/o usuarios, con la empresa, concernientes a aquellos aspectos alcanzados por la presente reglamentación.

Artículo 92. Condiciones básicas y factibilidad inicial. Será obligación del promotor construir y entregar a la empresa, gratuitamente, los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de todo emprendimiento que decida ejecutar bajo las normas de la presente regulación, no siendo admisible el desarrollo de algún emprendimiento que no contemple la integralidad y complementariedad de dichos servicios.

Estará a cargo del promotor responsable el diseño y la construcción de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, hasta el punto de la red pública en el que la empresa determine que cuenta con capacidad para proveer los respectivos servicios.

El promotor solicitará a la empresa, la factibilidad técnica del abastecimiento del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, para lo cual presentará planos del anteproyecto, memorias técnicas y demás elementos consignados en las especificaciones técnicas referidas en el párrafo anterior, todo ello certificado por ingenieros civiles y/o sanitarios habilitados. Simultáneamente el promotor deberá entregar copia del certificado de uso del suelo, y el estudio de impacto ambiental relacionado con la construcción y la operación de la infraestructura de los referidos sistemas, el que deberá ceñirse a las normas vigentes en la materia.

La empresa estudiará el requerimiento, pudiendo exigir la presentación de información adicional o complementaria, debiendo finalmente pronunciarse dentro de los treinta (30) días de completada la integración del material respectivo.

Artículo 93. Aprobación y fiscalización del proyecto. Una vez otorgada la factibilidad, el promotor deberá presentar a la empresa los estudios y diseños del proyecto correspondiente a los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, para su aprobación final. La presentación deberá acompañarse con el comprobante del valor correspondiente fijado en este reglamento.

La aprobación que se formule a dichos documentos, implica la autorización a la ejecución del proyecto, y la asunción por parte de la empresa de la obligación de fiscalizar los trabajos de ingeniería y los materiales que se utilicen, respectivamente. A tal objeto se suscribirá un contrato de fiscalización donde se detallarán las obligaciones y responsabilidades de las partes, y el valor de fiscalización aplicable, cuyo pago deberá ser adelantado por el promotor.

Toda variación que se proponga respecto del proyecto aprobado, será nuevamente sometida a consideración de la empresa.

Artículo 94. 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 provisorio el suministro de agua potable con destino al emprendimiento, colocando un medidor en el punto de conexión, y facturando los servicios al promotor.

Artículo 95. Recepción de la infraestructura. La empresa recibirá la infraestructura de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, incluyendo las conexiones con la red operada por ella y las acometidas individuales respectivas con su correspondiente medidor, siempre que previamente el promotor hubiere suministrado los planos y las demás especificaciones requeridas para el registro de los usuarios futuros, y se hubieren emitido los informes de aprobación de los trabajos por parte de los encargados de la fiscalización, respectivamente.

La infraestructura recibida pasará a integrar el activo de la concesión.

Artículo 96. Servicios definitivos. La recepción de la infraestructura implica la habilitación de los servicios definitivos correspondientes al emprendimiento, comprendiendo las conexiones individuales respectivas. El promotor deberá informar a la empresa acerca de la identidad de los usuarios que resulten titulares de las conexiones individuales instaladas, a los fines de que los mismos procedan a completar el trámite de solicitud de servicio, y la suscripción del contrato de prestación respectivo. A estos usuarios no se les facturarán 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 emprendimiento, respectivamente. Formalizada la organización jurídica del desarrollo inmobiliario 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.

Artículo 97. Desarrollos industriales. Para los casos de urbanizaciones o lotizaciones que incluyan desarrollos industriales, o que fueren de este carácter exclusivamente, además de las condiciones consignadas en este título, el promotor deberá presentar memorias descriptivas del sistema de tratamiento, evacuación y disposición de las aguas servidas, teniendo en cuenta las particularidades de las descargas involucradas.

TITULO X

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, TECNICOS Y ESPECIALES PRESTADOS POR LA EMPRESA

CAPITULO UNICO

Artículo 98. 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 cargos que allí se determinan.

Los cargos consignados, 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 ECAPAG.

Prohíbese la aplicación de cargos que no correspondan a los servicios taxativamente previstos. En el caso de servicios no contemplados, la empresa elevará la propuesta arancelaria pertinente a ECAPAG, adjuntando la memoria de cálculo de costos respectiva, a los efectos de que este organismo se resuelva dentro de los 30 (treinta) días.

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

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

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

TITULO XI

INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS

CAPITULO UNICO

Artículo 99. 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 configuraciones descritas en el listado del Anexo II del presente reglamento. En todos los casos, el titular de la conexión responderá por las infracciones atribuidas a las personas antes mencionadas. No será posible la aplicación de sanciones basadas en conductas cuyo género no estuviere previsto. Corresponderá a la empresa valorar los hechos o actos imputados, a los fines de calificar o no su cabida, dentro de los tipos de infracción previstos.

La infracción tendrá siempre carácter formal, con prescindencia de la intencionalidad del autor.

Artículo 100. Atenuantes y agravantes. Los valores de las multas establecidas en el Anexo II, se podrán ajustar en más o en menos, un 20%, en función de la existencia de los factores de atenuación o agravamiento, que se indican a continuación:

Serán factores de atenuación: 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.

