

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EP-EMAPAR

La Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR tiene como objeto todo lo relacionado con la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, la empresa trabaja día a día para elevar y mejorar la calidad de vida de los habitantes, garantizándoles la prestación de los servicios públicos básicos con los más altos niveles que los medios nos proveen, para así proporcionar, un sistema de calidad, eficiente y efectivo para el bien de nuestros usuarios.

La Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR garantiza la prestación del servicio de Agua Potable y Saneamiento, para brindar el mejor servicio, ofrecemos los siguientes productos:

GESTIÓN DE OPERACIONES:

- Construcción de sistemas de agua potable y saneamiento.

Agua Potable:

- El abastecimiento al cantón Riobamba
- El agua potable y su calidad
- El tratamiento del agua cumpliendo con todos los protocolos de seguridad.
- Cantidad y continuidad del agua
- Implementación de programas de control de agua no contabilizada, de detección de fugas o de sectorización.
- Gestión de mantenimiento de redes.
- Banco de medidores.

El preciado líquido se capta de las fuentes, Llio, San Pablo, y otras, así como también en los pozos ubicados en diferentes sectores del cantón Riobamba. Se potabiliza en la planta de tratamiento, Aereadores, y se distribuye a través de las redes de conducción, garantizando el bienestar de nuestros usuarios.

Saneamiento:

- La prestación del servicio de alcantarillado con las estructuras dispuestas para el manejo de las aguas residuales y aguas lluvias.
- Recolección y conducción de aguas residuales.
- Ampliación y mantenimiento correctivo de infraestructura de alcantarillado.
- Brindar una mejor calidad de vida nuestros usuarios.
- Drenar las aguas residuales y lluvias.
- Sistema de tuberías y estructuras.

Esto con el objetivo de prestar un servicio de recolección, transporte y disposición de las aguas servidas y lluvias.

GESTIÓN DE INGENIERÍA

- Estudios especializados de agua potable, saneamiento, diseño, fiscalización y consultoría
- Factibilidades de servicios
- Redes de desagüe aguas lluvia y residuales.
- Tratamiento de aguas residuales

GESTIÓN COMERCIAL

- Servicio al cliente para nuestros usuarios, recepción de trámites y peticiones.
- Geomática para la obtención, almacenamiento y análisis de la información geográfica para la toma de lecturas, cortes y reconexiones del servicio de agua potable, conexiones domiciliarias.

EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador indica: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";

Que, el artículo 315, inciso segundo de la Constitución de la República del Ecuador establece que las "Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica y autonomía financiera, económica administrativa y de gestión con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicas y ambientales;

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas en su artículo 3 establece: "PRINCIPIOS. -Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios: 1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana; 2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste. 3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente; 4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos; 5.

Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y, 6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

Que, de acuerdo a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se denomina consumidor a toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello.

Que, de conformidad a lo que se estipula en el artículo 25 de la regulación DIR-ARCA-RG-006-2017 define las categorías de usuarios y;

Que, acorde al Art. 3 de la Ordenanza Nro. 001-2010 de creación de la EP-EMAPAR le compete a ésta todo lo relacionado con la prestación pública de los servicios de Agua Potable y Saneamiento.

Que, de acuerdo a la Ordenanza 001-2010 de creación de la EP-EMAPAR, es necesario Reglamentar la Prestación Pública de los Servicios al usuario, en concordancia con su articulado y la inclusión de conceptos derivados del conocimiento técnico y la práctica cotidiana, con el propósito de alcanzar un nivel óptimo de relación con el usuario.

Que, el Reglamento de la Organización y Funcionamiento del Directorio de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Riobamba EP-EMAPAR en su artículo 27 manifiesta que "El Directorio está facultado para emitir y reformar los Reglamentos Internos de su competencia los constantes en el artículo 9 numeral 8 así como los determinados en el artículo 17 inciso segundo de la Ley Orgánica de Empresas Públicas"; y, en el artículo 28 expresa que para la emisión y reforma de Reglamentos Internos, será necesaria la Resolución del Directorio en dos Sesiones y entrara en vigencia una vez que sea aprobado en segunda discusión, facultando al Directorio para emitir y reformar los reglamentos internos de su competencia;

Por lo que, en uso de las atribuciones que le confiere el literal q) del Art.8 de la Ordenanza 001-2010 de Creación de la EP-EMAPAR; y, los artículos 27 y 28 del Reglamento de la Organización y Funcionamiento del Directorio de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Riobamba EP-EMAPAR el Directorio:

RESUELVE:

EXPEDIR LA SUSTITUTIVA AL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR.

TITULO I

DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- Objeto. - El presente instrumento se enfoca en regular todo lo relacionado con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento que presta la EP-EMAPAR, así como determinar las respectivas prohibiciones y sanciones frente al uso indebido de los servicios brindados y se regirá y ejecutará de acuerdo con las normas constitucionales y demás normativa pertinente, incluyendo Ordenanzas Municipales locales y sus Reglamentos creados para el efecto.

Art. 2 - Relación de la Empresa con los Usuarios. - La EP-EMAPAR guía sus acciones en base a los principios de satisfacción del usuario y eficiencia en la prestación de servicios. Por lo que se establecerá servicios de información y asesoramiento rápidos y efectivos, facultando a los usuarios obtener respuestas adecuadas, justas y oportunas, incluyendo la atención de solicitudes, reclamos y respuestas a consultas sobre cualquier aspecto del servicio que necesiten.

Art. 3.- Ámbito de aplicación. – Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos de la EP-EMAPAR y los usuarios.

TITULO II

GENERALIDADES DEL SERVICIO

Art. 4.- Todo inmueble, ubicado dentro de los límites establecidos en el cantón Riobamba para la provisión de servicios de agua potable y/o saneamiento por parte de la EP-EMAPAR debe contar con las acometidas domiciliarias de dichos servicios, las que serán ejecutadas por la Empresa previa solicitud del propietario del inmueble. Los predios serán verificados con la clave catastral Municipal.

