

REGLAMENTO DE SERVICIOS

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PEDERNALES EPMAPA-PED

EN USO DE LAS FACULTADES QUE LE CONCEDE SU ORDENANZA DE CREACION,

ACUERDA:

REFORMAR EL REGLAMENTO QUE REGULA LA COMERCIALIZACIÓN
DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EPMAPA-PED.

CAPITULO I

DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

De las conexiones y sus requisitos

Art. 1.- Instalación de Servicios.- Todo inmueble, ubicado dentro de los límites de servicio establecido por la EPMAPA-PED, de acuerdo a su capacidad técnica, debe tener la instalación de servicios domiciliarios de provisión de agua potable y/o alcantarillado las que serán realizadas exclusivamente por la EPMAPA-PED.

La infraestructura hidráulica-sanitaria existente dentro de los límites de servicio, pertenece exclusivamente a EPMAPA-PED.

ART. 2.- 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 imposibilidad técnica de efectuar la instalación, no pudiendo alegar falta de medidores o de otros insumos, para no ejecutar a tiempo la provisión e instalación.

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

Art. 3.- De las conexiones iniciales.- La ubicación, cantidad y diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado, serán fijadas por la Gerencia Técnica considerando las condiciones de operación de la red de distribución y las necesidades a satisfacer, de acuerdo a las siguientes regulaciones:

Del Agua Potable

Innumerado... Requisitos técnicos de las conexiones de agua potable.-

Toda conexión de agua potable cumplirá con los siguientes requisitos:

- a) El diámetro mínimo deberá ser de media pulgada (1/2"). Diámetros mayores a tres cuartos de pulgada (3/4"), 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.
- 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 deberán ir dentro de una caja provista de tapa que se podrá sellar, si la Empresa así lo dispusiese, y con mecanismo de apertura controlado por la Empresa. La Empresa definirá la ubicación de la caja en función del resguardo pertinente y del acceso para la lectura y mantenimiento;
- e) Tendrán 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 fuere necesario para mantener los niveles máximos contractuales de presión. Estos dispositivos serán suministrados por la Empresa, quien se hará cargo de su instalación, revisión y mantenimiento.

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

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

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

- a) En casos de excepción, los diámetros y áreas establecidas en los literales que anteceden podrán ser resueltos previo justificativo técnico.
- b) Las acometidas domiciliarias deberán contar obligatoriamente con válvula de corte.

EPMAPA-PED suministrará los servicios de agua potable

Del Alcantarillado

- a) El diámetro mínimo de tubería para emisarios y redes secundarias de alcantarillado será de 200 mm; redes terciarias será de 160mm y acometidas intra domiciliarias serán 110 mm.
- b) La EPMAPA-PED se reserva el derecho de no conceder el servicio cuando considere que la instalación sea perjudicial para el servicio colectivo, o por cualquier causa de orden técnico y/o legal.
- c) Los servicios de transporte de agua residual de pozos sépticos serán evacuados previo informe de factibilidad del servicio y el pago del mismo.

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

- a) Por redes domiciliarias, en las áreas geográficas donde exista infraestructura de red pública de alcantarillado; y
- b) Por pozos sépticos, letrinas u otras modalidades no convencionales. Estos sistemas serán construidos, instalados, provistos, operados y mantenidos por los beneficiarios, bajo su responsabilidad. Los beneficiarios de estos sistemas no serán usuarios de la Empresa, careciendo de obligación de registro. La recolección de aguas servidas por estas modalidades será transitoria y cancelará el valor estipulado en el reglamento tarifario cada vez que lo requiera, este sistema se extenderá hasta tanto la Empresa extienda las redes públicas de alcantarillado sanitario, momento en el que los beneficiarios de tales sistemas no convencionales tendrán obligación de efectuar la solicitud de servicios a

la Empresa y sellar los pozos o letrinas existentes en un plazo de noventa (90) días luego de haberse instalado la red pública y haberse conectado a los sistemas operados por la Empresa, debiendo cumplir para el efecto con las obligaciones que establece el presente reglamento.

- c) **Solicitud y conexión del servicio.-** A lo relativo a la solicitud, obligatoriedad, y trámite para la conexión al servicio de alcantarillado sanitario, así como en lo atinente a la ejecución de la conexión, y la prevención de conexiones clandestinas o indebidas.
- d) 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.

ART. 4 Requisitos técnicos para conexiones de alcantarillado sanitario.- Las conexiones de alcantarillado sanitario deberán cumplir con los requisitos establecidos en las normas técnicas de instalaciones sanitarias vigentes en el país. Los inmuebles deberán conectarse en forma separada a los colectores de aguas residuales, y de aguas pluviales, respectivamente.

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

En caso que exista infraestructura de alcantarillado sanitario frente al inmueble, el usuario tendrá la obligación de conectarse a la red pública de alcantarillado sanitario.

ART. 5.- Obligación de mantenimiento intradomiciliario.- El usuario tiene obligación de mantener en óptimo estado la red sanitaria intra-domiciliaria, sin perjuicio de las obligaciones del prestador del servicio, de proporcionar la información y asesoría técnica necesaria al usuario.

En 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. En caso de incumplimiento de esta obligación, la Empresa podrá imponer las sanciones previstas en el Anexo II del presente reglamento.

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.

ART. 6.-Obligaciones generales de los usuarios.- El usuario que haga uso del servicio de alcantarillado sanitario deberá cumplir con las normas vigentes en la República del Ecuador sobre descargas de vertimientos a colectores, y a curso receptor que se encuentran indicadas en la Ley Orgánica de Salud, en el Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria (TULAS) o en las que hagan sus veces, y en las demás normas citadas en el presente reglamento. Las sanciones y procedimientos establecidos en dichas regulaciones se aplicarán sin perjuicio de aquellas que resulten emergentes del Contrato de Concesión y/o del presente reglamento.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normativas indicadas, se prohíbe toda descarga a la red de alcantarillado sanitario de la concesión de los siguientes vertimientos:

- a) Líquido o vapor con temperatura mayor a cuarenta grados Celsius (40°C);
- b) Aguas con cantidades mayores a cien miligramos por litro (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 5.0 o mayor de 9.0, o que tengan efectos corrosivos sobre los materiales de los sistemas de recolección, transporte y disposición de aguas residuales;
- f) Residuos tóxicos que representen peligro para las instalaciones operadas por la Empresa y/o las personas;
- g) Sólidos sedimentables que puedan depositarse en las redes de alcantarillado; 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;

ART. 8.-Procedimiento correctivo relativo a descargas de efluentes.- Cuando la Empresa detectare a través de las acciones de comprobación que efectúe, la configuración de descargas de efluentes con parámetros no permitidos, u otros hechos o actos prohibidos por las normas vigentes, incluyendo las disposiciones

del presente reglamento, notificará al presunto responsable, sea éste usuario o no, de la obligación de hacer cesar, dentro del plazo establecido por la Empresa, la descarga, o el comportamiento indebido, bajo apercibimiento de ejecutar directamente la cesión a costo del notificado, con el auxilio de la fuerza pública, de resultar necesario, sin perjuicio del inicio del procedimiento legal que corresponda. A todos los efectos se considerará válida la notificación 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 artículo, podrán ser cuestionadas por los afectados, observándose las reglas contempladas en Ley Orgánica de Salud, en el Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria para el ejercicio del derecho de revisión, sin que la presentación suspenda la ejecución de la decisión impugnada.