Serán factores de agravamiento: (i) la primera reiteración en la comisión de alguna infracción ocurrida y sancionada en los últimos doce meses. Las sucesivas reiteraciones que se registren dentro del mismo lapso, promoverán la duplicación del porcentual de agravamiento aplicado la vez precedente; (ii) la configuración de daños no resarcidos a bienes afectados al servicio o de terceros; y, (iii) la obtención de beneficios susceptibles de apreciación económica, por parte del infractor, que excedan del valor equivalente a la facturación unitaria media de la empresa, de tres (3) períodos.

Artículo 101. Suspensión temporaria del servicio. Una vez dispuesta la iniciación del procedimiento comprobatorio de una infracción, la empresa podrá ejecutar la suspensión temporaria del servicio del presunto responsable, a los efectos de precautelar bienes e instalaciones afectados al servicio y/o de terceros, circunstancia que se extenderá hasta tanto la empresa considere superadas las amenazas justificatorias de la medida, y/o recaiga decisión en el procedimiento respectivo.

Artículo 102. 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 pondrá en marcha el procedimiento comprobatorio cuando tuviere la presunción de la ocurrencia de algún hecho o acto infraccional; (ii) A los efectos indicados, la empresa realizará las diligencias que estime necesarias para tener por comprobado el hecho reprochado, dejando constancia o acta escrita de las actuaciones efectuadas; (iii) En el caso de que se hubieren reunido elementos demostrativos de la presunta responsabilidad de un usuario, la empresa requerirá a éste a que formule descargo respecto de la imputación que concretamente se le hiciere, para lo cual dispondrá de cinco (5) días, debiéndosele avisar del lugar y la persona que recibirá la presentación; (iv) En el caso de que el usuario ofrezca la realización de alguna medida de prueba orientada a sostener 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 escrita pronunciándose por la culpabilidad o no del presunto infractor, fundamentando, en su caso, la sanción que adopte, incluyendo los atenuantes o agravantes encontrados; (vi) Todo el trámite no durará más de 30 días; (vii) La sanción que recaiga será notificada al usuario e implicará la obligación de pago de la multa aplicada, dentro de los quince (15) días, contados desde la notificación; y, (viii) la sanción será recurrible en forma directa a ECAPAG a través del recurso de apelación consignado en el artículo 82 del presente reglamento. En caso de formularse apelación, se suspenderá la obligación de pago de la multa impuesta, hasta tanto resuelva ECAPAG.

El pago de toda multa podrá ser realizado en las oficinas de la empresa o los lugares autorizados por ella, dentro del plazo indicado, pasado el cual el valor de la multa será objeto de una facturación especial, cuyo vencimiento operará a lo treinta (30) días siguientes, correspondiendo en este caso, aplicar el recargo de intereses por el periodo corrido entre la notificación de la sanción y el vencimiento indicado, a la tasa prevista en

el artículo 65 inciso b) del presente reglamento. El no pago de dicha facturación, además de provocar la continuidad del curso de los intereses a la tasa mencionada, motivará a que la empresa proceda a la suspensión del servicio del inmueble involucrado, y pasados noventa (90) días desde dicha suspensión, de mantenerse la mora en el pago mencionado, procederá la finalización del contrato de prestación, y el cierre definitivo del servicio.

Artículo 103. Medidas conexas a la sanción. juntamente con la sanción, la empresa estará facultada a disponer y ejecutar aquellas acciones que resulten necesarias a los fines de hacer cesar la infracción y/o sus efectos.

Adicionalmente, la empresa podrá requerir al infractor el resarcimiento de los daños y perjuicios provocados por su accionar, a cuyo efecto podrá llevar a cabo la tramitación administrativa indicada en el artículo 21 del presente reglamento, o bien acudir directamente a la instancia judicial que corresponda.

TITULO XII

CAPITULO UNICO

INFRACCIONES AL REGLAMENTO INTERNO DE MANEJO DEL SERVICIO

Artículo 104. Alcances. El presente título establece y regula las situaciones de incumplimiento a las disposiciones del presente Reglamento Interno de Manejo del Servicio 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.

Artículo 105. Tipificación. Toda infracción debe necesariamente responder a la tipificación o caracterización de algún accionar de la empresa, como conducta reprochada por el presente Reglamento Interno de Manejo de los Servicios. 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 directamente a las figuras contempladas en el numeral 20.3 del Contrato de Concesión, o a otros géneros de infracciones relativas al incumplimiento de obligaciones y responsabilidades contemplados en el Contrato de Concesión. En los casos en que la infracción pudiere configurar alguna de dichas previsiones se ejecutará el procedimiento de comprobación previsto en el numeral 15.1 del citado contrato, y la adopción de la sanción quedará regida por las disposiciones específicas correspondientes.

Los hechos o actos reprochados constituyen trasgresiones 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.

Carecerán de toda validez, en consecuencia, aquellas imputaciones que no encuentren tipificación, basada en las regulaciones mencionadas, u otras que las sustituyan eventualmente, y que estuvieren vigentes al tiempo de ocurrido el hecho o acto reprochado.

Artículo 106. Disposiciones generales. Las actividades de registro, auto-monitoreo y monitoreo secundario a cargo de la empresa, así como las acciones de control que ejecute ECAPAG, tienen por objeto asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, previniendo y desalentando comportamientos capaces de configurar infracciones.