Art. 5 - La EP-EMAPAR, regulará, realizará, ejecutará, supervisará y/o fiscalizará los trabajos de instalación, cambios de red, mantenimiento, ampliación de red; aprobación y recepción de sistemas hidro-sanitarios de conjuntos habitacionales, urbanizaciones, lotizaciones, planes de vivienda y planes de vivienda de interés social; y, otros servicios, que se requieran para la provisión de agua potable y saneamiento.

Artículo 6 - Obligatoriedad: El uso de los servicios prestados por la Empresa será obligatorio en los siguientes casos:

1. Cuando así lo exijan las normativas que salvaguardan la salubridad, la salud pública y otras leyes aplicables.

2. La obligatoriedad de utilizar los servicios disponibles se extiende a todos los predios edificados ubicados dentro del área geográfica que tenga acceso a la infraestructura administrada por la EP-EMAPAR.

3. El acceso a la prestación de los servicios estará sujeto a:

- a. La factibilidad técnica.
- b. El pago correspondiente por la conexión al suministro respectivo.
- c. El cumplimiento de las tarifas y pagos estipulados en este Reglamento.

Art. 7.- Glosario de términos. - Para los efectos del presente Reglamento, las palabras y expresiones que se indican a continuación, tienen los siguientes significados:

- **Acometida:** Instalación por la que se deriva hacia un edificio u otro lugar parte del fluido que circula por una conducción principal.
- **Acometida de agua potable:** se constituye desde la tubería matriz hasta la caja en la cual se encuentra el medidor y acoples dentro de la caja.
- **Acometida de saneamiento:** se constituye desde la tubería matriz hasta la caja de revisión de la línea de fábrica.
- **Área de cobertura del servicio:** Corresponde al polígono que define el área dentro de la cual el prestador debe suministrar el servicio de agua potable. La delimitación del área de cobertura del servicio de agua potable de la empresa está determinada por la ordenanza de creación.
- **Agua cruda:** Agua proveniente de fuentes superficiales o subterráneas susceptible de ser potabilizada para uso humano.
- **Agua potable:** Es el agua cuyas características físicas, químicas y microbiológicas han sido tratadas a fin de lograr que ésta sea apta para el consumo humano en función de lo cual debe cumplir los requisitos de calidad establecidos en la normativa legal vigente en relación al agua potable.
- **Agua servida:** Agua cloacal o residual, no tratada, recolectada de diferentes tipos de usuarios.
- **Agua servida tratada:** Agua servida recolectada de los diferentes tipos de usuarios, tratada previamente a su disposición final en cuerpos de agua.
- **Aparatos de micromedición:** Sistema de medición que se localiza en cada una de las conexiones residenciales o no residenciales, con el fin de medir los volúmenes consumidos de agua potable entregada por el prestador del servicio.

- **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 Saneamiento:** Comprende las actividades de la Empresa de: registro del usuario, facturación en base al consumo de agua potable, para la facturación en sectores donde no se suministra el servicio de agua potable se tomará como referencia la adjudicación de agua emitida por el órgano regulador.
- **Conexión clandestina:** Acometida conectada a las instalaciones de la red pública de agua potable y/o saneamiento, que no se encuentra registrada en el sistema comercial de la Empresa y/o que no corresponda a una conexión autorizada por ésta.
- **Conexión convencional de agua potable:** Es la acometida de las instalaciones del usuario con las instalaciones del servicio público de agua potable a cargo de la Empresa. El límite entre las instalaciones del usuario y de la Empresa es el frente de lote hasta el kit de medición que forman parte de las instalaciones a cargo de la Empresa.
- **Conexión convencional de Saneamiento:** Es la acometida de las instalaciones del usuario con las instalaciones del servicio público de saneamiento a cargo de la Empresa. El límite entre las instalaciones del usuario y de la Empresa es pasado el bordillo de la línea de fábrica.
- **Conexión no convencional de agua potable:** Es una acometida orientada a proveer agua potable a un usuario intermedio (tanqueros) de los que se abastecen sus clientes a partir de métodos precarios (mangueras o recipientes).
- **Conexión especial:** Estado de registro de una conexión identificada por la Empresa a usuarios ubicados en predios sin acceso directo a la red de provisión de servicio de agua potable y/o Saneamiento que requieren de un permiso de servidumbre o autorización de propietario(s) privado(s) para acceder a la provisión del servicio.
- **Consumo:** Cantidad de metros cúbicos de agua potable y/o saneamiento recibido y/o descargada por el usuario durante un periodo determinado.
- **Consumo histórico:** Cantidad de metros cúbicos consumidos promediados durante un periodo de seis (6) periodos de facturación consecutivos.
- **Contrato de prestación:** Se entiende por Contrato de Prestación de Servicios al contrato por adhesión celebrado entre la EP-EMAPAR y el solicitante por el cual la Empresa se obliga a prestar los servicios de agua potable y/o saneamiento y el solicitante adquiere la calidad de Titular de

conexión, se obliga a pagar dichos servicios, sometiéndose ambos a los términos convenidos.

