

**INFORME DE CAMPAÑA SOBRE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**COORDINACION ZONAL:** Coordinación Zonal 3

**DELEGACION PROVINCIAL:** Delegación Provincial de Chimborazo

**Nombre del Responsable:** Dr. Paúl Mancero Delegado Provincial Delegación Chimborazo

**INFORMACIÓN:**

**1) Cumplimiento de actividades realizadas en el marco de la campaña:**

-Reunión el día martes 13 de octubre del 2015 con el Ing. Víctor Méndez Gerente del EP EMAPAR en conjunto con el Delegado de la Defensoría del Pueblo Dr. Paúl Mancero con la finalidad de continuar con los procesos de colaboración Interinstitucional y en virtud de la carta de compromiso de fecha 16 de marzo del 2015 para la realización de audiencias se acuerda realizar una nueva audiencia ciudadana el día viernes 30 de octubre del 2015 a las 10h00 en el salón Cesar Naveda de la Casa de la Cultura Núcleo de Chimborazo, además se acuerda contar con la presencia de las máximas autoridades de la EP EMAPAR, instalar un stand para la recepción de quejas o reclamos de la ciudadanía, dar respuesta a las quejas y reclamos recibidos, e informar a la Delegación Provincial de Chimborazo Coordinación Zonal 3 de la Defensoría del Pueblo sobre resultados de las peticiones inquietudes, reclamos requerimientos o aclaración es que se aborden en la audiencia ciudadana.

-Se ofició a la Casa de la Cultura para que se nos facilite el salón "César Naveda" a fin de que se realice la Audiencia Ciudadana el día viernes 30 de octubre del 2015 a las 10h00

-Reunión día miércoles 21 de octubre del 2015 con el Ing. Hugo Fernández Director Comercial de la EP EMAPAR y la Abogada Marlene Sánchez Especialista en Usuarios y Consumidores se acordó detalles de la audiencia ciudadana, como la adecuación del salón para el evento el nombre de los Directivos que estarán dando contestación a las inquietudes quejas y reclamos de la ciudadanía

-Reunión día martes 27 de marzo del 2015 con el Ing. Hugo Fernández Director Comercial de la EP EMAPAR, Lcdo. Alexis Martinez del Departamento de Comunicación de la EP EMAPAR y la Abogada Marlene Sánchez Especialista en Usuarios y Consumidores quienes hacen entrega de publicidad de la EP EMAPAR y la entrega del logo característico de la EP EMAPAR para que el mismo sea inflado y usado el día de la audiencia, se ultiman detalles de la audiencia ciudadana y llegar una hora antes de la convocatoria a la audiencia a fin de coordinar y ubicar el stand de quejas de la EP EMAPAR.

<b>Actividad:</b>	Audiencia Ciudadana
<b>Fecha:</b>	viernes 30 de octubre 2015
<b>Lugar:</b>	Salón Cesar Naveda Casa de la Cultura
<b>Responsable:</b>	Ab. Marlene Sánchez
<b>Medio de verificación:</b>	Actas de reuniones.

Para la realización de la Audiencia Ciudadana con la Empresa Pública de Agua Potable EMAPAR se tomo en cuenta que con dicha empresa, personas que han acudido a

nuestra institución y los distintos barrios de la ciudad de Riobamba tienen problemas de agua potable alcantarillado y facturación de la misma, razón por la cual y tomando en consideración la problemática de estos barrios y, ya que la mayoría de los problemas son con el Servicio de agua potable y alcantarillado se decidió realizar la audiencia ciudadana con la EP EMAPAR con el objetivo de dar respuesta a las quejas de la ciudadanía; por el servicio de agua potable y alcantarillado que más incidencia tiene en la ciudad de Riobamba esperando resultados favorables para la ciudadanía y que se solucionen los diferentes problemas.