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

ART. 10.- Obligatoriedad de la solicitud.- Todo propietario, poseedor o tenedor de un predio edificado apto de recibir una conexión convencional, estará obligado a solicitar la instalación del servicio de agua potable a dicho inmueble dentro de los noventa (90) días de habilitada la infraestructura respectiva. En ese caso, así como en cualquier otra situación conforme al derecho prestacional de exclusividad regulada, corresponda la conexión obligatoria al servicio, encontrándose éste disponible, la formalización de la solicitud respectiva deberá concretarse dentro de los diez (10) días de recibido un requerimiento formal de la Empresa en tal sentido. Cuando se desconociera la situación de ocupación del inmueble y/o su respectiva condición legal, la obligatoriedad recaerá en el propietario del predio correspondiente.

La obligatoriedad de conexión recaerá sobre todo inmueble habitable o con infraestructura sanitaria que se encuentre en el área servida por la Empresa, y que tenga al menos un lado sobre una calle, pasaje o vía peatonal con tubería de la red pública de agua potable o de alcantarillado sanitario, según cual sea el servicio a conectar. En caso de que el inmueble no tenga acceso directo, la obligatoriedad de conexión quedará condicionada a que el usuario potencial disponga de una servidumbre o autorización que le permita acceder a la red, y la longitud del tramo respectivo no supere los setenta (70) metros.

ART. 11.- Requisitos para la presentación de la solicitud. El petionario deberá presentar, acompañando a la solicitud establecida por la Empresa debidamente completada, lo siguiente:

- Copia de la cédula de ciudadanía.

- Tratándose de personas jurídicas, copia del nombramiento inscrito y vigente del representante legal.
- De no ser el propietario, autorización escrita de éste para formalizar la solicitud, acompañada de la copia de su cédula de ciudadanía o el documento que sustente su identidad;
- Certificado de no adeudar en el caso de que ya disponga de una conexión del servicio de agua en el predio.

Con relación al inmueble objeto de conexión, la Empresa podrá exigir las siguientes condiciones:

- Que el predio esté debidamente catastrado o regularizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedernales.
- Deberá presentarse copia de las escrituras de propiedad o instrumento jurídico que ampare la posesión o tenencia, con constancia de haber sido inscritos en el Registro de la Propiedad.

Tratándose de un solar vacío, en el que se vaya a edificar, además de los requisitos citados, el solicitante deberá adjuntar "permiso de construcción", y;

La provisión de servicio quedará condicionada además a:

- La factibilidad técnica de implementar la conexión, determinada por la Empresa, en función de las normas del presente reglamento;
- En caso de solicitarse una conexión de servicio de agua potable, cuya instalación de tubería sea superior a 3/4 pulgadas (3/4") de diámetro, deberá entregarse memorias técnicas y planos que justifiquen el diámetro requerido;
- El pago del costo de conexión valorado por la Empresa que corresponda al diámetro de tubería y las demás características técnicas de la conexión. Dicho valor incluye todos los correspondientes a gastos, insumos y trabajos necesarios para la efectiva provisión del servicio, incluyendo el suministro e instalación del medidor; y,
- 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 que la Empresa niegue tal provisión por causas injustificadas. No obstante, en caso de que la Empresa hubiere aceptado, expresamente la solicitud del servicio y hubiere realizado la conexión, aun sin que se hubiere suscrito

efectivamente este contrato, el mismo se entenderá tácitamente celebrado y vigente.

CAPITULO II

RELACION CONTRACTUAL

ART. 12.- 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.

ART. 13.-Relación contractual.- Aprobada la solicitud, se celebrará un contrato de prestación, cuyos términos y condiciones se ajustarán al presente reglamento.

Considérese 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.

Será obligación del beneficiario del servicio actualizar su información personal y/o del inmueble, comunicando a la Empresa 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 Municipal y/o en el Registro de la Propiedad, respectivamente, conlleva la obligación del nuevo propietario del inmueble de comunicar la sustitución del titular de la conexión registrado como usuario de la Empresa.

ART. 14.-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 conductas reprochadas o incumplimientos en que incurra el titular de la conexión que afectan gravemente a la Empresa y/o al servicio. Considérese de tal carácter a las siguientes situaciones:
 - i. Reincidencia en alguna de las causales que habilitan a la suspensión de servicios, dentro del periodo de un (1) año corrido;

- ii. Suspensión del servicio que se mantuviere inalterable durante un período continuo de seis (6) meses, salvo que la suspensión haya sido solicitada por el usuario u obedezca a razones de caso fortuito o fuerza mayor, puestas en conocimiento de la Empresa por el usuario dentro de los cinco (5) días de ocurridas; y,
- iii. Las demás causales que según el presente reglamento autorizan al cierre definitivo del servicio.

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

DE LAS INSTALACIONES

ART. 15.- 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 el usuario haya realizado dichas correcciones.

ART. 16.- Ampliaciones de red.- En los casos en que sea necesario prolongar la tubería matriz fuera del límite urbano aceptado, para el servicio de uno o más usuarios, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-PED vigilará que las dimensiones de la tubería a extenderse sean determinadas por cálculos técnicos que garanticen un buen servicio de acuerdo con el futuro desarrollo urbanístico y que él o los solicitantes hayan suscrito el correspondiente contrato y pagado por adelantado el costo total de la prolongación, de conformidad con la planilla respectiva.

ART. 17.- Ampliaciones a urbanizaciones, barrios o localidades.- La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pedernales EPMAPA-PED efectuará las instalaciones necesarias en los barrios nuevos construidos por: ciudadanos, compañías particulares, instituciones públicas ajenas a la Municipalidad, que están localizadas dentro del límite urbano.

Sin embargo, cuando los interesados prefieran hacer estos trabajos por su cuenta, lo hará bajo especificaciones técnicas y estudios aprobados por el Concejo Municipal, previo el dictamen favorable de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Pedernales EPMAPA-PED.

CAPITULO IV PRESCRIPCIONES

ART. 18.- Acometidas domiciliarias.- Toda conexión será instalada con el respectivo medidor de consumo, siendo obligación del propietario de la casa el mantenerlo en perfecto estado de funcionamiento tanto en lo relacionado con la tubería y llaves del medidor, de cuyo valor será responsable si por negligencia llegare a inutilizarse, debiendo cubrir en tal caso el costo de las reparaciones que el buen servicio lo requiera.

ART. 19.- Sellos en el medidor.- Todo medidor colocado en las instalaciones llevará un sello de seguridad, el mismo que ningún propietario podrá abrirlo ni cambiarlo y que será revisado por el lector correspondiente, cuando lo estimare conveniente.

Si el propietario observare un mal funcionamiento del medidor o presumiere alguna falsa indicación de consumo, podrá solicitar a la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado la revisión, cambio o reparación del medidor.

El medidor deberá instalarse en un lugar visible y de fácil acceso a los empleados encargados de la lectura o reparación.

ART. 20.- Desperdicio notable.- En caso de que se comprobaren desperdicios notables en instalaciones interiores de un inmueble, no acordes con las prescripciones sanitarias o marcha normal del servicio, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Pedernales EPMAPA-PED, suspenderá el mismo mientras no fueren subsanados los daños. Para el efecto la Empresa por medio de sus empleados vigilará todo lo relacionado con el sistema.

ART. 21.- Conducción de aguas lluvias.- La instalación de tuberías para la conducción de aguas lluvias o de irrigación y aguas servidas, se efectuará a una distancia mínima de un metro de la tubería de agua potable, por lo cual, cualquier cruce entre ellas necesitará aprobación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Pedernales EPMAPA-PED.

En caso de infracción, el Gerente de la Empresa podrá ordenar la suspensión del servicio hasta que se cumpla lo ordenado.