No obstante, cuando ECAPAG 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, a los fines de comprobar preliminarmente dicha tipificación. A tal efecto, ECAPAG 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.

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.

Artículo 107. Categorización de las infracciones. Las infracciones al presente reglamento se agrupan en categorías, en función del género del respectivo incumplimiento, según el siguiente detalle:

- a) Infracciones relativas a obligaciones generales de la empresa previstas en el Contrato de Concesión;
 - b) infracciones relativas a obligaciones no específicas al tratamiento y atención a los usuarios;
 - c) Infracciones relativas a la facturación y pago de los servicios;
 - d) Infracciones relativas al cumplimiento de obligaciones específicas de la empresa relativas a calidad de los servicios, conexiones, y demás materias incluidas en el presente reglamento;
 - e) infracciones relativas a solicitudes, reclamos y revisiones, que competen a los usuarios;
- y,

f) infracciones relativas a obligaciones de comunicación, e información que competen a la empresa.

Será posible la ocurrencia de hechos o actos infraccionales sucesivos de un mismo género, que respondan a incumplimientos de diversa naturaleza, los que, a los efectos de la calificación y sanción respectiva, constituyen hechos independientes.

No será procedente sancionar en forma acumulativa infracciones relativas a las obligaciones genéricas de la empresa indicadas en los incisos a) y b) precedentes, con infracciones referidas a aspectos específicos del servicio, por más que la acción reprochada cayere en ambos ámbitos. En tal caso el concurso de infracciones será de tipo ideal, correspondiendo aplicar una única sanción en función del género específico predominante.

Artículo 108. 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;
- b) Continua o continuada. Cuando la duración comisiva del mismo y único hecho y/o sus efectos permanecen en forma ininterrumpida durante un cierto tiempo; y,
- c) Reiterada. Cuando exactamente el mismo acto o hecho infraccional, se repitiese, respecto de los mismos afectados, con interrupciones, dentro de un espacio de tiempo de tres (3) meses, continuos. Pasado ese lapso, toda reiteración constituirá una nueva infracción.

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

Artículo 109. Concurso de infracciones. Un mismo y único hecho, aún cuando cayere en la órbita de diversos tipos infraccionales, recibirá una única sanción basada en la infracción de género específico predominante, a criterio de ECAPAG. No obstante, cuando el accionar de la empresa implique la comisión de infracciones sucesivas de diverso tipo, claramente independientes y escindibles, existirá un concurso real de infracciones, correspondiendo la adición de las sanciones que correspondan a cada uno de los hechos involucrados.

ECAPAG 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.

Artículo 110. Graduación de las multas. A los efectos de graduar la sanción de multa establecida en el Anexo 8 del Contrato de Concesión, considérase a las infracciones según su carácter en:

a) Graves. De acuerdo con el numeral 1.1. del Anexo 8 del Contrato de Concesión calificase 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, indistintamente. Presúmase la citada configuración, cuando el hecho infraccional, indistintamente:

(i) Hubiere afectado en forma simultánea a por lo menos un dos por ciento (2%) del total de usuarios del servicio.

(ii) Tratándose de interrupciones programadas del servicio, de cualquier orden, éstas excedan de la duración informada en más de veinticuatro (24) horas, y/o cuando no se cumplan los abastecimientos alternativos señalados en el Anexo 2 del Contrato de Concesión.

(iii) Tuviera una modalidad continua por un lapso superior a los cinco (5) días corridos, o reiterada que exceda de un (1) mes.

(iv) Exceda a dos (2) reiteraciones de infracciones del mismo género, y gravedad intermedia, o a cinco (5) reiteraciones de cualquier género, todas ellas ya sancionadas, y ocurridas dentro del año anterior al de cometida la infracción, configuren o no reincidencia.

(v) Corresponda a alguna de las figuras previstas en los numerales 20.3.1; 20.3.2 y 20.3.7, del Contrato de Concesión, respectivamente, sin que se alcancen los límites cuantitativos establecidos en las normas emergentes de dichas cláusulas, para su aplicación.

(vi) Aquellas que sin estar alcanzadas por la enumeración de este inciso, ajuicio de ECAPAG, se hubieren cometido con intencionalidad o revelen negligencia e imprevisión que hayan afectado la normal gestión de los servicios.

Las infracciones calificadas como graves, tendrán una sanción que graduará ECAPAG entre el 80% y el 100% del tope de multa aplicable;

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

(i) Hubiere comprometido a un conjunto de usuarios, cuyo número oscile entre el 0.25% y el 2% del total de usuarios del servicio.

(ii) Tratándose de interrupciones programadas del servicio, de cualquier orden o magnitud que excedan de la duración informada en menos de veinticuatro (24) horas.

(iii) Tuviera modalidad continua de cualquier duración o reiterada de hasta un (1) mes.

(iv) Exceda el número de cinco (5) infracciones reiteradas de cualquier género y carácter, todas ellas ocurridas y sancionadas dentro del año anterior al de cometida la infracción, sin que ellas configuren necesariamente, reincidencia.