**2) ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA CAMPAÑA:**

<b>Actividad:</b>	Audiencia Ciudadana
<b>Fecha:</b>	viernes 30 de octubre del 2015 a las 10h00
<b>Lugar:</b>	Salón César Naveda Casa de la Cultura
<b>Responsable:</b>	Definir el o la funcionaria responsable
<b>Medio de verificación:</b>	6 Hojas de Registro de asistencia a la Audiencia Ciudadana digitalizadas, Formularios digitalizados de las quejas, Acta de acuerdos de la audiencia ciudadana.
<b>Número de asistentes:</b>	40
<b>Número de asesorías brindadas:</b>	10
<b>Número de casos aperturados:</b>	2
<b>Número de casos resueltos a la fecha:</b>	0

El día viernes 30 de marzo del 2015 a las 10H00 se realizó la audiencia ciudadana con la participación de la EP-EMAPAR a través de sus autoridades el Ing. Víctor Méndez Gerente General de la EP EMAPAR, Ing. Hugo Fernández Director Comercial y el Ing. Raúl Pumagualli en cargo de Alcantarillado y el Ing. Fausto Reyes encargado de la dotación de agua potable.

Iniciando a la hora acordada y con la participación de ciudadanía Riobambeña invitada a la Audiencia que no se mostró con ninguna dificultad en cuanto al lugar ni al mismo acto.

Se evidenció la concurrencia total de la ciudadanía quienes expresaron sus inconvenientes y reclamos sobre el servicio de agua potable alcantarillado y facturación, tema a tratar en esta audiencia.

Como resultados en el marco de sus competencias la EP-EMAPAR se comprometió a dar soluciones en cuanto a los reclamos de los distintos barrios es así que a continuación se detallan los barrios reclamos, compromisos, estado y el proceso aplicado.



BARRIO	PROBLEMA	COMPROMISO	ESTADO	PROCESO APLICADO
Barrio El Shuyo Yaruquies	No tienen agua ni alcantarillado solicitan acometidas.	Si existen todos los documentos que se requieren para la entrega del agua potable por parte de la EP EMAPAR se entregará de manera inmediata las cometidas de agua.	EN TRAMITE	
Barrio Santa Anita del Norte	Necesitan agua constantemente.	La EP EMAPAR se compromete en construir un sistema de presurización a partir de la red que distribuye al tanque principal para el 2016 dentro del presupuesto final del primer trimestre, otro compromiso es la solución definitiva y para que los habitantes del Barrio Santa Anita tenga agua constantemente es que expropie el municipio la propiedad en la cual se cabo el pozo para no tener inconvenientes con el abastecimiento del agua constante.	EN TRAMITE	
Barrio Cemento Chimborazo	No tienen fuerza de agua no hay todo el tiempo agua no llega el agua a la segunda planta de las viviendas.	El 15 de diciembre del 2015 la EP EMAPAR se compromete en entregar el agua constantemente aclarando que si no tienen el servicio de agua potable constante es porque los mismos moradores del Barrio Cemento Chimborazo no dejaron que se cambien las tuberías antiguas por nuevas, también la EP EMAPAR se compromete en entregar el 15 de diciembre del 2015 todas las rejillas que faltan dentro del barrio.	EN TRAMITE	
Barrio Modesto Arrieta	No tienen rejillas en las alcantarillas, y no tienen acometidas de agua.	El 15 de diciembre del 2015 la EP EMAPAR se compromete en entregar todas las rejillas que faltan dentro del barrio, además previo a un acuerdo entre la Ep Emapar y los moradores con el acompañamiento Defensorial, los moradores quedaron en entregar el listado de todos los habitantes del barrio que necesitan acometidas de agua para poder entregar		

		las mismas.		
Barrio del Sur	No tienen agua ni alcantarillado y no tienen rejillas ni tapas de alcantarillado.	La empresa no tiene inconvenientes en darles el servicio de agua potable si cumplen con todos los requisitos, y el 15 de diciembre se colocará las rejillas que falten en los barrios del sur.	EN TRAMITE	
Grupos de Atención Prioritaria	Personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad (grupos prioritarios) no cuentan con una ventanilla exclusiva para realizar los pagos del servicio de agua potable	A destinar una ventanilla exclusiva para los grupos de atención prioritaria, además será instalada la señalización para que los grupos prioritarios pueden acceder directamente a gestionar trámites de consumo de agua potable, alcantarillado y otros requerimientos. La ventanilla exclusiva destinada para grupos de atención prioritaria será la de Jefatura de Atención al Cliente, quien atenderá directamente a los señores usuarios.	CONCLUIDO	