- **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 cobertura. Los sistemas de distribución pueden ser mediante: conexiones convencionales, conexiones especiales, bocatomas, puntos comunitarios u otras modalidades aprobadas por EP-EMAPAR. La provisión de agua potable en bloque a terceros prestadores, localizados fuera del área de cobertura, constituye también una modalidad de distribución.
- **Efluente:** Es la salida de agua de un cuerpo natural de agua o desde una estructura fabricada por el ser humano
- **Factibilidad técnica de servicios hidrosanitarios:** es un análisis previo hidrosanitario, solicitado por el usuario antes de iniciar con detalles el estudio y análisis que tendría determinado proyecto, para que la empresa pueda identificar los puntos de conexión válidos para los sistemas de agua potable, aguas servidas y aguas lluvias del proyecto
- **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 saneamiento, y demás prestaciones efectuadas durante un periodo determinado, con sus respectivos valores regulados por EP-EMAPAR.
- **Frente del predio:** Es el lindero del predio hacia áreas de uso público, según la Ordenanza Municipal.
- **Fuga interna:** Volumen de agua que se escapa o pierde a través de las tuberías e instalaciones intra domiciliarias pasado el kit de medición, cuyo mantenimiento y operatividad son responsabilidad del usuario. Pueden ser fugas internas perceptibles (inodoros, cisternas, reservorios, llaves de agua, paredes húmedas) o fugas internas no perceptibles (requieren uso de geófono para su detección.)
- **Geófono:** Equipo de ultrasonido que permite identificar los lugares y causas de las fugas de agua, cuando estos son imperceptibles.
- **Inmueble multifuncional:** Inmueble de propiedad indivisa, sea o no sometido al Régimen de Propiedad Horizontal, compuesto de dos o más *unidades funcionales independientes y con acceso o áreas de uso común*. Se incluye dentro de esta definición a inmuebles con una o varias funciones, destino o actividad.
- **Línea de fábrica:** Es la línea límite 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 saneamiento.
- **Punto Comunitario:** Conexiones autorizadas excepcionalmente por la Empresa en zonas carentes de provisión formal, en base al informe técnico.
- **Reclamo:** Inconformidad presentada formalmente por un usuario respecto de alguna acción u omisión de la Empresa, que presuntamente contraviene el contrato de prestación de servicios, y/o el presente Reglamento.
- **Reconexión:** Restablecimiento del servicio a un inmueble a través de una reinstalación o reconexión de la conexión domiciliaria, en el cual se le había suspendido o restringido antes, la provisión de agua potable y/o del servicio de saneamiento.
- **Red intra - domiciliaria:** Para el caso de agua potable, es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al predio a partir del medidor o del frente del predio. Para edificios en régimen de propiedad horizontal o inmuebles multifuncionales, es aquel sistema de suministro del servicio al predio a partir de la llave de corte general, cuando la hubiere o el frente del predio.
- Para el caso de saneamiento, es el conjunto de tuberías, accesorios que integran el sistema de recolección y evacuación de aguas residuales a partir de la caja de inspección o revisión.
- **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 saneamiento, del cual derivan las acometidas de los predios.
- **Reinstalación a la matriz:** Acción de la Empresa por la cual restablece el servicio a un inmueble al cual se le hubiere dispuesto un cierre definitivo.
- **Saneamiento:** Contempla las actividades de recolección y conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y, recolección, conducción y disposición final de aguas lluvias.
- **Servicios públicos básicos:** De conformidad con lo establecido en el Artículo 37 de la Ley Orgánica Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, y para efectos de la presente regulación, se consideran servicios públicos básicos los de agua potable y saneamiento.
- **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

- **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:** Cualquier persona natural, entidad jurídica, sociedades de hecho o asociaciones de las mismas, que, mediante el contrato de adhesión, recibe los servicios proporcionados por la Empresa, por el cual estos usuarios se comprometen a abonar una tarifa acordada en el contrato como contraprestación económica por los servicios prestados.
- **Uso racional del agua:** Consumo eficiente del agua potable proveída por la Empresa, determinado en función del tipo de actividades y usuarios

TITULO III

SERVICIO DE AGUA POTABLE

CAPITULO I - GENERALIDADES

Art. 8.- Modalidades del servicio. El servicio de provisión de agua potable a todo inmueble, se prestará a través de alguna de las siguientes modalidades:

- a) Por conexión convencional de agua potable, en los sectores donde exista infraestructura de red pública;
- b) Por punto comunitario, donde no exista infraestructura de redes para conexiones convencionales de agua potable, administrada por la Empresa. Las provisiones por punto comunitario constituyen sistemas transitorios que estarán operativos mientras se mantenga la limitación de infraestructura indicada. El funcionamiento de estos sistemas transitorios estará sujeto a las regulaciones específicas que se establecen en el presente Reglamento, sin perjuicio de toda otra normativa de origen nacional, cantonal o municipal, que resulte aplicable;
- c) Por conexión especial; Son conexiones autorizadas excepcionalmente por la Empresa en zonas carentes de provisión formal (el usuario será responsable del tratamiento y disposición final del agua), en los términos establecidos en el presente Reglamento.
- d) Por otra modalidad previamente aprobada por EP-EMAPAR en la figura de autorización del Gerente General.

CAPITULO II - SOLICITUD DE PROVISIÓN DEL SERVICIO

Art. 9.- Requisitos para la solicitud de servicio. - La solicitud de provisión de servicio estará sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) **Obligatoriedad de la solicitud. - Todo propietario, poseedor o tenedor de un predio es susceptible de recibir una conexión convencional, estará obligado a solicitar la instalación del servicio de agua potable a dicho inmueble dentro de los treinta (30) días de habilitada la infraestructura respectiva. La formalización de la solicitud respectiva deberá concretarse dentro de los diez (10) días de recibida la notificación de la Empresa en tal sentido. Cuando se desconociera la situación de ocupación del inmueble y/o su respectiva condición legal, la obligatoriedad recaerá en el propietario del predio correspondiente.**
- b) **La obligatoriedad de conexión recaerá sobre todo inmueble habitable o con infraestructura sanitaria que se encuentre en el área de cobertura de 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 saneamiento, según cual sea el servicio para conectar.**
- c) **En caso de que el inmueble no tenga acceso directo, la obligatoriedad de conexión quedará condicionada a que el usuario potencial disponga de una servidumbre o autorización que le permita acceder a la red, a excepción de las conexiones especiales y temporales.**

Art. 10.- Requisitos para la presentación de la solicitud. El peticionario deberá presentar, acompañando a la solicitud establecida por la Empresa debidamente formulada, lo siguiente:

- **Presentación de la cédula de ciudadanía.**
- **Tratándose de personas jurídicas, copia del nombramiento inscrito y vigente del representante legal y el RUC.**
- **Copia de pago del impuesto predial del año en curso.**
- **De no ser el Titular del predio, autorización escrita del propietario para formalizar la solicitud, acompañada de la copia de su cédula de ciudadanía**
- **En casos especiales en los cuales no existan documentos del propietario se deberá presentar la declaración juramentada ante Notario Público, deslindando de toda responsabilidad a la EP-EMAPAR ante reclamos de terceros.**

Para los casos en los que los usuarios que requieren servicios no cuenten con las escrituras públicas, se procederá de la siguiente forma:

- a) **Si el predio tiene una escritura general, de la que forman parte varios dueños que están en procesos de escrituras:**
 - **Copia de cédula y papeleta de votación**

- Se atenderán las acometidas a nombre del usuario que solicite y el dueño que conste en escrituras.
 - El usuario, deberá rendir declaración juramentada ante Notario Público, deslindando de toda responsabilidad a la EP-EMAPAR ante reclamos de terceros.
 - El servicio será interrumpido cuando el propietario legítimo del predio presente una solicitud en la que indique no requerir de los servicios de agua potable y/o saneamiento.
- b) Si el predio no tiene escrituras:
- Copia de cédula y papeleta de votación
 - El usuario deberá rendir declaración juramentada ante un notario Público, deslindando de toda responsabilidad a la EP-EMAPAR ante reclamos de terceros.
 - El servicio será interrumpido cuando el propietario legítimo del predio presente una solicitud en la que indique no requerir de los servicios de agua potable y/o saneamiento.
- c) En los casos de que existan medidores destinados para áreas verdes, casas comunales y sedes sociales, la Directiva de los mismos deberá presentar un acta compromiso notariada en el que manifiesta su compromiso para cumplir con las obligaciones suscritas con la EP-EMAPAR.
- d) En el caso de solicitudes de servicios de agua potable y saneamiento realizadas por Gobiernos seccionales y parroquiales, o Instituciones estatales, serán estos, quienes se obliguen frente a la EP-EMAPAR al cumplimiento de sus obligaciones y pagos de planillas.
- e) Para el caso de arrendatarios se deberá presentar el contrato de arriendo debidamente registrado en el GADM – RIOBAMBA.

Art. 11.- Relación contractual. - Aprobada la solicitud, se celebrará un contrato de prestación, cuyos términos y condiciones se ajustarán al presente Reglamento y cuyo formato deberá ser aprobado por la EP-EMAPAR.

Art. 12.- La provisión de servicio quedará condicionada a:

- Todo propietario de un bien inmueble tiene derecho a solicitar el servicio de agua potable, cuya instalación de tubería sea de media pulgada (1/2") de diámetro, sin necesidad de estudio hidrosanitario.
En el caso de no tener red de saneamiento deberá presentar un informe de provisión de biodigestor.
- En caso de solicitarse una conexión de servicio de agua potable, cuya instalación de tubería sea de tres cuartos de pulgada (3/4") de diámetro, bastará la presentación de la memoria técnica.
- En el caso de acometidas de una pulgada (1") o más de diámetro deberá presentarse el estudio hidrosanitario que justifiquen el diámetro requerido, según parámetros de diseño que implemente la Empresa.

Art. 13.- 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 este Reglamento, podrá otorgar el servicio con carácter provisional por el período que se determine en la correspondiente autorización Municipal de construcción, mediante una conexión de servicio de media (1/2") pulgada de diámetro, con la categoría correspondiente,

El propietario del predio deberá presentar el proyecto de conexión de servicio de agua potable para el predio que se solicita, el cual deberá cumplir con las condiciones de esta categoría de servicio.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

El proyecto de conexión de servicio de agua potable deberá ser presentado en el momento de la solicitud de la autorización Municipal de construcción.

CAPITULO III - CONEXION DEL SERVICIO

Art. 14.- Requisitos técnicos de las conexiones de agua potable. - Toda conexión de agua potable cumplirá con los siguientes requisitos:

- a) Deberá tener una llave de paso ubicada después de la boca de salida del medidor instalado, la que quedará a cargo del usuario.
- b) Cuando la Empresa considere que técnicamente corresponde la instalación de reductores de presión, para mantener los niveles máximos contractuales de presión, se encargará de suministrar, revisar y mantener estos instrumentos.

Art. 15.- Número de conexiones por inmueble- La Empresa autorizará hasta tres conexiones de agua potable de 1/2 y una conexión de saneamiento por cada inmueble; de requerir más de tres conexiones de agua potable por razones técnicas o por existir usos diferentes, se deberá presentar un estudio hidrosanitario para ser aprobado en la EP EMAPAR o en el GADM – RIOBAMBA.

Art. 16 - Para las solicitudes de ampliación o interconexión de red de agua potable y saneamiento para urbanizaciones, lotizaciones, planes de vivienda, conjuntos habitacionales y viviendas de interés social hasta 10 lotes, deberán presentar la planimetría y los documentos emitidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Riobamba por medio de los cuales se justifique que se halla en curso el trámite respectivo de aprobación y deberán tener relación con el diseño y las especificaciones técnicas de la empresa.

Art. 17.- Instalación de la conexión. - La instalación de las conexiones del servicio de agua potable estará a cargo de personal técnico debidamente autorizado por la EP-EMAPAR.

Art. 18.- Mantenimiento y reposición de la conexión. - La operación y mantenimiento de las conexiones incluyendo su reparación serán responsabilidad de la EP-EMAPAR. Cuando se presenten daños en el kit de medición o en la conexión causados por el usuario los costos de reposición serán a costo del usuario.

Art. 19.- Queda prohibida la exoneración total o parcial de derechos y costos de conexión.

CAPITULO IV - MEDICIÓN DE CONSUMOS

Art. 20.- Instalación y funcionamiento de los sistemas de medición - El uso del medidor es obligatorio en toda conexión del servicio de agua potable y su suministro e instalación serán realizados por la Empresa.

La Empresa tendrá las siguientes obligaciones y derechos con respecto a medidores:

- a) El cambio de instrumento de medición estará determinado por el cumplimiento de las condiciones técnicas que garanticen la calidad de la medición y que se contemplan en la normativa ISO 4064. El laboratorio de

medidores propio o un externo debidamente acreditado podrán validar el cumplimiento de las referidas condiciones técnicas.