ART. 22.- Desperfectos en conexiones.- Cuando se produzcan desperfectos en la conexión domiciliaria desde la tubería de la red hasta el medidor o en este último, el propietario está obligado a notificar inmediatamente a la Empresa Pública de Agua Potable para la reparación respectiva.

ART. 23.- Suspensión de servicios.- Aparte de los casos señalados se procederá a la suspensión del servicio de agua potable y se comunicará del particular a la Comisaría Municipal y a la Jefatura Cantonal de Salud para que éstos tomen las medidas pertinentes en los siguientes casos:

- a) Por petición del abonado.
- b) Cuando el servicio indique el peligro de que el agua potable sea contaminada por sustancias nocivas a la salud, previo el informe del Inspector de Salud, en este caso la reparación y adecuación de las instalaciones las efectuará el personal nombrado por la Unidad a costa del abonado.
- c) Cuando la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Pedernales EPMAPA-PED estime conveniente hacer reparaciones o mejoras en el sistema de servicio, en cuyo caso el Municipio no será responsable de que la suspensión hecha con previo aviso o sin él, cuando la urgencia de las circunstancias lo requieran, ocasionen cualquier daño o perjuicio.

ART. 24.- Trampas de Grasa. - Los locales destinados para uso productivo como bares, restaurantes, mercados, frigoríficos, camales, estaciones de servicio, empresas que fabriquen materiales de construcción, lubricadoras, fábricas de procesamiento de materia prima, lavadoras de carros, en general inmuebles destinados a fines que guarden relación a lo enunciado, deberán contar con trampa de grasas previo a la conexión del sistema de Alcantarillado Sanitario.

CAPITULO V

DERECHOS DE CONEXIÓN PARA INSTALACIONES DOMICILIARIAS

ART. 25.- Derecho de Conexión. - Se cobrará por derechos de conexión, los valores que se detallan en el siguiente cuadro, mismo que se asentaran en cada presupuesto para conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

DERECHO DE CONEXIÓN INICIAL			
RESIDENCIAL			
DIAMETRO- pulgadas	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO	TOTAL
1/2"	\$ 19,70	\$ 9,85	\$ 29,55
3/4"	\$ 27,80	\$ 9,85	\$ 37,65
1"	\$ 220,61	\$ 9,85	\$ 230,46
COMERCIAL			
DIAMETRO- pulgadas	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO	TOTAL

1/2"	\$ 19,70	\$ 59,10	\$ 78,80
3/4"	\$ 94,56	\$ 59,10	\$ 153,66
1"	\$ 220,64	\$ 59,10	\$ 279,74
1 1/2"	\$ 464,92	\$ 59,10	\$ 524,02
2"	\$ 2.084,26	\$ 59,10	\$ 2.143,36
3"	\$ 2.549,18	\$ 59,10	\$ 2.608,28
4"	\$ 3.467,20	\$ 59,10	\$ 3.526,30

A más de los derechos de conexión el usuario deberá cancelar todos los gastos que demanden los costos de instalación, tanto lo correspondiente a materiales como mano de obra, los mismos que serán actualizados periódicamente por la Gerencia Técnica, en base del Índice Anual de Precios al Consumidor Urbano (IPCU, anual), publicado por el INEC.

En caso de robo, hurto, daño o destrucción del medidor, el cliente o usuario no pagará el derecho de conexión, sin embargo, deberá justificar debidamente tal situación, adjuntando la denuncia respectiva ante la autoridad competente, caso contrario será considerado un daño en el medidor imputable al cliente; en todo caso, el usuario deberá cancelar todos los costos según lo establecido en el inciso anterior.”.

ART. 26.- Forma de pago de conexión inicial.- En caso de que un usuario no esté en posibilidad de cancelar de contado el valor de la instalación de agua potable y/o alcantarillado, pagará la factura correspondiente al valor de los materiales gravados con IVA al contado y el saldo facturado lo cancelará hasta en 12 meses, cuyo cobro se realizará en planillas.

ART. 27.- Derechos de conexión por obra.- En los casos de ampliaciones de redes el nuevo usuario beneficiado de la obra, cancelara los derechos de conexión de acuerdo al valor aprobado por el directorio, el mismo se sustentara con informe de la Gerencia General.

Materiales y mano de obra

ART. 28.- Materiales para conexión.- Materiales son todos los artículos utilizados por EPMAPA-PED para realizar las instalaciones de agua potable y alcantarillado.

ART. 29.- Costos de materiales.- Los costos de materiales y mano de obra para la ejecución de acometidas serán determinados por la Gerencia Administrativa Financiera y Comercialización, previo informe de la Gerencia Técnica, tomando como base las remuneraciones vigentes del personal que interviniere y los valores de adquisición de los materiales utilizados. Los costos de mano de obra para la ejecución de cambio de red y cambio de posición del medidor, serán determinados por la Gerencia Administrativa Financiera, previo informe de la Gerencia Técnica.

ART. 30.- Prohibición de exoneración.- Queda prohibida la exoneración total o parcial de los pagos a los que se hace referencia en este capítulo.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS Y ESPECIALES PRESTADOS

POR LA EMPRESA

ART. 31.- Disposiciones generales.- Los servicios administrativos, técnicos y especiales que presta la Empresa, y que se enumeran en el Anexo del presente reglamento, serán retribuidos mediante el pago de los valores que allí se determinan.

Los valores establecidos, serán actualizados anualmente.

Prohíbese la aplicación de valores que no correspondan a los servicios taxativamente previstos. En el caso de servicios no contemplados, la Empresa elevará la propuesta pertinente, adjuntando la memoria de cálculo de costos respectiva, acordando libremente con el usuario la prestación respectiva, y la modalidad y periodicidad de la facturación y pago.

CAPITULO VI

DE LAS CATEGORIAS

Art. 32.- Categorías.- Se establece las siguientes categorías para el consumo de agua potable y tasa de alcantarillado:

- a) Doméstica
- b) Productiva
- c) Oficial

Art. 33.- Categoría Doméstica.- En esta categoría están todos aquellos suscriptores que utilicen los servicios con el objeto de atender necesidades vitales. Este servicio corresponde al suministro de agua potable a locales y edificios destinados a vivienda. Se incluyen en esta categoría a las pequeñas tiendas y almacenes que no usan el agua en su negocio y que se surten de conexiones de servicio de una casa de habitación.

Art. 34.- Categoría Productiva.- Dentro de esta categoría se encuentran los siguientes suscriptores: oficinas, bares, restaurantes, salones de bebidas alcohólicas, clubes sociales, mercados, frigoríficos, hospitales, dispensarios médicos, establecimientos educacionales particulares, estaciones de servicio (sin lavado de carros), empresas que fabriquen materiales de construcción como: bloques, ladrillos, tuberías, etc., hoteles, residencias, pensiones, baños y piscinas, lavadoras de carros, en general, inmuebles destinados a fines que guarden relación con lo enunciado.

Art. 35.- Categoría Oficial.- En esta categoría se incluyen a las dependencias públicas y estatales, tales como: los establecimientos educacionales gratuitos, cuarteles y similares.

CAPITULO VII TARIFAS

Art. 36.- Provisión de servicios.- La provisión de los servicios públicos responderá a los principios de solidaridad, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Los precios y tarifas de estos servicios serán equitativos, a través de tarifas diferenciadas a favor de los sectores con menores recursos económicos. La tasa establecida en este capítulo es obligatorio para todas las personas que utilicen el servicio, sean naturales o jurídicas de derecho público o privado. Queda prohibida la exoneración total, salvo casos expresamente determinados en la Ley.