**3) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** destacar los logros más relevantes de las actividades realizadas, sugerencias y recomendaciones respecto del proceso.

**Conclusiones:**

- En este proceso se contó con la apertura y colaboración total de la EP EMAPAR

-Se lograron compromisos importantes dentro de la Audiencia Ciudadana por parte de la EP EMAPAR como el del Barrio Santa Anita que desean el agua potable constantemente y la EP EMAPAR dio la solución definitiva que es la expropiación del terreno en el cual se estaba construyendo el pozo para poder distribuir el agua para todo el barrio, en la Cooperativa de Vivienda Modesto Arrieta la EP EMAPAR se comprometió que una vez que se entregue el listado de las personas que no poseen acometidas de agua potable se les procederá a instalar inmediatamente las acometidas de agua potable.

-La Federación de Barrios FEDEBAR preguntó a la EP EMAPAR que va a pasar con los medidores antiguos, cual va hacer su destino final y la EP EMAPAR indicó que esos medidores una vez realizado los estudios necesarios los medidores que se encuentren en perfectas condiciones serán utilizados en las parroquias rurales sin embargo de aquello si alguna persona desea conservar el antiguo medidor deberá acercarse ante la EP EMAPAR justificar la propiedad y serán entregados a sus respectivos dueños.

**Recomendaciones:**

-Concienciar a la ciudadanía en general para que realice un consumo responsable del servicio de agua potable.

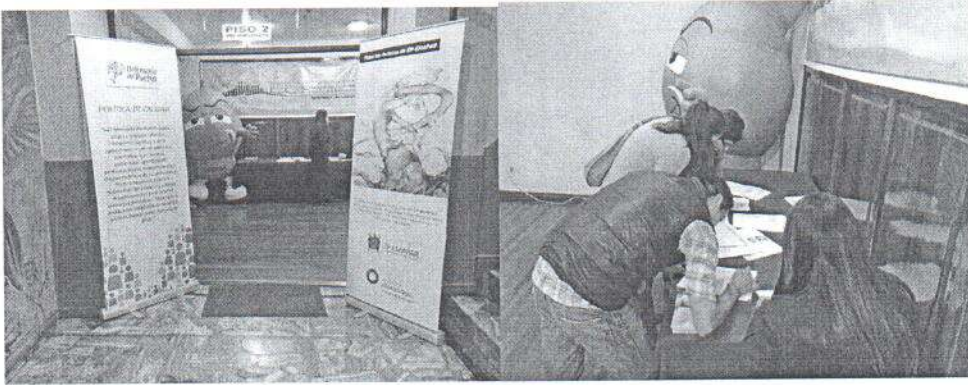
-Ampliar otros servicios públicos domiciliarios

- Realizar periódicamente audiencias ciudadanas



- Realizar audiencias ciudadanas sectoriales es decir ubicar las problemáticas y los procesos de un sector o sectores específicos.
- Presupuestar la realización de audiencias para un número mayor de asistentes.

### REGISTRO FOTOGRÁFICO









<b>Evento:</b>	Audiencia Ciudadana
<b>Elaborado por:</b>	Ab. Marlene Sánchez
<b>Aprobado por:</b>	Dr. Paúl Mancero Delegado Provincial Delegación Chimborazo



Defensoría  
del Pueblo  
ECUADOR

REGISTRO DE ASISTENCIA / AUDIENCIA CIUDADANA

FECHA: 31/03/2015

C.C.E.