- b) La vida útil de un medidor, se determinará con base a estudios de perfiles de consumo, para lo cual se analizarán muestras representativas, de diferentes sectores de la ciudad, que permitirán determinar los índices de errores para obtener de forma precisa los medidores que potencialmente corresponden ser reemplazados.
- c) La Empresa deberá notificar al usuario sobre el cambio o instalación de medidor realizado, incluyendo recomendaciones sobre la revisión de las instalaciones internas, su responsabilidad como guardia y custodio del equipo de medición y la obligatoriedad de permitir el acceso para su lectura con el fin de facturar el consumo real de conformidad con lo establecido por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Para la instalación de medidores la empresa podrá contratar a un externo debidamente acreditado para realizar estos trabajos.

Art. 21.- Cambio o retiro del medidor. - El retiro o cambio del medidor sin autorización de la Empresa se encuentra prohibido y se considerará como una infracción sujeta a las sanciones establecidas por la empresa, sin perjuicio de seguir las acciones administrativas, civiles y penales a las que tuviera derecho la Empresa.

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

Para el cambio de medidor la empresa podrá contratar a un externo debidamente acreditado para realizar estos trabajos.

Art. 22- Medidores centrales o macro medidores para las urbanizaciones. - En caso de urbanizaciones nuevas o en trámite de recepción de infraestructura, la Empresa deberá exigir la instalación de medidores centrales o macro medidores a costo del promotor, y que registren el consumo global de la misma. El medidor central o macro medidores se localizará en el punto de conexión de la urbanización, y se deberá permitir el acceso al personal habilitado por la Empresa, para efecto de revisiones, mantenimiento, toma de lectura e inclusive a la restricción del servicio por falta de pago.

CAPITULO V - PROVISION DE AGUA POTABLE POR SISTEMAS NO CONVENCIONALES

Art. 23.- Provisión por Vehículo Cisterna- El abastecimiento de agua potable a través de vehículos cisterna, constituye una modalidad de provisión transitoria, a sectores donde no existe infraestructura de redes.

TITULO IV

SERVICIO DE SANEAMIENTO

CAPITULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Art. 24.- Alcance del Servicio de Saneamiento: La prestación del servicio de Saneamiento comprende las labores de recolección, tratamiento y disposición final de Aguas Residuales.

Art. 25.- Modalidades de la recolección de aguas residuales. - El servicio de saneamiento referido a la recolección de aguas residuales será prestado a través de los siguientes medios:

- a) Por redes domiciliarias, en las áreas geográficas donde exista infraestructura de red pública de saneamiento; y,
- b) Por pozos sépticos, letrinas u otras modalidades no convencionales. Estos sistemas serán construidos, instalados, provistos, operados y mantenidos por los beneficiarios y/o usuarios de la Empresa bajo su responsabilidad. La Empresa podrá ofrecer el servicio de limpieza de pozo séptico, directamente o a través de proveedores externos de acuerdo a los precios establecidos por la empresa, a quienes fueran usuarios del servicio de agua potable.

Art. 26.- Solicitud y conexión del servicio. - A lo relativo a la solicitud, obligatoriedad, y trámite para la conexión al servicio de saneamiento, así como en lo pertinente a la ejecución de la conexión, y la prevención de conexiones clandestinas o indebidas; le serán aplicables las disposiciones contenidas en los capítulos II y III del Título III del presente Reglamento, en lo que le fuere aplicable.

La Empresa podrá negar la conexión al servicio de saneamiento 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.

Art. 27.- Requisitos técnicos para conexiones de saneamiento. - Las conexiones de Saneamiento 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 Saneamiento, no podrán situarse a un nivel más alto que las tuberías de agua potable, debiendo cumplir con las normas de instalación y conexión establecidas en las regulaciones vigentes en el país.

Art. 28.- Obligación de mantenimiento intradomiciliario. - El usuario tiene obligación de mantener en óptimo estado la red sanitaria intradomiciliaria, sin perjuicio de las obligaciones del prestador del servicio, de proporcionar la información y asesoría técnica necesaria al usuario.

En caso de Saneamiento, la Empresa podrá exigir fundamentadamente, a industrias o a usuarios que descarguen efluentes potencialmente contaminantes, la construcción en el interior de los predios, de una cámara destinada a la realización del control de descargas, medición de caudales y análisis de las aguas residuales. En caso de incumplimiento de esta obligación, la Empresa podrá imponer las sanciones establecidas.

CAPITULO II - DESCARGAS DE EFLUENTES

Art. 29.- Obligaciones de los usuarios. - El usuario que haga uso del servicio de saneamiento deberá cumplir con las normas vigentes en la República del Ecuador sobre descargas de vertimientos a colectores, y a curso receptor que se encuentran indicadas en la Ley Orgánica de Salud, en el Texto Unificado de la Legislación ambiental aplicable o en las que hagan sus veces, y las demás establecidas en el Reglamento.

Art. 30.- Permiso de descarga.- La descarga de efluentes generados por actividades propias de restaurantes, estaciones de servicio, lavadoras, talleres, envasadoras, lubricadoras, centros de faenamiento y demás establecimientos o actividades capaces de generar efluentes contaminantes; será autorizada por la Empresa a través de un permiso, cuya emisión se regirá por la "Guía del Procedimiento para la Obtención del Certificado de Aprobación de los Sistemas de Tratamiento" la cual será publicada en la página web institucional. La Empresa facilitará a toda solicitante copia de dicha guía debiendo brindar asesoría técnica relativa a la implementación de las instrucciones.

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

Art. 31.- Obligaciones complementarias de los usuarios. - Además de las obligaciones establecidas en este capítulo, relativas a la calidad de las descargas, los usuarios sujetos a control de descargas, deberán:

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

TITULO V GESTIÓN COMERCIAL

CAPITULO I - RELACIÓN CONTRACTUAL

Art. 32.- Todo predio, ubicado dentro del área de cobertura de servicio, deberá contar con las acometidas domiciliarias de agua potable y saneamiento, legalmente autorizadas por la EP -EMAPAR.

La infraestructura hidrosanitaria existente dentro de los límites del área de cobertura de servicio pertenecerá, exclusivamente a la EP-EMAPAR.

Art. 33.- Los servicios de agua potable y saneamiento se solicitarán en el área de Servicio al Cliente de la Dirección Comercial.