Art. 37.- Costos de producción.- Los costos de producción de los sistemas de agua potable serán determinados por la Gerencia Técnica, y la Gerencia Administrativa Financiera de la Empresa, considerando lo siguiente:

Costos de operación, mantenimiento y administración para lo cual se observarán los estándares generales que para este tipo de servicio existan.

Art. 38.- Elaboración de tarifa.- La tarifa y la Estructura Tarifaria que aplique la EPMAPA-PED, será elaborada por las Gerencia Técnica y Gerencia Financiera, y aprobada por el Directorio.

Art. 39.- Pago de tarifa.- Las personas naturales o las instituciones de derecho público o de derecho privado que resolvieren construir una edificación, obligatoriamente antes de iniciar la obra, instalaran medidor y pagarán las tarifas de acuerdo al artículo 29 y 34 del presente Reglamento. Concluida la construcción, el abonado solicitará a la Empresa, la reclasificación de la categoría.

Art. 40.- Contrato de prestación de servicios.- Quienes organizaren eventos temporales, celebrarán con la Empresa un contrato de prestación de servicio de suministro de agua potable, determinándose el consumo efectivo de agua en dicho evento.

Lo prescrito en el inciso anterior será aplicable para el caso de eventos que se lleven a cabo en locales deportivos o educacionales del sector público y que no correspondan a sus propósitos.

Art. 41.- Responsabilidad de conexión.- La provisión de agua potable en construcciones a niveles más altos a los de la cota de servicio que brinda la Empresa, será de exclusiva responsabilidad de sus propietarios.

Art. 42.- Tasa de Alcantarillado.- Los usuarios del sistema del Valor correspondiente a la Tasa de Alcantarillado estarán obligados a cancelar un Porcentaje del valor del Consumo de Agua, dicho porcentaje será fijado por el Directorio de acuerdo a informe presentado por Gerencia General.

C A P Í T U L O VIII

DE LAS FACTURACIONES, COBRANZAS Y REFACTURACIONES

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

Art. 43.- Objeto del proceso de crítica interna.- El procedimiento de crítica interna tiene por finalidad detectar y prevenir la facturación que no responda a una demanda racional de consumos de los usuarios, cuando se verifique alguna de las siguientes circunstancias o eventos:

1. Lecturas idénticas de medidor: Casos en que se registre una lectura idéntica a la registrada en el mes anterior.
2. Lecturas descendentes de medidor: Casos en que 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.

Art. 44.- Sistematización del proceso de crítica.- La Empresa desarrollará e implementará el proceso de crítica interna de la facturación, el cual deberá ser ágil, eficiente y efectivo en sus procedimientos para el logro de una correcta sistematización y automatización informática de los parámetros que se detallarán en el presente instructivo.

Art. 45.- Oportunidad del proceso de crítica.- El proceso de crítica interna, será aplicado por la Empresa, siempre con antelación a la emisión de facturas.

Art. 46.- Casos de crítica lecturas idénticas de medidor.- En los casos en que se detecten lecturas idénticas de medidor, y no se hubiere detectado, por parte de la Empresa, la anomalía que dio lugar al mismo, se presumirá la ausencia de consumos, y se le facturará al usuario únicamente el rubro por cargo fijo, mientras dicha situación persista.

Paralelamente, la Empresa podrá efectuar de oficio, la verificación de los hechos que generaron tal circunstancia, y realizará una inspección al inmueble y a sus instrumentos de medición. La Empresa procederá a facturar, dependiendo del resultado de la inspección, conforme a los siguientes casos:

Art. 47.- Medidor paralizado.- Se procederá a la facturación del consumo histórico por dos meses, siempre y cuando no se haya efectuado el cambio del medidor.

Art. 48.- Fallas o desperfectos del equipo de medición.- Se procederá a la reparación o reposición del mismo y se facturará al usuario el consumo promedio histórico, durante el tiempo que persista el problema.

Art. 49.- Lecturas descendentes de medidor.- Cuando se detecten lecturas descendentes de medidor, se facturará el consumo histórico, mientras la situación persista; La Empresa notificará al usuario la ocurrencia de tal situación y del inicio del procedimiento de verificación correspondiente, para lo cual efectuará lo siguiente:

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

Art. 50.- Errores evidentes.- Cuando se detecte el cometimiento de cualquiera de los errores referidos en el numeral 3° del **Objeto del proceso de crítica interna** del presente instructivo y el diferencial de consumos supere el 100%, se procederá a enmendar el error, sin más trámite, dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al momento de la detección del error.

Art. 51.- Incremento extraordinario de consumos registrados.- Cuando exista un incremento extraordinario de consumos, esto es que el consumo registrado, referido a usuarios con conexiones de diámetro de media pulgada y tres cuartos de pulgada reporte un incremento superior al cien por ciento (100%) respecto del consumo histórico, siempre y cuando el consumo registrado sea mayor a veinte metros cúbicos (20 m); la Empresa facturará el consumo histórico por el tiempo que el incremento extraordinario persista, sin que sea necesario haber obtenido aún resultados de la verificación técnica a que se refiere el "PROCEDIMIENTO" de este instructivo. Si se contare ya con los resultados, se procederá a facturar de acuerdo a las condiciones actuales de consumo.

Art. 52.- Procedimiento.- Detectado un incremento extraordinario en el consumo:

1. La Empresa ejecutará, en coordinación con el usuario, una verificación técnica, debiendo remitirle, una vez efectuada la misma, copia del resultado obtenido.
2. En caso de que no fuera posible la coordinación con el usuario para la realización de la verificación técnica, la Empresa le entregará una notificación, mediante la cual se le informe la fecha de su ejecución. Una vez efectuada la verificación técnica, se dará por concluido el proceso, y la Empresa procederá a facturar, en lo posterior, de acuerdo a los resultados obtenidos.
3. La verificación técnica se realizará por cuenta y cargo de la Empresa, sin costo para el usuario, y, se practicará a través de inspecciones y procedimientos de control de consumo y/o de exactitud. Comprenderá además la revisión de los instrumentos de medición, conexiones, redes de distribución domiciliaria. Si durante la verificación se detectare que el medidor presenta defectos, se procederá a programar el cambio del instrumento de medición. En caso de detectarse indicios de fugas subterráneas ya sea en área de responsabilidad de la Empresa (entre el medidor y el frente del lote) como en área de responsabilidad del usuario (desde el frente de lote hacia el interior del inmueble), la Empresa procederá a localizarlas a través del empleo de equipos de alta precisión, a su cuenta y cargo, sin costo al usuario.
4. Una vez notificada y programada la verificación correspondiente, el usuario estará obligado a facilitar la labor de verificación, permitiendo el ingreso al predio, y la revisión, y/o el retiro de instrumentos de medición u otros, en caso de ser necesario. Si el usuario no otorga las facilidades para realizar inspección, se dará por concluido el proceso y se procederá a facturar los consumos registrados.
5. La Empresa debe asegurarse que el personal que realiza las inspecciones se encuentre debidamente identificado y uniformado.
6. La verificación técnica y la emisión de resultados deberán cumplirse dentro del plazo de treinta (30) días corridos, contados a partir de la detección del caso.
7. 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 imputación de la responsabilidad al usuario y/o a la Empresa por el incremento extraordinario de consumos, determinadas como se explica a continuación:

- **Responsabilidad al usuario:**

Fugas visibles o no visibles.- Si se constata la existencia de fallas o deterioros en las instalaciones internas, que produjeran fugas o filtraciones de agua potable visibles o no visibles habiendo verificado la causal del consumo y el usuario no la reparó en el lapso de veintiocho (28) días, la Empresa facturará al usuario en lo posterior, el consumo obtenido a base de diferencia de lecturas de medidor, sin perjuicio de los derechos del usuario para interponer el a que hubiere lugar, de acuerdo a las normas previstas para el efecto en el Reglamento de Servicios.