LUGAR:

EP - EMBAJAZA

PRESTADOR DEL SERVICIO:

AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO:

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO	FIRMA
1.-	Jorge Quista	Dsodich		0995045488	
2.-	Lorena Rungel	Barro 'DOS ANDES'	lore.oby@gmail.com	0995073533	
3.-	GRIO SPAINPAY	CROPIX	gbspainpay@hotmail.com	0992909262	
4.-	Marcos Rojas	Esparangu	Julianna Mery 1973@hotmail.com	0920268103	
5.-	Eulalia Páez S.	Los Pinos	lolypezs102@hotmail.com	082966118	
6.-	David Montoya E.	PARA DE OQUITOS		0980219	
7.-	Aracé Montoya O.	Los Pinos	SUKO.SONY@GMAIL.COM	032466778	
8.-	Cristian Gonzalez	La Florida	crstian-cruz23@hotmail.com	0981361081	
9.-	Thomson Carrillo	Bellerista	thomson2309@hotmail.com	0995092603	
10.-	Suon Areval	Caso de Cultura	suoncompromiso@hotmail.com	0991660070	





REGISTRO DE ASISTENCIA / AUDIENCIA CIUDADANA

LUGAR: C.C.E. FECHA: 31/03/2015

PRESTADOR DEL SERVICIO: EP-EMAPAR

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO: AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
11.-	HUGO FERNANDEZ	EP-EMAPAR	fernandez15@hotmail.com	0998441424	
12.-	José Huarcas	Barrio El Retamal Topi	—	0984247850	
13.-	ROSA PEREZ	EP-EMAPAR	Piaseperez@hotmail.com	0999773420	
14.-	Mónica Isabel Pésara	EP-EMAPAR	monica.isabel.gelato@hotmail.com	25730800	
15.-	Cristian Hannon Jaya Tenagaca	Barrio San Miguel de Topi	ch-j-t@hotmail.com	0998578704	
16.-	GEORGINA GÓNEZ	EP-EMAPAR	Jhovagnaya@yahoo.es	300906	
17.-	Sandra Quispi	Barrios de Sur Septentr	Sachis@hotmail.es	9377339	
18.-	Jesselin Flores	Barrios Sur	sachis@hotmail.es	2377339	
19.-	Emiliano Cristión	Tús canal 13 INTI VISION	intuisionrecords@yahoo.es	0992776673	
20.-	RODRIGO IACA	Piramide del Topi	—	0986785460	



Defensoría  
del Pueblo  
ECUADOR

REGISTRO DE ASISTENCIA / AUDIENCIA CIUDADANA

FECHA: 31/03/2015

LUGAR:

C.C.E. EP-EMAPAR

PRESTADOR DEL SERVICIO:

AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO:

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
21.-	Piedad Condo	Cooperativa Rojitos	—	099284294	<i>Piedad Condo</i>
22.-	Segundo Luis Husay	Haldonado	—	09840046 143	<i>Segundo Luis Husay</i>
23.-	Mercy Gonzalez	Florida	—	05861842 89	<i>Mercy Gonzalez</i>
24.-	José Cují	29 de octubre	—	0604 098997888	<i>José Cují</i>
25.-	Maritza León	Cooperativa Santo Pinta Norte	—	—	<i>Maritza León</i>
26.-	Pada León	Cooperativa Santo Anita Norte	proqueleomb@gmail.com	09849218 24	<i>Pada León</i>
27.-	Luis Alfredo Nripas	San Jose de Oribungo	—	—	<i>Luis Alfredo Nripas</i>
28.-	Lily Quito Nabd.	EP-EMAPAR	—	—	<i>Lily Quito Nabd.</i>
29.-	Vanessa Fiere	EP-EMAPAR	vanessa.fiere@hotmail.com	099835508	<i>Vanessa Fiere</i>
30.-	Juan Carlos Hobarca	EP-EMAPAR	juan.carlos.hobarca@gmail.com	0983294513	<i>Juan Carlos Hobarca</i>