La multa que corresponde a infracciones de gravedad intermedia será graduada por ECAPAG entre el 40% y el 79% del tope respectivo; y,

c) Leve. Considérase como infracción de carácter leve, a cualquiera que no reúna los atributos de las categorías anteriores. En tal caso, la multa será graduada por ECAPAG entre el 1% y el 39% del tope respectivo.

Artículo 111. Exención de sanción. En el contexto del procedimiento sancionatorio indicado en el numeral 15.1.3 del Contrato de Concesión, y dentro del plazo otorgado para el descargo de la empresa, si ésta hiciere cesar los efectos de la infracción, y procediera a implementar u ofrecer al usuario afectado la compensación y/o los reintegros a que hubiere lugar, invalidando al mismo tiempo de modo irrevocable la propia decisión u omisión reprochada, la infracción incurrida no será objeto de sanción, dejándose sin efecto el respectivo procedimiento.

Artículo 112. Agravantes de la sanción. De conformidad al numeral 1.3 del anexo 8 del Contrato de Concesión, los factores agravantes de las multas establecidas, son:

a) La reincidencia. Considérase como tal a la repetición de una infracción de un mismo género, ocurrida dentro del lapso de un año siempre y cuando la sanción de la anterior hubiera sido aplicada. Solo se considerará la reincidencia si la nueva infracción es de carácter igual o más grave que la anterior. La segunda infracción será considerada como primera reincidencia, y su penalización será de hasta el doble de la multa aplicada en el caso de la infracción inicial, según graduación que efectuará ECAPAG. En caso de posteriores reincidencias, el adicional estará referido al valor de la sanción previa.

De acuerdo a lo establecido en el numeral 20.3.1 del Contrato de Concesión, tres (3) hechos reiterados ocurridos dentro del mismo año cronológico de la concesión, configuren o no reincidencia, se presumirán para aplicar la caducidad del contrato por culpa del concesionario, siempre que dichos hechos se encontrasen sancionados.

Entiéndase como tales a las infracciones reiteradas o continuas, cuya persistencia fuere superior a los tres (3) meses dentro del período de un (1) año. En estos casos se potenciará la multa a razón de un diez por ciento (10%) mensual acumulativo, hasta el día anterior al del cese de la persistencia aludida;

b) Incumplimiento reiterado, cuando la infracción corresponda a los numerales 1.2.3; 1.2.4 ó 1.2.5. del Anexo 8 se entenderá que ha existido un incumplimiento reiterado que agrava la multa a aplicar, cuando la infracción tuviere modalidad continuada o sus efectos persistan por espacio mayor a un (1) mes y hasta seis (6) meses. En esos supuestos, la multa tendrá un incremento equivalente al diez por ciento (10%) mensual acumulativo del valor base de la multa que corresponda, y se extenderá hasta el día anterior al del cese de la persistencia;

c) Cuando en adición a la reincidencia indicada en el inciso a) de este artículo, el hecho provocante de la infracción tuviere grave repercusión social, la multa a aplicar podrá elevarse en hasta tres (3) veces el valor estimado. A tales efectos presúmase dicha repercusión social cuando la infracción indistintamente: afectase a más del 2% (dos por ciento) de los usuarios del servicio; provocase daños concretos a la salud de un número

de personas superior a diez (10); o causare daños a la seguridad, o pusiere en riesgo evidente la confiabilidad de los servicios, según la apreciación que efectúe ECAPAG del evento infraccional y sus consecuencias en la comunidad de Guayaquil; y,

d) La infracción determinada en el numeral 20.3.7 del Contrato de Concesión quedará configurada cuando el valor final de la facturación de servicios percibida por el concesionario, alcance un monto superior al que corresponda, en razón de la aplicación indebida de uno o más de los componentes utilizados a los fines del cálculo tarifario, en virtud de la trasgresión de los cuadros y/o valores de la estructura tarifaria que se encuentren autorizados por ECAPAG. La infracción se configurará igualmente a través de la inclusión en la facturación del servicio, de conceptos no autorizados. La causal se configurará cuando la percepción indebida corresponda a una facturación que haya abarcado a la generalidad de usuarios situados en un mismo rango de consumo, o que alcance a la generalidad de las respectivas categorías indicadas en los artículos 12; 13; 14 y 15 del Reglamento de Estructura Tarifaria.

Artículo 113. 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, de modo de 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, ECAPAG las indicará en forma taxativa, integrando la respectiva decisión;

b) La intimación formal a la empresa a que recomponga el cumplimiento de la o las obligaciones omitidas, dentro del plazo que específicamente determine ECAPAG, juntamente 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 inciso a); y,

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

Artículo 114. Procedimiento para la aplicación de sanciones. A los efectos de tener por comprobada una infracción, y por lo tanto aplicar las sanciones emergentes, se estará a 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. La Gerencia General de ECAPAG efectuará la evaluación de la información colectada, 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 General de ECAPAG. La decisión final será emitida por el Directorio de ECAPAG, previo informe valorativo que le elevará la Gerencia General.

Las multas aplicadas serán pagadas 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.

Artículo 115. Derogatoria.- El presente reglamento deroga y sustituye al anterior Reglamento de Prestación de Servicios, publicado en el Registro Oficial N° 295 del 29 de marzo de 2001 y a cualquier otra norma o reglamento de igual o menor jerarquía que se le opongan.