Aumento de la demanda.- Si de los procedimientos e inspecciones que se hubieran practicado dentro del plazo previsto en el numeral 6 (30 días), no se detectare la existencia de alguna de las causales de responsabilidad del usuario, 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 del usuario para interponer el reclamo a que hubiera lugar, de acuerdo a las normas previstas para el efecto en el Reglamento de Servicios;

- **Responsabilidad a la Empresa.**- Si la causal del incremento obedece al mal estado de las conexiones o instrumentos de medición, y/o demás instalaciones y equipamientos de la Empresa.
- **Responsabilidad al usuario y a la Empresa.**- Si concurren simultáneamente las causales previstas anteriormente. En tales casos, la Empresa identificará los tramos de responsabilidad respectiva.

8. Efectos de la responsabilidad.

- **Reparaciones.**- Las reparaciones a que esté obligado el usuario, por efectos de su responsabilidad, cuando se determine la existencia de una fuga visible o no visible deberán ser ejecutadas por el usuario, dentro de los veintiocho (28) días corridos, siguientes a la comunicación del resultado. Si dentro del plazo previsto, el usuario no hubiera efectuado las reparaciones de su responsabilidad, la Empresa

podrá restringir el abastecimiento del servicio a partir del siguiente mes de consumo, facturando al usuario, el consumo que, no obstante existir la restricción, se obtenga a base de diferencia de las lecturas del medidor; o en su defecto, la Empresa podrá mantener igual abastecimiento del servicio, facturando el consumo registrado que corresponda;

- Responsabilidad de la Empresa.- En todos los casos en que los resultados determinen la responsabilidad de la Empresa, se facturará al usuario el consumo promedio histórico, durante el tiempo en que persista el problema; y,
 - Responsabilidad imputable al usuario y a la Empresa.- En tales casos, siempre que la Empresa no hubiera efectuado las reparaciones de su responsabilidad, se facturará al usuario el consumo histórico o; y por el contrario, si habiendo la Empresa efectuado las reparaciones de su responsabilidad, el usuario no cumple con su parte, los efectos por su omisión serán tratados como responsabilidad del usuario.
9. **Otros efectos.-** En caso de verificarse el deterioro de las instalaciones internas de un usuario, la Empresa tendrá atribución para limitar o suspender el suministro de agua potable, cuando el incremento extraordinario de consumo:
- i. Pusiere en riesgo la normal prestación del servicio a terceros, siempre y cuando, de acuerdo a la evaluación de condiciones técnicas, tal limitación o suspensión, no efectuar un daño mayor al existente; y/o,
 - ii. Comprometiera la estabilidad de alguna instalación de la Empresa y/o del propio inmueble afectado.

Art. 53.- Irretroactividad de consumos.- No se cargarán al usuario en futuras facturas, los consumos registrados en los meses sujetos al procedimiento de crítica interna, a excepción de que se determinara circunstancias o hechos que presuman el cometimiento de fraude en la medición o conexiones clandestinas, en cuyo caso se aplicarán las sanciones previstas en el Reglamento de Servicios, sin perjuicio del derecho de la Empresa de iniciar las acciones administrativas o judiciales pertinentes.

Art. 54.- 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.

Art. 55.- Reclamos de los usuarios.- En los reclamos por incremento extraordinario de consumos registrados, deberá considerarse lo siguiente:

- a) En el caso de haberse realizado previamente la verificación técnica, indicada en este instructivo, el reclamo deberá contener la impugnación concreta a los resultados de la misma, caso contrario, el reclamo, podrá ser rechazado de inmediato;
- b) En caso de haberse omitido la realización del proceso de crítica interna, la Empresa estará obligada a realizar de oficio la reliquidación de consumos sobre la base del consumo histórico; 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, será considerado como reclamo de primera instancia.

Art. 56.- Casos no sujetos a crítica interna.- No se procederá a aplicar los procedimientos de crítica interna previstos en el presente instructivo:

- a) A los usuarios que se encuentren en situación de infracción detectada por la Empresa y que ejercen actividad, diferente al doméstico;
- b) A los usuarios que ejercen cualquiera de las actividades determinados por la Empresa, y que se encuentran enlistadas en el Anexo 1, que se incorpora al presente instructivo como parte integrante y principal del mismo, en virtud de que tienen una mayor demanda del servicio de agua potable y ejercen actividad distinta al uso doméstico y cuyo consumo histórico mensual supera los cien metros cúbicos (100m³);
- c) Aquellos casos donde el diferencial de consumo por emitir resulte de comparar consumos registrados con consumos históricos que se le hubieren estado facturando al usuario; y,
- d) A los usuarios que, siendo susceptibles de aplicación del proceso de crítica interna, y cuya actividad sea de uso doméstico pero que se encuentren en situación de infracción detectada por la Empresa dentro de los últimos doce meses anteriores a que se conozca el hecho o circunstancia.

Art. 57.- Base de facturación.- La provisión de agua potable será facturada a los valores establecidos en el Reglamento de Estructura Tarifaria vigente a la fecha de celebración del Contrato de Concesión, 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 micromedición, se aplicarán las modalidades que estableciera el Reglamento de Estructura Tarifaria, durante el lapso indicado en dicha norma.

Art. 58.- 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.

Art. 59.- Contenido de la factura.- La factura que emita la Empresa deberá contener obligatoriamente, de manera clara y concisa para los usuarios, las siguientes referencias:

- a) Denominación comercial de la Empresa, domicilio, teléfono, y demás obligaciones que imponga la Legislación Ecuatoriana;
- b) Identificación del usuario, tal como se encuentra registrado ante la Empresa, incluyendo aquellas referencias a que obligue la Legislación Ecuatoriana y además, una identificación numérica o codificada de la cuenta del usuario;
- c) Período objeto de facturación;
- d) Consumo del periodo facturado;
- e) Valor total correspondiente a los cargos y consumos facturados;
- f) Valores correspondientes a impuestos, tasas u otros conceptos contributivos que apliquen, sean éstos fijos o proporcionales al consumo facturado, en cuyo caso se indicará el porcentaje o alícuotas respectivas;
- g) Recargos legales aplicables para el caso en que el usuario incurra en mora en el pago de la factura;
- h) Fecha de vencimiento;
- i) Lugares y medios habilitados para el pago;
- j) Saldos anteriores adeudados por facturas de servicios, incluyendo recargos;
- k) Créditos a favor del usuario, los que se deducirán del total facturado;

- l) Números telefónicos y lugares habilitados para efectuar solicitudes y reclamos relativos a la factura, o a cualquier otro aspecto del servicio; y,
- m) Otras informaciones o mensajes útiles que la Empresa considere importante comunicar a sus usuarios.

Art. 60.- Conceptos sujetos a facturación de servicios.- La factura podrá incluir los siguientes conceptos:

- a) Consumos correspondientes a los servicios recibidos de agua potable
- b) y/o alcantarillado;
- c) Recargos legales derivados del pago fuera de término y multas;
- d) Contribuciones de mejoras u otros conceptos de naturaleza contributiva establecidos por leyes o resoluciones creadas por el Directorio de la Empresa;
- e) Servicios ocasionales recibidos; y,
- f) Cuotas por financiamientos concedidos por la Empresa, relativos a los conceptos anteriores.