**REGISTRO DE ASISTENCIA / AUDIENCIA CIUDADANA**

LUGAR: C.C.E. FECHA: 31/03/2015

PRESTADOR DEL SERVICIO: EP-ETAPAR

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO: AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
31.-	Jacome Silva José Gonzalo	Santa Ana de Monte		0984844391	
32.-	Mauro Velasco	Resp. Villavieja Santa Anita Hotel		1300611	
33.-	Dolores Celis	Baño el su		0999606185	
34.-	Beatriz Ramos	croquis		967544	
35.-	Glauco Paez	Municipio Alvarado	edgar-rodrigo@luchador.com	0997408844	
36.-	EDGAR LARA C.	EP-ETAPAR		099593637	
37.-	Edwin P. García	EP-ETAPAR	patriciasal@msn.com	0995920189	
38.-	Paloma Sánchez B	Resp. 5 de Mayo		2910759	
39.-	Juan Diego Jiménez	Exercisio 29.	juandiegojimenez@msn.com	099840077	
40.-	VERÓNICA MARCHENO	Baño Santa Cruz	vivshimarche@gmail.com	098462015	



**Defensoría  
del Pueblo**  
ECUADOR

REGISTRO DE ASISTENCIA / AUDIENCIA CIUDADANA

FECHA: 31/03/2015

C.C.E.

LUGAR:

EP-EMAPAR

PRESTADOR DEL SERVICIO:

AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO:

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
41.-	LORENA RUBIO VARELA	CASA DE LA ALTA	brto - est@pep.ec	2760219	
42.-	MARLENE DEL ROSO	cafe la Joya	police.19651968@hotmail.com	9764259	
43.-	Angelos Lochea	ella la Joya	marbelichez10@hotmail.com	2964259	
44.-	Franca Ponce	camilo Ponce	juan.com pro.botho	2630473	
45.-	Yaresa Quintana	San Alfonso	Noni Priu@hotmail.com	2962471	
46.-	Susana Bustos	Alto Didonoto	esq. bato to habon P. an	29555400	
47.-	Lucia Cárdenas	Saboyca 2.	andicacareychoos.com	2966115	andic
48.-	Leonora Acuña	San Alfonso	du N. chur@th.ec	2966318	
49.-	Olga Tamayo	Camilo Ponce	-	2973418	
50.-	Sanches Gloria	Camilo Ponce	familia.com th.ec	2973473	





Defensoría  
del Pueblo  
ECUADOR

REGISTRO DE ASISTENCIA / AUDIENCIA CIUDADANA

LUGAR: C.C.C. FECHA: 31/03/2015

PRESTADOR DEL SERVICIO: EP - EMPAPAR

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO: AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
51.-	Luis Bolívar Naranjo Cayambe	Barríos del Sur	---	2626 417	<i>[Signature]</i>
52.-	Lourdes Mora	Santa Anita	---	2300562	<i>[Signature]</i>
53.-	Martha Pavilla	Fono de la mujer	maceri_b@yahoo.com	2614034	<i>[Signature]</i>
54.-	Santiago Toralir	BARRIO LA TORONERO	---	9614108	<i>[Signature]</i>
55.-	Claudio Puscho Estrella	Cooperativa San Juan KINTA	---	2300734	<i>[Signature]</i>
56.-	José Sampaebho	RECAMAR	---	2907347	<i>[Signature]</i>
57.-	Manuel Pilsacungue	Barrio San Juan	---	0996406447	<i>[Signature]</i>
58.-	Wilson Santillan	Barrio San Rafael Nuevo 2.	wilson_santillan27@gmail.com	0984240791	<i>[Signature]</i>
59.-	Oliver Cortáez	---	---	---	<i>[Signature]</i>
60.-	Fausto Lara Garrigo	Barrio El Tambo	---	2300953	<i>[Signature]</i>