DISPOSICION FINAL

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

Aprobado por el Directorio de ECAPAG, en sesión del 8 de enero de 2003.- Lo certifico.

f.) Ing. José Luis Santos García, Gerente General, Secretario del Directorio.

ANEXO I

INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE CRITICA INTERNA A SEGUIR POR PARTE DE CONCESIONARIA, PREVIO A LA EMISION DE FACTURAS

TITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto del proceso de crítica interna. El presente procedimiento de crítica interna tiene por finalidad detectar y prevenir la facturación que no responda a una demanda real y regular de consumos del usuario, dentro de los siguientes eventos:

1. Lecturas idénticas de medidor: Casos en que se registre una lectura idéntica a la registrada en el mes anterior.
2. Lecturas descendentes de medidor: Casos en que la diferencia de lecturas arroje un valor en negativo.

3. Errores evidentes: Aquellos producidos como consecuencia de defectos en operaciones algebraicas o errores en la digitación.

4. Incremento extraordinario de consumos: Casos en que la diferencia de lecturas entre dos meses consecutivos, arroja un consumo registrado superior en un 100% o más, al consumo histórico.

Artículo 2. Sistematización del proceso de crítica. La concesionaria 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 105 parámetros que se detallarán en el presente instructivo.

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

TITULO II

CASOS DE CRITICA

Sección I

LECTURAS IDENTICAS DE MEDIDOR

Artículo 4. En los casos en que se detecten lecturas idénticas de medidor, se presumirá la ausencia de consumos, y se le facturará al usuario únicamente el rubro por cargo fijo, mientras dicha situación persista.

Paralelamente, la concesionaria podrá arbitrar de oficio, la verificación de los hechos ocurridos, y procederá de la siguiente forma:

- a) Inspeccionará al predio y sus instrumentos de medición, y practicará necesariamente una prueba de exactitud al medidor; y,
- b) Si la prueba de exactitud del medidor arrojara como resultado fallas o desperfectos en el medidor, se procederá a la reparación o reposición del mismo, y entretanto, se le facturará al usuario el consumo promedio histórico o consumo promedio del sector, según corresponda.

Sección II

LECTURAS DESCENDENTES DE MEDIDOR

Artículo 5. Cuando se detecten lecturas descendentes de medidor, se facturará automáticamente el consumo histórico o el consumo promedio del sector, según el caso.

La concesionaria dará aviso al usuario de los hechos descritos en el inciso anterior, y de que iniciará el procedimiento de verificación correspondiente, debiendo tomar las siguientes medidas:

1. Inspeccionará al predio y sus instrumentos de medición, y practicará necesariamente una prueba de exactitud al medidor.
2. En el plazo máximo de 2 meses, a partir de la fecha de detección del evento, la concesionaria deberá haber practicado las medidas que estime convenientes a efectos de lograr la obtención de consumos registrados por medidor.

Sección III

ERRORES EVIDENTES

Artículo 6. Aquellos que fueran considerados errores evidentes, en la forma en que lo establece el numeral 3 del Art. 1 de este instructivo, se detectarán dentro del proceso de crítica, cuando el diferencial de consumos supere el 100% en relación al consumo histórico. En tales casos se procederá a enmendar el error, sin más trámite, dentro de las 24 horas posteriores al momento de la detección del evento.

Sección IV

INCREMENTO EXTRAORDINARIO DE CONSUMOS REGISTRADOS

Artículo 7. Siempre que el consumo registrado, referido a usuarios con conexiones de diámetro de 1/2 y 3/4 reporte un diferencial superior al cien por ciento (100%) respecto del consumo histórico. La concesionaria facturará automáticamente el consumo histórico por dos meses corridos.

Artículo 8. Procedimiento. En el presente caso, la concesionaria procederá de la siguiente forma:

- 1. Notificación del evento.** La concesionaria deberá informar por escrito al usuario, y a la brevedad posible, del incremento registrado, refiriendo las lecturas reportadas en el mes, y el valor que alcanzaría la planilla respectiva. Además se le hará conocer mediante dicha notificación que en lo posterior solo se le facturará el consumo histórico, y de que se procederá a programar la verificación técnica en el predio.
- 2. Programación de la verificación técnica.** Se dará oportunidad al usuario, mediante la notificación de DOS AVISOS, para programar en conjunto con la concesionaria, la verificación técnica del predio, la cual deberá realizarse dentro de las dos semanas posteriores a la entrega de la planilla. En caso de que no fuera posible por dos ocasiones la práctica de la inspección, se dará por concluido el proceso de verificación, procediendo a facturar, en lo posterior, de acuerdo a la información disponible.
- 3. Alcance de verificación.** La verificación técnica será sin cargo al usuario, y se practicará a través de inspecciones y procedimientos de control de consumo y/o de exactitud que se realizarán en el inmueble afectado y/o en las dependencias de la concesionaria, o de terceros contratados por éste. Alcanzará los instrumentos de medición, conexiones, redes de distribución domiciliaria, instalaciones internas del inmueble afectado, o de otros que pudieran tener incidencia en el caso y todo otro

equipamiento que pudiese provocar la anomalía de la información de base disponible para la facturación.

4. Facilitación por el usuario. El usuario estará obligado a facilitar la labor de verificación, permitiendo el ingreso al domicilio, y la revisión, y/o el retiro de instrumentos de medición u otros, en caso de ser necesario.