Art. 61.- 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 anterior literales a), b), c) y e) de este reglamento, será mensual y tendrá una fecha límite o de vencimiento para el pago que será de hasta quince (15) días calendario posteriores a la fecha de emisión de la factura. Las facturas por otros conceptos se facturarán según se presten los servicios correspondientes y se aplicará la misma regla del vencimiento de pago;"
- b) Recargos por pago en mora.-** Si el pago ocurre con posterioridad al vencimiento, se adicionará al valor de la factura, el interés legal por los días de mora corridos hasta el día del efectivo pago, a la tasa activa promedio para operaciones a treinta (30) días, vigente en el mercado financiero ecuatoriano, según la última publicación disponible del Banco Central del Ecuador.
- c) Lugares de pago.-** Los pagos de las facturas se efectuarán en las ventanillas de bancos y demás lugares autorizados por la Empresa.

La Empresa hará pública la difusión del listado de bancos y demás entidades o personas autorizadas a recibir pagos, detallando las respectivas direcciones y horarios de atención.

- d) Medios de pago.-** Los pagos serán efectuados mediante dinero en efectivo, transferencia o débito bancario librado sobre una entidad bancaria de la ciudad de Pedernales u otra forma aceptable por la Empresa;
- e) Imputación del pago.-** Ningún pago podrá ser imputado a una cuenta distinta a la referida en la respectiva factura. El pago íntegro de una factura tendrá efecto cancelatorio respecto de los conceptos cubiertos por la misma, siempre y cuando el usuario no registre deudas en mora derivadas de facturaciones de servicios anteriores, que hubieren sido incluidas en la factura, o hubieren sido objeto de notificación de pago previa. 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 literal 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 la recuperación del valor adeudado por vía judicial o coactiva. La presentación de un reclamo de alta facturación no exime la obligación del usuario del pago de las cuotas acordadas;

- f) Pago sin factura.-** En los casos señalados en la emisión de factura, 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 la identificación numérica de la cuenta, al dar aviso de la no recepción, o aquellas que proporcione en el lugar, podrá cancelar su obligación;

- g) Ausencia del responsable de pago.-** La ausencia del responsable del pago, cualquiera sea su causa y extensión, no libera ni posterga ningún compromiso de pago que hubiere sido facturado; y,
- h) Efectos de la mora.-** La acumulación de una (1) factura de servicio total o parcialmente impaga, generará los efectos relativos a la suspensión del servicio establecidos en el Contrato de Concesión, sin perjuicio del curso de intereses señalados en el literal 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 a la recuperación del valor adeudado por vía judicial.

Art. 62.- Responsabilidades en conexiones de agua.- El propietario del inmueble será el único responsable ante EPMAPA-PED por las relaciones derivadas de los servicios de agua potable y alcantarillado. En tal virtud, no podrá alegar mora de su inquilino cuando el inmueble estuviere arrendado.

Art. 63.- Períodos de consumo.- El período de consumo de cada conexión a facturar podrá fluctuar entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días. A los efectos de la facturación de los consumos, la Empresa aplicará las tarifas a la totalidad de sus usuarios con respecto al mes que cubra el mayor número de días de consumo.

Art. 64.- Emisión y distribución de Facturas.- La Empresa emitirá las facturas 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 ~~factura~~ será distribuida por cuenta y responsabilidad de la Empresa, de modo tal que sea recibida por el usuario con una anticipación mínima de diez (10) días respecto de la fecha de vencimiento estipulada. En el caso de que la factura 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 diario de circulación local, durante por

lo menos, dos (2) días consecutivos.

Ningún usuario podrá justificar la no cancelación a tiempo de la factura en razón a su ausencia, temporaria o definitiva, del correo electrónico autorizado para la entrega. Suya será la responsabilidad de avisar a la Empresa, con una antelación mínima de veinte 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 siguiente pago de la misma.

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

Art. 65.- Excepción transitoria a la medición.- Constituyen causales justificativas para la no medición transitoria de consumos, las siguientes:

- i. La sustracción del medidor;
- ii. El mal funcionamiento o no funcionamiento del medidor, detectado por la Empresa a través de pruebas y controles de confiabilidad de lecturas, o por cualquier otro medio; y,
- iii. La imposibilidad de lectura del medidor.

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

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

Los efectos derivados de la ocurrencia de una causal de justificación para la no medición de consumos con relación a la facturación de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, diferirán según la responsabilidad fuere del usuario o de la Empresa.

- i. En los casos en que la responsabilidad recaiga en la Empresa:
 1. Se aplicarán las pautas indicadas en el Reglamento de Estructura Tarifaria y en este reglamento, contándose el inicio del periodo de facturación según promedios históricos, a partir de receptada por

la Empresa la denuncia o desde la detección del problema, lo que hubiere ocurrido antes.

2. Cuando se compruebe que la discontinuidad del servicio afecta a la precisión de la medición y la solución del problema dependa de la ejecución de obras previstas a futuro, la Empresa facturará en base al consumo promedio del sector. La Empresa podrá facturar el consumo registrado por diferencia de lecturas siempre y cuando instale un mecanismo que permita corregir la falta de precisión en la medición arriba señalada.
- ii. En los casos en que la falta de medición fuere resultado de alguna acción u omisión del usuario:
1. La facturación que corresponda al lapso de tiempo que demande la solución del problema estará basada en el promedio histórico de los últimos seis (6) meses de consumos registrados, o si el usuario no tuviere dicha antigüedad en el plazo menor en que se hayan verificado tales consumos. En caso de que el medidor estuviere en buen estado, pero fuere imposible leerlo, la facturación hecha según lo recién indicado será provisional. En este caso, el ajuste de la facturación, una vez normalizadas las lecturas, se hará bajo presunción de que el consumo registrado durante cada período sin lectura es equivalente al cociente entre la diferencia de las lecturas reales obtenidas al principio y al final de la imposibilidad y el número de períodos de facturación sin lecturas. 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.
 2. La Empresa estará facultada a disponer la suspensión del servicio, si el impedimento se mantiene a lo largo de dos (2) periodos de facturación.
 3. Si la falta de medición se extiende a dos periodos consecutivos, la Empresa estará facultada a imponer una multa equivalente al 20% del consumo promedio histórico por cada mes que esté interrumpida la medición. En caso de que el medidor estuviere en buen estado, pero fuere imposible leerlo, la multa impuesta según lo recién indicado será provisional y se reliquidará sobre los consumos registrados presuntos calculados de acuerdo con lo establecido en el número (ii 1) que antecede.

Art. 66.- Propiedades horizontales.- Los inmuebles declarados de propiedad horizontal, que mantengan un solo medidor, serán facturados con una sola planilla.

Art. 67.- Restablecimiento de servicio.- El restablecimiento del servicio de agua potable se hará hasta dentro de las 24 horas siguientes al día en que se haya cancelado la totalidad de la deuda o se haya firmado el Convenio de Facilidades de Pago.

Innumerado 1.- Convenio de Facilidades de Pago. - El usuario podrá solicitar al Gerente General facilidades de pago para la cancelación de la totalidad de los valores que estuviere adeudando. En esta petición, el deudor deberá ofrecer un pago al contado, que no podrá ser menor al 20% de los valores adeudados y la forma en que pagaría el saldo. El ofrecimiento de pago podrá ser en dividendos mensuales, trimestrales o semestrales. Para la firma del Convenio de Facilidades de Pago se debe establecer la cuota de amortización gradual que comprendan tanto la obligación principal como intereses y multas a que hubiere lugar, de acuerdo con la tabla que al efecto elabore la Dirección Comercial.