Defensoría  
del Pueblo  
ECUADOR

REGISTRO DE ASISTENCIA / AUDIENCIA CIUDADANA

LUGAR: CC.E. FECHA: 31/03/2015

PRESTADOR DEL SERVICIO: EP - EMPAPAR

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO: AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
61.-	OLINTIA NATALIA CHAVEZ M.	COOP. SANTA ANITA NOR	—	2300494 0979043047	<i>[Firma]</i>
62.-	BERNARDITO LUCENO ZEON	BARRO LA DOLOROSA	—	0991326708	<i>[Firma]</i>
63.-	Rosario Abigail Mansabande Puroy.	Coop. Santa Anita Norte	—	300650	<i>[Firma]</i>
64.-	Delfin Tenesaca	B. Shuya-Yaruq	delfinpat@hotmail.com	091744501	<i>[Firma]</i>
65.-	Carlos J. Ballester	RICAMARR Red. Comunal de la P. de Esmeraldas.	cballester@hotmail.com	2965990 0984618427	<i>[Firma]</i>
66.-	Silva Espinosa Zo-	Cooperativo Ceramico	—	2300753	<i>[Firma]</i>
67.-	Calso Israel Valdiviazo Fornala	ASODICH.	CESO VALDIVIAZO OUT LOOK-COM. FAVILAHU. F.	2608610 0997415673	<i>[Firma]</i>
68.-	Coastine Falcone	Dieno la Ponce	kyti_veind@hotmail.com	099176835	<i>[Firma]</i>
69.-	Alma M. Cisneros	Banco del Llano	Almascisneros@hotmail.com	248311	<i>[Firma]</i>
70.-	Rosa Escobar	Banco del Sur	—	622293	<i>[Firma]</i>





## **INFORME AUDIENCIA CIUDADANA CAMPAÑA "JUNTOS POR TUS DERECHOS Y TU CONSUMO RESPONSABLE"**

**Fecha:** 31 de marzo 2015

**Hora:** 10h30

**Lugar:** Salón "Cesar Naveda" Casa de la Cultura Riobamba

**Instancia Prestadora SPD:** EP Emapar

Dentro de la Audiencia ciudadana se dieron a conocer por parte de la Empresa Pública Emapar las principales actividades y servicios que presta y los procesos y mecanismos de reparación ante quejas y reclamos a cargo de su Gerente General Ing. Víctor Arias, de la misma manera se dieron a conocer los diferentes reclamos y quejas que tiene la ciudadanía respecto al servicio de agua potable y alcantarillado en los distintos barrios, también existieron quejas respecto de planillas de agua para personas con discapacidad, una vez que se plantearon estas quejas la Empresa Pública Emapar dio respuesta a las mismas quedando compromisos de mejoramiento y de habilitación del servicio de agua potable y alcantarillado en los distintos barrios de la ciudad de Riobamba que cuentan con problemas.













## Dirección Técnica.

Presidencia del Norte.

- Sin culpa adm. actual no existe alcantarillado lo cual es un requisito para obtener el medidor por lo cual solicita el alcantarillado y soluciones urgentes, y solicita agua potable para todos los barrios marginales, que se busque financiamiento para lo mismo.

- Barrio San M. de Tapi.

- Ing. Lario, agrada del sector Lizarzaburu se agrada por el mejoramiento en el mismo y en la calle Bracho y Colón solicita cambio de alcantarillado gracias por dejar escrito los inconvenientes.

- Barrio Stroy

Se ha visto el trabajo de agua potable hace 5 años pero se solicita el alcantarillado que no pase todo el sector.

¿Que es a pesar? porque han indicado la falta de estudios en el pedregal alto en donde menos existe el servicio, que es lo que se tiene que realizar para que nos den la atención adecuada.

- Milton Coñi

El Condado. solicita el servicio de agua potable

- Miguel Sual Gangues.

Es la segunda vez que se realiza el pedido

Las conexiones de los medidores no fueron esas para que el piso no se bruceo el adobe.