5. Oportunidad para verificación y emisión de resultados. El proceso de inspección y emisión de resultados deberá completarse íntegramente dentro de los treinta (30) días corridos, contados a partir de la detección del caso.

6. Informe de resultados. El informe de resultados que deberá ser debidamente notificado al usuario, contendrá el detalle de las diligencias practicadas dentro del proceso de verificación técnica, y la calificación de la responsabilidad en el incremento extraordinario de consumos, atribuyéndola de la siguiente forma:

a. Al usuario. Si se constata la existencia de fallas o deterioros en las instalaciones internas, que produjeran fugas o filtraciones de agua potable;

b. A la concesionaria. Si la causal del desvió obedece al mal estado de las conexiones o instrumentos de medición, y/o demás instalaciones y equipamientos de la concesión;

c. Al usuario y a la concesionaria. Si concurren simultáneamente las causales previstas en los numerales 1 y 2 de este artículo. EN tales casos, la concesionaria identificará los tramos de responsabilidad respectiva; y,

d. Otra causal. Si de los procedimientos e inspecciones que se hubieran practicado dentro del plazo previsto en el numeral 5 de este artículo, no se detectare la existencia de alguna de las causales a las que se refieren los literales a y b de este numeral, se presumirá que el consumo registrado es real, y se le facturará al usuario, en lo posterior, el consumo obtenido a base de diferencia de lecturas de medidor, sin perjuicio de los derechos que conserva a su favor para interponer el reclamo a que hubiera lugar, de acuerdo a las normas previstas para el efecto en el Reglamento de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

7. Efectos de la responsabilidad. Serán los siguientes:

a. Reparaciones. Las reparaciones a que estén obligados, ya sea el usuario o la concesionaria, por efectos de su responsabilidad, deberán ser ejecutadas por el responsable, dentro de los veintiocho (28) días corridos, siguientes a la comunicación del resultado;

b. Responsabilidad del usuario. Restricción del servicio. Si dentro del plazo previsto, el usuario no hubiera efectuado las reparaciones de su responsabilidad, la concesionaria podrá restringir el abastecimiento del servicio a partir del siguiente mes de consumos, facturando al usuario, el consumo que, no obstante existir la restricción, se obtenga a base de diferencia de lecturas de medidor. Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, la concesionaria podrá mantener igual disponibilidad del servicio, facturando el consumo

registrado que corresponda, siempre que el usuario acepte expresamente la facturación del consumo registrado y no se afecten intereses comunitarios;

c. Responsabilidad de la concesionaria. En todos los casos en que los resultados indiquen que la responsabilidad del hecho le es imputable a la concesionaria, se facturará al usuario el consumo promedio histórico, durante todo el tiempo en que persista el problema; y,

d. Responsabilidad bilateral. En tales casos, siempre que la concesionaria no hubiera efectuado las reparaciones de su responsabilidad, se facturará al usuario el consumo histórico; y, por el contrario, si habiendo la concesionaria cumplido con su responsabilidad, el usuario no cumple con su parte, los efectos por su omisión serán tratados en la forma prevista en el literal b de este numeral.

8. Otros efectos. En caso de verificarse el deterioro de las instalaciones internas de un usuario, la concesionaria tendrá atribución para limitar y hasta suspender el suministro de agua potable, cuando el sobre consumo: (i) pusiere en riesgo la normal prestación del servicio a terceros; y/o. (ii) comprometiera la estabilidad de alguna instalación de la concesión y/o del propio inmueble afectado.

Artículo 9. Irretroactividad de consumos. No se cargarán al usuario en futuras planillas, los consumos registrados en los meses críticos.

Artículo 10. Promedio histórico. En ningún caso el consumo que registre el diferencial detectado será considerado para el cómputo del promedio histórico posterior, salvo los casos en que el incremento de consumos responda a un aumento de la demanda.

TITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 11. Reclamos de los usuarios. En los reclamos por alta facturación, se tendrán en cuenta los siguientes indicativos:

a) En el caso de haberse sustanciado previamente alguno de los procesos de verificación indicados en este instructivo, el reclamo deberá contener la crítica concreta a los resultados de dicho proceso, bajo apercibimiento de disponerse el inmediato rechazo del mismo;

b) En caso de haberse omitido la realización del proceso de crítica interna, la concesionaria estará obligado a cumplir íntegramente las previsiones del presente instructivo; y,

c) Cuando se hubiere realizado el proceso de crítica interna, y notificado su resultado al usuario, el posterior reclamo relativo a la facturación emitida, tendrá carácter de segunda instancia.

Artículo 12. Información.- La concesionaria deberá proporcionar a ECAPAG, en el formato de información que ésta le proporcione, con periodicidad mensual, la siguiente información:

- a) Número de casos detectados dentro del proceso de crítica interna, de acuerdo al Art. 1 del presente instructivo;
- b) En los casos de incremento extraordinario de consumos, la clasificación de los casos por rangos porcentuales del desvío detectado: 100-120%; 120-150%; 150-300% y más de 300%;
- c) En relación a los casos detectados se consignarán los montos totales facturables según consumos registrados, y los montos históricos promedio facturados;
- d) Detalle del número de casos finalizados dentro del periodo, clasificados según el Art. 1 del presente instructivo; y.
- e) Número de reclamos relativos a la facturación emitida luego de finalizado el proceso de crítica, según lo establecido en el Art. 11, literal e, del presente instructivo.