El Director Comercial podrá aprobar las peticiones de Facilidades de Pago diferidos hasta veinticuatro (24) meses, todas aquellas peticiones que sean por un plazo mayor deberán contar previamente con la aprobación del Gerente General, a quien el Director Comercial presentará el informe con el análisis de la deuda y de la situación del usuario.

Para las aprobaciones de las peticiones de Facilidades de Pago, se tomará como base la siguiente tabla:

Deuda en USD	Plazo a Diferir
hasta 999,99	Hasta 12 meses
de 1.000,00 a 2499,99	Hasta 24 meses
de 2.500,00 a 4999,99	Hasta 36 meses
más de 5000,00	Hasta 48 meses

Toda petición que difiera de lo establecido en la presente tabla, deberá contar con la aprobación del Directorio de la EPMAPA-PED.

Toda petición de facilidades de pago será motivada y contendrá los siguientes requisitos:

1. La designación del Gerente General de la EPMAPA-PED ante quien se la formula;
2. El nombre y apellido del compareciente; el derecho por el que lo hace; el número del registro de contribuyentes, o el de la cédula de identidad, en su caso;
3. La indicación de su domicilio permanente, y para notificaciones, el que señale;
4. Razones fundadas que impidan realizar el pago de contado;

5. Oferta de pago inmediato no menor de un 20% de la deuda y la forma en que se pagaría el saldo;
6. Indicación de la garantía por la diferencia de la obligación, esto se presentará en el caso que el usuario requiera el levantamiento de alguna medida cautelar; y,
7. La firma del compareciente, representante o procurador y la del abogado que lo patrocine.
8. Indicación clara y precisa de los valores adeudados, contenidas en las facturas o notificaciones de pago, respecto de las cuales se solicita facilidades para el pago."

Art. 68.- Solicitud de suspensión de servicio de agua.- Cuando los usuarios hayan solicitado la suspensión del servicio de agua potable o éste se encuentre taponado y disponga del mismo por otros medios, EPMAPA-PED facturará el 50% del valor, por concepto de uso de alcantarillado, calculado en base del promedio de los últimos meses facturados con lecturas. Si este procedimiento no fuera posible aplicar se facturará de acuerdo a un estudio técnico, elaborado por EPMAPA-PED.

Art. 69.- Bajas de las cuentas.- El usuario que solicitaré la baja de la cuenta, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con EPMAPA-PED, se procederá al taponamiento definitivo de la acometida, a la baja del catastro y perderá todos los derechos adquiridos. Para el cobro de la facturación del 50% del alcantarillado se efectuará un estudio técnico, elaborado por EPMAPA-PED.

Art. 70.- cuentas no ubicadas físicamente.- Las cuentas y planillas existentes en catastro que no puedan ser ubicadas físicamente, serán dadas de baja por el Directorio, previo informe de la Gerencia Técnica y la Gerencia Administrativa Financiera.

Art. 71.- Ubicación de medidores.- Los medidores se instalarán en lugares visibles y accesibles. En el caso de edificios, el banco de medidores deberá ubicarse en la planta baja.

Art. 72.- Toma de lecturas.- La toma de lecturas se hará en forma mensual.

Art. 73.- No toma de lecturas.- En caso de que el lector no haya podido tomar la lectura correspondiente, informara los motivos de la no lectura.

Art. 74.- Lecturas no consecutivas.- En caso de que no se logre tomar lecturas sucesivas, se facturará en base del promedio de las lecturas de los últimos seis meses; de no ser posible se procederá conforme al estudio técnico respectivo, elaborado por EPMAPA-PED.

Art. 75.- Acceso a domicilio.- El usuario está en la obligación de permitir al personal de la EPMAPA-PED, debidamente identificado, acceder al medidor y a las instalaciones internas sin que esto constituya una violación a sus derechos.

Art. 76.- Consumo histórico.- La facturación, en los casos que no se contare con

consumos históricos a causa de medidores dañados, manipulados o por disponer de instalaciones directas, será de acuerdo al consumo promedio de su categoría.

La facturación en caso de construcciones se emitirá de acuerdo a su categoría.

CAPITULO IX

Distribución de agua potable por medio de hidrantes

Art. 77.- Comercialización de agua para tanqueros.- EPMAPA-PED está facultada para comercializar el agua potable mediante tanqueros, según la tarifa productiva, más los gastos de transporte.

Innumerado 1.- La EPMAPA-PED podrá comercializar de manera directa o indirecta el agua mediante tanqueros.

Se considerará comercialización directa cuando la EPMAPA-PED comercialice el agua mediante tanqueros propios o contratados.

Se considerará comercialización indirecta cuando la comercialización del agua sea realizada mediante un particular autorizado por la EPMAPA-PED.

En ambos casos, el usuario además de pagar la tarifa por la comercialización del agua potable deberá pagar los costos del transporte.

Innumerado 2.- Toda persona que quiera obtener una autorización de comercialización de agua mediante tanquero, deberá presentar a la EPMAPA-PED una solicitud de registro que reunirá los siguientes requisitos:

1. Solicitud dirigida al Gerente General de la EPMAPA-PED.
2. Nombres completos del peticionario, en caso de ser compañía deberá incluir la misma información de su representante legal.
3. Lugar de domicilio y de recepción de comunicaciones (física y electrónica).
4. Ruta y horario en el que realizará el servicio de comercialización de agua mediante tanquero, especificando el tipo de usuario y ruta que suministrará.
5. Identificación del o los camiones cisterna (tanqueros), adjuntando la matrícula, las características del vehículo, el cubicaje de tanqueros, y revisión **actualizado** del vehículo.
6. Análisis de costos y propuesta de recargo por el transporte del agua potable en la ruta solicitada.
7. Adjuntará RUC actualizado incluyendo una actividad comercial relacionada.
8. Adjuntará certificado de no adeudar al GAD del Cantón Pedernales y a la EPMAPA-PED.

9. Adjuntará los documentos habilitantes que acrediten su personería (cédula y/o nombramiento de representante legal).

Innumerado 3.- Recibida la petición con los documentos habilitantes, la Dirección Comercial revisará la petición, constatará que la petición cumpla con los requisitos antes señalados, y verificará que la ruta y horario requeridos sean acorde a las necesidades del cantón, luego de lo cual inspeccionará en conjunto con un delegado de la Dirección Técnica los tanqueros con los que el peticionario propone comercializar el servicio de agua.

La Dirección Comercial podrá ordenar al peticionario que subsane las observaciones encontradas, concediendo un término de diez hasta treinta días para que el peticionario las subsane; luego de transcurrido este término sin que el peticionario no hubiere subsanado las observaciones notificadas, se archivará el trámite y el peticionario deberá presentar una nueva petición con todos los requisitos señalados en el artículo anterior.

Una vez el peticionario cumpla con todos los requisitos y/o subsane todas las observaciones notificadas, la Dirección Comercial emitirá un informe dirigido al Gerente General en el que indicará si recomienda se conceda la autorización para la comercialización del agua mediante tanquero.

Innumerado 4.- Una vez que el Gerente General apruebe la autorización para la comercialización del agua mediante tanquero, se suscribirá un Convenio de Autorización, en el que se establecerán los límites de la autorización, las obligaciones del autorizado, las sanciones y las demás condiciones que correspondan.

Innumerado 5.- El particular autorizado deberá cumplir con las condiciones de su autorización, reconociendo que en caso de incumplimiento se lo sancionará con las multas establecidas en el Convenio de Autorización, Reglamentos, Ordenanzas y Ley.