Alcantarillado para algunos calles del barrio.



Jose Ortiz Garagoites Barrio El Obraje  
Se manifestó por las obras de agua potable a los 5 años  
después de la misma desde el punto hay varios lugares  
interumpidos para el agua potable y se ha hecho el bacheo  
en mal estado y es perjudicial.

Unidad Ed. Garagoites esta con baches por no haber hecho  
las obras antes de pavimentar.

- Ricardo Cervillo - La Libertad.

En que tiempo va a funcionar el colector

- La Adonosa.

El agua en el sector no ha mejorado sigue los 3 horarios.  
Ya se menciona de una fuga de la cual no se ha solucionado  
en más de 1 mes

- Gustavo Saucedo. El

- Elsa Pilamunga 30 de Agosto.

Se necesita el Alcantarillado

- San Antonio de las Abrazas Los Lecheros

Se solicita el Alcantarillado

Y en que tiempo de obra ofrece el tanque de Reserva

- El barrio del norte no 3

Se solicita el servicio de Agua Potable y Alcantarillado

ya que se cuenta con el servicio solo en la calle principal.

24 de Febrero del 2016.

# Preguntas.

Bosorio Piquane

Al Sr. Gerente

1.<sup>da</sup> Srta. Fausto Puma: Moradona

¿ Necesitamos si nos ponga los medidores de agua P. en los casos ya están hechos...

Piramide Norte:  
Sr Pedro Inca (Presidente)  
0999 43336

Cisneros de Topi

2.<sup>da</sup> Sr Fausto Villa

¿ Exceso de cobranza del Medidor del Agua Potable?  
2. exceso

San V. Rimbombante Norte 3<sup>ra</sup> ETAPA

S. Jacinto Rivera

¿ Bogi le están cobrando demasiado, le consumen biomor el medidor esto lo mismo

San Luis Pilloñes  
Som Wilques Top.

4<sup>ta</sup> ¿ Porque ~~la cobranza~~ <sup>del agua</sup> ~~se~~ <sup>varia</sup> cada mes 2, 3, 4.  
recibe el valor del agua potable, <sup>Pide</sup> realice las inspecciones respectivas porque es preocupante \*



Fausto Puma H.

060319318-6





FECHA:	24-02-2016
LUGAR:	Riobamba
HORA:	17:00 PM.
TEMA:	Agua Potable (Dirección Comercial)

1ra Pregunta:

ACUERDOS Y COMPROMISOS

La tenemos mediciones en STOK, pero necesitamos que tengan los documentos en orden, estamos haciendo la excepción si ya está la ~~an~~ acometida instalada y si hay redes instalados con el Plan Maestro

2da Pregunta

¿Es necesario?

Puede haber alguna confusión y podemos trabajar con facturas, y costos de pago y los fechas de las mediciones desde cuando fueron instalados

Riobamba Note 3ra Etapa

3ra P.

Todos los símbolos se colocan colores y pines se que establecidos de 10,00 De los meros redes hay que tener datos de lecturas y reales para que pague lo de debe de ser, Por eso se hecho el registro de promedio real para de de consumo real, depende cuánto mínimo en el agua



EP EMAPAR

FECHA:	24/09/2016
LUGAR:	Riobamba
HORA:	17: P.M
TEMA:	Agua Potable (Dirección Comercial)

ACUERDOS Y COMPROMISOS

4ta Pregunta

De favor haya preoconcluyente que yo le otorgue en la oficina del Emopar.

Si sale la planilla el valor elevado si es de 10-12-14 no es normal, necesitamos de inspección para verificar la facturación, porque de la inspección verificamos que sigue con un costo tendemos que reafirmar.

Luego vamos a subsistir el agua con el nuevo precio tarifario se paga menos, habiendo tom. bien el incremento por promedio los este precio tarifario sea a cobrar por deservitarse el agua porque hay varios q no tienen y tiene el agua por horas y a veces con temporeros.