Art. 34.- Registro de usuarios. - Una vez firmado el contrato de prestación de servicios el usuario será Titular de la conexión. Los usuarios que no tengan un contrato de prestación de servicios, deben regularizar su situación con la EP-EMAPAR.

La EP-EMAPAR 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 posesión del usuario sobre el inmueble, por lo que la EP-EMAPAR no será responsable.

Art. 35- Relación contractual. - Una vez que la Empresa apruebe la provisión del servicio, se legalizará la misma mediante la suscripción del respectivo contrato en el cual se detallarán los derechos y obligaciones de las partes.

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

Todo cambio en la titularidad de dominio de la propiedad inscrita en el Catastro del GADM Riobamba conlleva la obligación del nuevo propietario del inmueble de comunicar la sustitución del titular de la conexión registrado como usuario de la Empresa.

CAPITULO II - DETERMINACIÓN DE CONSUMOS DE AGUA POTABLE Y SERVICIO DE SANEAMIENTO.

Art. 36- Se establecen las siguientes categorías para los servicios de agua potable y saneamiento: Categoría Residencial y Categoría NO Residencial, de conformidad a lo determinado por el ARCA.

Art. 37.- Categoría Residencial: Esta categoría contempla los consumidores de hogares/ inmuebles destinados únicamente a la vivienda de las personas en donde no se desarrolle ninguna actividad productiva.

Art. 38.- Categoría NO Residencial: Esta categoría contempla todos los consumidores que se ubiquen en los inmuebles donde se practiquen actividades comerciales e industriales, tales como hoteles, restaurantes, oficinas privadas, talleres y en general todas aquellas que no corresponden a inmuebles residenciales.

Art. 39.- Base de facturación. - La provisión de agua potable será facturada a los valores establecidos en el Pliego Tarifario vigente, en función de los consumos registrados, y según lecturas al medidor efectuadas por la EP-EMAPAR.

En el caso de que el equipo de medición presente fallas, desperfectos mecánicos, u otros que no permitan realizar la medición, se aplicara el promedio de consumo de los seis (6) últimos meses, hasta la reposición del equipo de medición.

Art. 40.- Condición de Acometida Directa. - En el caso de que se instale una acometida sin medidor o por circunstancias técnicas se retire el mismo, se considerará como acometida directa y se facturará de acuerdo al promedio de los últimos seis meses de la categoría correspondiente.

Si por circunstancias técnicas el medidor no está en condiciones de funcionamiento al quedar el usuario notificado tiene un plazo de 10 días para acercarse a cancelar del costo del mismo, caso contrario se añadirá en la planilla mensual dividido en tres cuotas.

Art. 41.- Condición de Puntos Comunitarios. - Para los sitios en los cuales las condiciones de caudal y presión no sean suficientes para establecer una red de distribución, se instalarán puntos comunitarios de manera temporal, estará sujeta a una determinación técnica, financiera y legal.

Art. 42.- Condición de Macromedición.- Se instalarán macromedidores en aquellos usuarios o inmuebles en los que se requiera una medición de caudales mayores a una pulgada (1") se facturará de acuerdo al consumo de su categoría.

Art. 43.- Usuario Impago.- Se considerará a los usuarios impago quien no cancelare dos (2) facturas consecutivas por los servicios dentro del tiempo previsto en las respectivas planillas contados a partir de la fecha de emisión, el usuario que no haya cancelado su factura de consumo según el plazo establecido, será sujeto del cobro del interés legal emitido por el Banco Central del Ecuador y una multa por corte y reconexión equivalente al 5% del valor total de la planilla emitida sin perjuicio de la acción coactiva y sus correspondientes costas procesales.

De no cumplirse con los pagos antes señalados se suspenderá el servicio de manera temporal. Luego de transcurridos 180 días de haberse identificado como usuario impago, la Empresa se encuentra facultada a realizar el corte del servicio a nivel de la tubería matriz, debiendo el usuario cancelar los valores de corte y reconexión.

Art. 44.- EP-EMAPAR será la única autorizada para reconectar el servicio, previo el pago de la totalidad de la deuda, o la firma de un convenio de pago conforme a lo dispuesto por el Código Tributario, que se otorgará por una sola vez sobre esa deuda. El servicio de agua potable se rehabilitará en un término máximo de 24 horas.

Art. 45.- Condición de un solo servicio:

- **Condición Solo Servicio de Agua Potable.** - Cuando el usuario no disponga del servicio de saneamiento, el valor del servicio de agua potable se facturará solo el costo de agua potable.
- **Condición Solo Servicio de Saneamiento.** - Cuando el usuario disponga del servicio de agua potable por otros medios, el valor del servicio de Saneamiento se facturará de acuerdo a lo que registra el medidor o de acuerdo a los aforos obtenidos por la Empresa.

Para usuarios que soliciten la suspensión definitiva del servicio de agua potable y continúen usando el servicio de saneamiento, se facturará el costo de saneamiento. Las anteriores solicitudes podrán atenderse si el peticionario no tiene obligaciones pendientes con la EP-EMAPAR.

Art. 46.- Cuando por situaciones de emergencia en los sistemas no se brinde el suministro de agua potable, se proporcionará a sus usuarios el servicio gratuito mediante tanqueros, priorizando la entrega a establecimientos de salud, educacionales y sectores periféricos, acorde con la disponibilidad operativa.

Art. 47.- Para los siguientes casos se determina la facturación como conexión directa:

- a) La sustracción del equipo de medición;
- b) El mal funcionamiento o no funcionamiento del equipo de medición detectado por la EP-EMAPAR a través de pruebas y controles de confiabilidad.
- c) La imposibilidad de lectura del medidor.
- d) Caso Fortuito

Art. 48.- Períodos de consumo. - El período de consumo de cada conexión a facturar podrá fluctuar entre veintiocho (28) y treinta (30) días, dependiendo del periodo de facturación de cada Red corresponderá los días 07, 14, 21, 25 y 28 de cada mes.

Art. 49.- Suspensión del servicio de agua potable y/o saneamiento por petición del usuario. Cuando el usuario solicite a la EP EMAPAR la suspensión del servicio de agua potable y/o saneamiento, se procederá de manera técnica y los costos serán asumidos por el peticionario.