Artículo 13. Casos no sujetos a crítica interna. No serán objeto de los procedimientos de crítica interna previstos en el presente instructivo, aquellos casos donde el diferencial del consumo por emitir, resulte de comparar consumos registrados respecto de consumos estimados que se le hubieren estado facturando al usuario.

Artículo 14. Ejercicio de otros derechos. El presente régimen no limita el ejercicio de los derechos que las leyes, el contrato de concesión y el Reglamento de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, confieren a los usuarios y a la concesionaria respecto de la medición de consumos.

Las reclamaciones de los usuarios que correspondan a error de facturación en conexiones de 1" o superiores, o que expresen márgenes inferiores al 100%, se regirán por las normas previstas en las leyes, el Contrato de Concesión, y el Reglamento de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado, sin perjuicio de que se efectúen los procedimientos de verificación técnica previstos en el presente instructivo. En estos casos, la facturación de consumos promedios históricos, será provisoria y estará sujeta al resultado del proceso de verificación. Las diferencias emergentes serán cargadas o acreditadas, según corresponda.

Artículo 15. Reiteración de crítica interna. Siempre que sean detectados los eventos previstos en el Art. 1 de este instructivo, el concesionario practicará el proceso de crítica que corresponda según el caso.

Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, cuando hubiere sido finalizado un proceso de crítica interna por incremento extraordinario de consumos y la responsabilidad le hubiere sido imputada al usuario, si posteriormente se detectare igual clase de evento, y dentro del nuevo procedimiento que se practique, se concluyere que el incremento es también responsabilidad del usuario, se le cargarán a éste, los costos por servicios de verificación, localización de fugas, y otros a que hubiera lugar.

Artículo final. Los procedimientos contenidos en el presente instructivo, empezarán a implementarse por la concesionaria a partir del mes de septiembre de 2002, y los efectos de su aplicabilidad se concretarán y reflejarán en la facturación correspondiente al mes de octubre de 2002.

Disposición transitoria. El procedimiento contenido en la Sección 1 del Título 1 del presente instructivo se empezará a implementar a partir de septiembre de 2002. pero los efectos de su aplicación se concretarán y reflejarán en la facturación correspondiente al mes de noviembre de 2002.

ANEXO II

INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS

DESCRIPCION VALOR DE LA SANCION

1. Uso de conexión clandestina o cambio de diámetro no autorizado. 10 veces el valor del cargo fijo aplicable al diámetro de acometida encontrado, sin perjuicio de previsto en el artículo 20
2. Cambio o retiro de medidor no autorizado.
10. veces el valor del Cargo Fijo de la acometida.
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.
10. veces el valor del Cargo Fijo de la acometida.
4. Daños en el medidor imputable al cliente. 10. veces el valor del Cargo Fijo de la acometida.
5. Captación directa de agua potable mediante bombas u otros dispositivos, cuando exista presión y caudal adecuados.
10. veces el valor del Cargo Fijo de la acometida.
6. Ilegal reconexión del servicio de agua potable 10. veces el valor del Cargo Fijo de la acometida.
7. Evacuación de aguas servidas en sectores no autorizados. a) En caso de usuario: **20** veces el cargo fijo; y, b) Autoproveído: **20** veces el cargo fijo de la categoría máxima
8. Evacuación a las alcantarillas de sustancias, líquidos y desechos tóxico o peligrosos. a) En caso de usuarios: **50** veces el cargo fijo; y b) Autoproveído: **50** veces el cargo fijo de la categoría máxima.
9. Venta o previsión de agua potable a terceros, sin la autorización de la empresa **3.000** veces la Tarifa Referencial de agua potable.
10. Daños causados en los sistemas de captación, tuberías de conducción, red de distribución, válvulas de control o cualquier parte constitutiva de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario **2** veces el costo de reparación de los daños causados.

ANEXO III

VALOR DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, TECNICOS Y ESPECIALES (Art. 102)

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Unidad Valor (US\$)

I.1 Estado de cuenta o duplicado de factura por cada solicitud U 1.00

I.2 Certificado de adeudar a la empresa

Por cada certificado U 1.00

Por certificación de pago realizado U 1.00

I.3. Copia de plano

Por cada plano

Nota: En todos los precios no está incluido el IVA, U 2.00

SERVICIOS TECNICOS ESPECIALES

SERVICIOS TECNICOS

Unidad Valor (US\$)

II.1 Estudios y revisión de documentos

Para trámite de propiedad horizontal, de acuerdo al número de departamentos, oficinas y locales comerciales.