Fernando P. P.  
Fernando P. P.  
060319318-6



EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2015



EP EMAPAR

FECHA:	24-02-2016
LUGAR:	Riobamba,
HORA:	4:30
TEMA:	Rendición de Cuentas (Dirección Comercial)

ACUERDOS Y COMPROMISOS

\* Las lecturas son reales. ya que el micromedidor es el que marca.  
\* Un inspector se encargó de auditar in situ que se presente algún inconveniente en el medidor. Si es problema de la empresa se hará la respectiva refactorización para el cliente, obviamente teniendo los respaldos

suficientes para proceder con mencionado refactorización.  
El pliego tarifario tiene subsidios, lo que es positivo para el usuario. El usuario que consume menos agua es el que tiene y gora de más subsidios.

No existido un incremento en lo que es la tarifa comercial mas no residencial que tiene un subsidio hasta 40mts<sup>3</sup>.

El usuario residencial es el que no se le subido la tarifa del agua.  
Las inspecciones que el usuario pide lo máximo que se demora son 48 hrs.

060319318-6

EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2015



EP EMAPAR

FECHA:	24-02-2016.
LUGAR:	Riobamba
HORA:	4:30
TEMA:	Rendición de Cuentas (Dirección Comercial)

ACUERDOS Y COMPROMISOS

\* BARRIO → LA PIRAMIDE DEL NORTE:

REQUERIMIENTO: Las casas de este barrio no cuentan con medidores sino solo con acometidas; las escrituras están en forma global y no individual.

①. Realizar un estudio técnico para saber si en el sector se cuenta con acometidas y si se encuentra regularizado y cumple el usuario con todos los requisitos legales.

②. Calcular valores promedios básicos desde el día que fue instalada la acometida, los mismos valores no generan ningún interés, el monto que se genere puede aceptar a plan de financiamiento.

\* BARRIO → CISNEROS DE TAPI. → SR. FUSTO UJILLA.

REQUERIMIENTO: Es un punto público que ya está entregado a la empresa y se canceló un valor, ahora se ha sacado un nuevo medidor a título personal que se ha pagado por este servicio dos veces.

Se verificará el caso con las copias de pago para de esta manera constatar si ha existido o no una duplicidad.

\* BARRIO → RIOBAMBA NORTE 3<sup>ra</sup> ETAPA → SR. JACINTO RIVERA.

REQUERIMIENTO: Exceso en la planilla de agua con lo que se refiere a la potación.

Se tendrá lecturas reales para que el usuario pague exactamente lo que consume.

El medidor es registrado en una ruta y secuencia lo que permitirá saber cuanto el usuario consume mes a mes, saber cuántos personas habitan en el predio y así poder sacar un promedio de consumo.

\* BARRIO: SAN HIQUEL DE TAPI. → SR. LUIS PILLAJO.

REQUERIMIENTO:

Si se mantiene un promedio de consumo de un mes a otro y con el cambio con los micromedidores la planilla a aumentado en un 100%.



BARRIO: → LA PIRAMIDE DEL NORTE.

\* medidores del agua potable en algunas casas no hay, sino solo acometidas. No hay escrituras individuales sino globales.

BARRIO: CISMEROS DE TAPI → Fausto Villa.

Requerimiento.

\* Se pago x un medidor en una ocasión, se contaba con punto público.  
(\$ 110,00). Se le vuelve a cobrar.

BARRIO → Rbba Norte 3ra Etapa Jacinto Rivera.

Requerimiento.

\* Exceso en la planilla de agua. costo.  
\* Ho cambiado el medidor y sigue facturando en exceso.  
\* \$ 17,00

① Previo a la instalación, el usuario debe cumplir con todos los requisitos legales.

San Miguel To Pi Luis Pillajo.

Si se mantiene un promedio de consumo de un mes a otro y con el cambio de los micromedidores se ha incrementado en un 100%

↳ Fausto Villa

060319315-6

Dirección Comercial

24-02-2016

4:30