Art. 50.- Suspensión temporal del servicio de agua potable por falta de pago. - La suspensión temporal del servicio de agua potable estará sujeta a las siguientes reglas:

- a) **Tiempo de deuda vencida. - Procederá la suspensión cuando el usuario acumule dos facturas impagas;**

Quando la EP-EMAPAR hubiere concedido a un usuario, un convenio de facilidades de pago, la mora en el pago de una cuota, califica a la deuda financiada como vencida, habilitando la suspensión del servicio.

- b) **Suspensión del servicio en caso de reconexión no autorizada. - En el caso de las reconexiones sin autorización, la EP-EMAPAR estará facultada a proceder inmediatamente al corte del servicio sin mediar previo aviso y aplicar las multas establecidas por la empresa;**

Art. 51.-Reconexión del servicio. - El usuario tendrá derecho a la reconexión del servicio, previo el pago del monto total adeudado, y de todos los cargos de reconexión respectivos o a la firma de un convenio de pago.

CAPITULO III - REGULARIZACION DE CONSUMOS Y REDUCCION DE AGUA NO CONTABILIZADA

Art. 52.- EP EMAPAR procurará regularizar la situación de usuarios o no, que estén inmersos en los siguientes casos:

1. Conexiones clandestinas.
2. Derivaciones clandestinas (bypass).
3. Alteración o manipulación de conexión domiciliaria y/o medidor.
4. Retiro no autorizado del medidor.

Art. 53.- Cuando la Empresa hubiere detectado cualquiera de las anomalías indicadas en el artículo precedente, EP EMAPAR deberá regularizar su situación y podrá facturar al usuario el volumen no comercializado durante un periodo de hasta doce (12) meses. Para el cálculo de dicho volumen, la Empresa realizará por un mínimo de 10 días, un seguimiento de lectura, a partir de la fecha de detección del fraude, el cual será considerado como la base de consumo real para la aplicación de los cargos por volumen no comercializado. Este valor será equivalente a la diferencia entre el consumo facturado y el consumo calculado por volumen no comercializado, durante el periodo de fraude. Para su facturación se aplicará el rango de consumo correspondiente.

TITULO VI

ATENCIÓN DE SOLICITUDES, RECLAMOS

CAPÍTULO I - SOLICITUDES

Art. 54.- Presentación de solicitudes. - Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio señalados en el presente Reglamento.

La Empresa habilitará centros de servicio al cliente considerando la demanda de requerimientos de usuarios y deberá implementar la atención en línea para el procesamiento de las solicitudes recibidas.

Art. 55.- 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.

ART. 56.- Cambio de Nombre. - Para el cambio de nombre de la cuenta el usuario presentará los siguientes requisitos:

Para personas naturales:

- Solicitud del propietario del predio.
- Escritura del predio o certificado de gravámenes con historial de dominio.
- De no contar con estos documentos el usuario deberá presentar obligatoriamente una declaración juramentada declarando ante Notario Público, deslindando de toda responsabilidad a la EP-EMAPAR ante reclamos de terceros.
- Presentación de la cédula de ciudadanía y/o pasaporte.
- Pago de la última planilla de agua potable.

Para personas jurídicas, además de lo solicitado anteriormente:

- Copia del nombramiento del representante legal.
- Copia del RUC.

ART. 57.- Cambio de Categoría. - Para el cambio de categoría de la cuenta el usuario presentará los siguientes requisitos:

Caso 1

Para el cambio de categoría el abonado deberá presentar los siguientes requisitos:

- Solicitud del propietario del predio.
- Presentación de la cédula de ciudadanía y/o pasaporte
- Pago de la última planilla de agua potable.

Caso 2

Si la EP-EMAPAR, para efecto de re categorización determine si un predio ha cambiado de actividad económica, de oficio podrá realizar el cambio de categoría de la cuenta de agua potable, con la respectiva notificación al usuario.

CAPITULO II - RECLAMOS

Art. 58.- Reclamos en general. - Considerase formalizado un reclamo, cuando un usuario manifiesta su inconformidad respecto de cualquier aspecto de nivel del servicio, el usuario dispone de diez días posteriores al evento para presentar su reclamo.

Art. 59.- Obligación de pago durante la tramitación del reclamo. - La presentación de un reclamo por facturación del servicio, no inhibe al usuario de su obligación de pagar durante el periodo reclamado, hasta su resolución que corresponde al valor equivalente al consumo histórico de los últimos seis (6) períodos, según lo establecido en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. A ese efecto, la Empresa suspenderá acciones de corte del servicio hasta siete días hábiles posterior a la resolución del reclamo. En los casos de que la Empresa determine que el consumo excesivo sea imputable al usuario y/o que la reclamación presentada por el mismo sea infundada o improcedente, los valores generados por el consumo serán cargados a la factura correspondiente.

En caso de ser aceptado el reclamo de forma favorable al usuario, se procederá a la refacturación del o los períodos sujetos a reclamo, en función de lo establecido en el presente Reglamento.

Art. 60.- Cierre definitivo de cuenta. - Es el retiro de la acometida solicitada ya sea por el usuario y/o autorizado, con informe de la no existencia de conexión de agua potable y saneamiento; la eliminación de los valores en el sistema procede una vez cancelados, suspendido y confirmado el retiro de la acometida desde la fecha que conste el informe.

Art. 61.- Se procederá con la baja de valores por las siguientes causales:

- a) Duplicidad de cuentas: consisten en la existencia de dos o más cuentas catastradas en el sistema sobre un mismo predio.

Una vez confirmada la duplicidad de cuentas por parte de Dirección de Operaciones y/o de la Dirección Comercial se procederá a eliminar los valores de la cuenta duplicada irreal, y de existir valores cancelados en la cuenta irreal estos serán transferidos mediante Nota de Crédito a la cuenta real.

- b) Cliente Factible: son los posibles usuarios, pero registran valores en el sistema comercial sin existir conexión de agua y saneamiento, comprobado con el informe de la Dirección de Operaciones, se procederá a dar de baja los valores y mantener la cuenta en estado suspendido y retirado.
- c) Sin servicio de agua: con el informe de la Dirección de Operaciones correspondiente se procederá a dar de baja los valores de los meses

facturados e intereses exclusivamente el tiempo que sea determinado dentro del documento.