Por servicio de agua potable y alcantarillado:

a) Hasta 4 unidades U 11.50

b) Entre 5 y 10 unidades U 24.00

c) Entre 11 y 20 unidades U 32.50

d) Entre 21 y 30 unidades U 40.00

e) Entre 31 y 50 unidades U 56.50

f) Desde 51 unidades en adelante

U 64.50

II.2. A nivel de consulta de factibilidad:

a. Lotización, urbanización o parcelación:

- Mínimo: US\$ 15 más por cada m² M2 0.0005

- Máximo US\$ 100

b. Para industrias:

- Mínimo: US\$ 20 más por cada m² M2 0.01

- Máximo US\$ 100

c. Para bodega, talleres, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares:

- Mínimo US\$ 20 más por cada m² M2 0.01

- Máximo US\$ 100

II.3. A nivel de revisión de proyectos

Por la revisión de proyectos para lotizaciones, parcelaciones, industrias, lavadoras y

lubricadoras de vehículos, gasolineras y en general todo proyecto relativo a los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento se pagarán para cada sistema cu

a. Hasta 5 has: 35.00

En adelante, por cada hectárea adicional

Has. 5.00

b. Para bodegas, talleres, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares:

- Mínimo US\$ 20 más por cada m² 0.05

- Máximo US\$ 100

c. Para restaurantes:

Sector A 10.00

Sector B 20.00

SERVICIOS TECNICOS

Unidad Valor (US\$)

Sector C 30.00

Sector D

40.00

d. Para Industrias:

- Mínimo US\$ 30.00 más por m² 0.05

- Máximo US\$ 500.00

Para el caso de reingreso de los documentos por correcciones, no se cobrará nuevamente este arancel

II:4: A nivel de Fiscalización

Previo al inicio de las obras y una vez aprobados los diseños, se firmará con el promotor un convenio de fiscalización para las obras de infraestructura, de acuerdo con los siguientes valores:

Redes de agua potable 2%

Redes de aguas servidas 2%

Redes de aguas lluvias 2%

Sistemas de tratamiento y/o estaciones de bombeo de agua servidas

2%

En caso de variación de los costos de las obras, desde su inicio hasta concluir los mismos, y previo a la aceptación de la infraestructura, se podrán reliquidar los valores cancelados de acuerdo a la actualización de los presupuestos de obra.

II.5: Mano de obra, a petición del usuario, para la localización de fugas de agua potable en las tuberías intradomiciliarias U 10.00

II.6. Mano de obra, a petición del usuario, para la prueba de exactitud de medidor en sitio U 5.00

II.7. Mano de obra, a petición del usuario, para la prueba de exactitud de medidor en banco fijo U 5.00

II.8. Mano de obra, a petición del usuario, para la prueba de consumo mínimo U 10.00

II.9. Mano de obra, a petición del usuario, para calibración del medidor U 5.00

II.10 Mano de obra, a petición del usuario, para la instalación, retiro o cambio de medidor

- Medidor de desde 1/2" hasta 1" U 5.00

- Medidor de 1 1/2" y 2" U 8.00

- Medidor con diámetro mayor a 2"

U 10.00

II.11. Mano de obra para suspensión o cierre temporal del servicio de agua potable

- Guía de 1/2" hasta 1" U 3.00

- Guía de 1 1/2" hasta 2" U 5.00

- Guía o diámetro mayor a 2"

U 10.00

II.12. *Mano de obra para reconexión de servicio*

- Guía de 1/2" hasta 1" U 2.00

- Guía de 1 1/2 hasta 2" U 3.00

- Guía o diámetro mayor a 2"

U 10.00

II.13. Exámenes microbiológicos de agua y determinación de cloro residual en agua potable

U 40.00

II.14. Análisis físico, químico y bacteriológico de las agua residuales

- Demanda Química de Oxígeno U 15.00

- Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO5 U 12.00

- Oxígeno Disuelto OD U 7.00

- Aceites y grasas U 15.00

- Sólidos totales U 12.00

- Sólidos suspendidos U 10.00

- Sólidos totales disueltos U 3.00

- Sólidos sedimentables U 5.00

- Conductividad U 3.00

- Coliformes fecales U 15.00

- Coliformes totales U 15.00

- Cloruros U 7.00

- Potencial Hidrógeno pH U 3.00

SERVICIOS TECNICOS

Unidad Valor (US\$)

- Temperatura U 4.00

- Turbiedad U 5.00

- Color U 5.00

- Salinidad U 4.00

- Toma de muestras (simple)

U 12.00

II.15. Por servicios que demanden levantamientos planimétricos por cada m2
m2 0.10

II. 16. Levantamiento topográfico con planimetría y altimetría por cada m2
m2 0.20

II.17. Extracción de pozos sépticos y letrinas dentro del perímetro urbano (por viaje)

- Residencial U 10.00

- Comercial U 15.00

- Industrial

U 20.00

II.18. Para el caso de parroquias rurales, a más de los valores indicados en el numeral II.16, se pagará, previo una inspección, el valor por movilización del equipo personal, de la siguiente manera:

- Progreso 20.00

- Posorja 30.00

- Tenguel

40.00

El valor de la movilización será prorrateado entre los usuarios que solicitaron los servicios, a través de las juntas parroquiales, las que deberán coordinar previamente con la subgerencia Operativa de Alcantarillado

II.19. Por inspecciones para renovación de certificados

- Restaurantes 10.00

- Talleres 12.00

- Industrias

20.00

II.20. Ejemplar de "Guía del programa de control de efluentes industriales" 5.00

Nota 1: En todos los precios no está considerado el IVA, lo cual será considerado cuando habrá lugar.

Nota 2: Los valores serán revisados anualmente.