- d) Sin servicio de saneamiento: con informe de la Dirección de Operaciones correspondiente se procederá a dar de baja los valores de los meses facturados e intereses exclusivamente el tiempo que sea determinado dentro del documento.
- e) Lote baldío: sin conexión, constatado mediante informe de la Dirección de Operaciones, se procede a dar de baja los valores el rubro del servicio de agua y/o saneamiento más el interés.

Art. 62.- Refacturación: Se entiende por refacturación el proceso de revisión y/o corrección de ser procedente, en la facturación incorrecta por servicios que presta la EP EMAPAR, debido a las siguientes causas:

- a) Mal funcionamiento del medidor,
- b) Lecturas y/o digitación incorrecta
- c) Error en la categoría asignada al usuario.
- d) Acumulación de lecturas
- e) Fugas (Que sean imputables a la empresa)
- f) Fallas Técnicas (Que sean imputables a la empresa)
- g) Errores Administrativos.
- h) Por sentencia o resolución judicial ejecutoriada

Art. 63.- Los valores que hayan sido rectificadas deberán ser liquidados mediante la respectiva nota de crédito o débito emitida por la Dirección Financiera, sin recargo administrativo.

Art. 64.- Convenios de pago: establecer facilidades de pago a través de convenio entre la EP-EMAPAR y el usuario que adeude valores por concepto de consumo de agua potable, saneamiento y otros a favor de la empresa.

La concesión de facilidades de pago para la cancelación de aquellos valores adeudados por planillas de consumo de agua potable, saneamiento y otros servicios que provee la empresa a favor de los usuarios, se lo efectuará de acuerdo al monto adeudado.

Art. 65.- Para acuerdo de pago: se dará las facilidades de pago al que funge como responsable de pago de la deuda de la planilla de agua potable.

Art. 66.- Prohibición de suministrar agua potable a otro predio. - El servicio de agua potable proporcionado por la Empresa beneficiará exclusivamente al inmueble para el que fue solicitada la conexión.; por lo tanto, queda prohibido al titular de dicha conexión:

- a) Derivar la conexión de agua potable a otro predio; y,

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

TITULO VII

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, TECNICOS Y ESPECIALES PRESTADOS POR LA EMPRESA

CAPITULO UNICO

Art. 67.- Servicios Prestados. - Los servicios administrativos, técnicos y especiales que presta la Empresa, serán retribuidos mediante el pago de los valores que se determinen.

Los valores establecidos serán actualizados anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor, rigiendo al respecto la obligación de información previa de EP-EMAPAR.

En el caso de servicios no contemplados, la Dirección de Ingeniería o quien haga sus veces, elevará la propuesta pertinente a la Gerencia, adjuntando los informes técnicos respectivos.

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

En el caso de que el valor de algún servicio no pueda determinarse anticipadamente, por depender de ciertas 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.

Art. 68.- Servicio de Tanqueros. - Los servicios que presta la Empresa estarán limitados exclusivamente a la accesibilidad en sitio, siendo necesario que la vía de acceso se encuentra en buen estado y que tenga el suficiente espacio para que se pueda realizar las maniobras necesarias para la descarga del líquido. Los valores serán retribuidos mediante cobro establecido por la Empresa.

Art. 69.- Servicios Hidrosuccionador.- Los servicios que presta la Empresa estarán limitados exclusivamente a la accesibilidad en sitio, siendo necesario que la vía de acceso se encuentra en buen estado y que tenga el suficiente espacio para que se pueda realizar las maniobras necesarias.

En caso de requerir el servicio de limpieza de pozo séptico o biodigestor la boca de limpieza debe estar a no más de 3 metros de distancia del lugar de parqueo del vehículo hidrosuccionador; además de tener una altura libre de 6 metros para la ejecución de trabajos. Los valores serán retribuidos mediante cobro establecido por la empresa.

Art.70.- Servicios de estudios de diseño y proyectos. - Los servicios contemplan elaboración, estudios hidrosanitarios de agua potable y/o saneamiento, para lo cual se requiere parámetros de diseño entregados por la entidad que dota de servicio a dicho predio, certificación de ejes viales y documentación legal habilitante.

Art. 71- Proyectos de construcción. - para dar atención a este requerimiento se deberá considerar toda la documentación de la etapa preparatoria del proyecto emitida por la Dirección de Ingeniería, previa su ejecución. Los valores serán retribuidos mediante cobro establecido por la empresa.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En todo lo no previsto en el presente Reglamento se atenderá en su sentido literal, las disposiciones de la normativa legal vigente en este ámbito.

SEGUNDA. - De existir reformas, se codificará el presente Reglamento y se publicará en el dominio web de la Empresa para su descarga; así como, se difundirá a través de todos los medios posibles.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. - Para el efectivo cumplimiento de las disposiciones transitorias relativas a la generación de modelos de contratos, formatos de solicitudes, instructivos y todos aquellos procesos nuevos derivados del presente Reglamento que requieran la implementación y desarrollo se concede un plazo de ciento veinte (120) días para que se presenten a Gerencia General.

SEGUNDO. - Los servicios complementarios y conexos que no se encuentren detallados en la lista de precios vigente a la fecha de expedición de este cuerpo legal, deberán ser incorporados a la lista en referencia en un plazo de ciento veinte (120) días para que se presenten a Gerencia General

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA. - Deróguese el REGLAMENTO DE SERVICIOS QUE PRESTA LA EP-EMAPAR aprobado el 31 de agosto del 2010, sus reformas y cualquier otra normativa de igual o inferior jerarquía que se oponga a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación posterior en el dominio web de la institución

CERTIFICACION:

En legal y debida forma CERTIFICO: que la Sustitutiva al Reglamento de Prestación de Servicios de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR, fue aprobado por el Directorio de EP-EMAPAR mediante Resolución N°23 de fecha 19 de febrero de 2024.



Ing. Nelson Muñoz Rubio

SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE EP-EMAPAR