Innumerado 6.- La EPMAPA-PED en cualquier momento podrá inspeccionar los camiones cisterna (tanqueros) con los que se provee el servicio provisión de agua, así como el agua que se provee. De generarse algún costo para la realización de esta inspección, éste será cubierta por el particular autorizado.

Innumerado 7.- El particular autorizado solicitará al Director Comercial, el ticket de distribución de agua, para lo cual informará cuál es la ruta autorizada que será suministrada, el tanquero que utilizará para este transporte, y pagará el valor correspondiente por metro cúbico de agua potable.

El particular autorizado cobrará al usuario final los valores correspondientes, que no podrán ser mayores al autorizado por la EPMAPA-PED. Del particular autorizado cobrar valores mayores a los autorizados será sancionado de acuerdo a lo estipulado en el Convenio de Autorización.

La comercialización del agua potable transportada por medio de camiones cisterna (tanqueros) será considerada como servicio ocasional, de acuerdo con lo señalado en el literal d) del Art. 60 de este Reglamento.

Art. 78.- Servicio gratuito.- Cuando existan instalaciones de agua potable debidamente legalizadas, que a causa de situaciones de emergencia no tengan el suministro, EPMAPA-PED proporcionará el servicio gratuito mediante tanqueros a los establecimientos de salud, educacionales fiscales y afines.

De las refacturaciones

Art. 79.- Refacturación.- Se entiende por Refacturación el proceso de revisión y/o corrección de la facturación por servicios que presta EPMAPA-PED, debido a errores que se hubieren presentado por las siguientes causas:

- a) Defectos de funcionamiento del medidor
- b) Lecturas, digitación y/o facturación incorrectas
- c) Errores en la categoría asignada al usuario

Art. 80.- Solicitud de Refacturación.- La solicitud de refacturación deberá ser presentada al Director Comercial por el usuario que se sienta perjudicado, en forma escrita, en especie valorada y acompañada de copia de la última factura, como documento habilitante.

Art. 81.- Plazo de solicitud.- Los reclamos y observaciones a las planillas se presentarán en un plazo de hasta (2) meses a partir de la fecha de entrega de la notificación de Pago, EPMAPA-PED resolverá sobre el reclamo en treinta (30) días, y de ser procedente elaborará la factura rectificada.

Art. 82.- Cálculo de consumo por refacturación.- En caso que se proceda la refacturación, se calculará el consumo de la siguiente manera:

- a) Si funciona mal el medidor, lo que deberá ser certificado por el Director Comercial, se considerará los promedios de consumos históricos.

Si este procedimiento no fuere posible, se procederá de acuerdo al estudio técnico.

- b) Si se tratare de lecturas, digitación y/o facturación tomada *incorrectamente*, se procederá en base de las lecturas marcadas por el medidor.
- c) Si la cuenta esta mal categorizada, se procederá a la rectificación basada en un informe del Director Comercial.

Art. 83.- plazo de pago.- Las planillas refacturadas deberán ser pagadas en un plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de notificación por el Gerente de la Empresa, con el pliego tarifario vigente a la fecha de refacturación, sin multas ni intereses.

Art. 84.- Comisión de refacturación.- Para conocer y resolver esta clase de solicitudes se integrará la Comisión de Refacturaciones, conformada por:

- Director Financiero.
- Responsable de Facturación
- Secretario (ad hoc)

1. Recibida la solicitud de refacturación, el Director Comercial designará a un Analista o Inspector para que realice un informe que será puesto en conocimiento de la Comisión de Refacturación. En este informe primero se revisará si la solicitud fue presentada dentro del plazo señalado en el artículo 81 de este Reglamento, de incumplirse con este requisito se informará de este particular a la Comisión de Refacturación quien conocerá y resolverá negando la solicitud; de cumplirse con el plazo de presentación, se dejará constancia de este particular y se procederá a verificar los hechos relatados por el usuario, así como de las pruebas presentadas, con lo que constatará si se ha cumplido alguna de las causales establecidas en el artículo 79 de este reglamento, y de ser procedente adjuntará la liquidación de consumo por refacturación, valor que será calculado de acuerdo a lo señalado en el artículo 82 de este Reglamento, e incluirá sus conclusiones y recomendaciones.

El informe, acompañado de todo el expediente generado por la solicitud de refacturación, será entregado al Director Financiero, para que en la siguiente sesión de la Comisión de Refacturación se lo conozca, analice y resuelva. La Comisión de Refacturación, previo a resolver, podrá ordenar que se complete o amplíe dicho informe, otorgando un término que no podrá superar los diez días para su cumplimiento.

Art. 85.- Plazo de resolución de refacturación.- Esta Comisión conocerá y resolverá las solicitudes en un plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de recepción de la misma por parte de la Unidad de Gestión de Servicio..

La Comisión se reunirá por lo menos dos veces al mes para tratar las solicitudes receptadas, a las mismas que se adjuntarán los informes respectivos.

Art. 86.- Aplicación de refacturación.- La refacturación procederá para los últimos 60 días de consumo, sin perjuicio del inicio del juicio de coactiva por parte de EPMAPA- PED.

Art. 87.- Responsabilidad de la comisión de refacturación.- La Comisión de Refacturación será responsable de las resoluciones que tome; sin embargo, si la Comisión de Refacturación hubiere sido inducido a un error por parte del contenido del informe, el Analista o Inspector que lo hubiere realizado asumirá las responsabilidades respectivas.

Art. 88.- Casos especiales.- En casos especiales y cuando la Comisión de Refacturación no pueda resolver el trámite, pondrá en conocimiento del Gerente

General, quien analizará y solucionará la dificultad presentada; o tramitará ante el Directorio de EPMAPA-PED para la resolución final, según el caso lo amerite.

Art. 89.- informes.- La Comisión de Refacturación elevará informes mensuales a Gerencia y Directorio.

CAPITULO X

INTERRUPCIÓN, SUSPENSIÓN Y CIERRE DEL SERVICIO

Art. 90.- Interrupción del servicio por razones técnicas.- La Empresa podrá interrumpir o discontinuar el servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario, en función de alguna de las siguientes causas:

- a) Contaminación o amenaza de contaminación de agua potable;
- 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;
- c) Situaciones de emergencia provocadas por episodios naturales, acciones de terceros, fallas de energía, u otras razones excepcionales que justifiquen la interrupción; y,
- d) Las demás contingencias previstas en este reglamento.

Art. 91.- Suspensión del servicio solicitada por el usuario.- Siempre que no violare normas jurídicas de acatamiento general o disposiciones de jueces o autoridades administrativas competentes, todo usuario podrá solicitar a la Empresa la suspensión temporaria del servicio, por un período determinado, no inferior a tres (3) meses, cumpliendo los siguientes requisitos:

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

La Empresa deberá aprobar o rechazar la solicitud de suspensión temporaria dentro del plazo de diez (10) días, y en el caso de aprobarse la misma, realizar la desconexión dentro del plazo de diez (10) días siguientes. Vencido este plazo no se facturarán los siguientes consumos incurridos.

Vencido el plazo de la suspensión, la Empresa procederá a la reconexión del servicio. En el caso de que el usuario solicite la reconexión del servicio, antes del plazo estipulado, la Empresa dispondrá de cuarenta y ocho (48) horas para realizar la reconexión a partir de que la reconexión fuera solicitada por el usuario.

Una vez realizada 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 ejecutar el cierre definitivo del servicio.

Art. 92.- 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 del servicio cuando el usuario se encuentre en mora total o parcialmente de una factura, luego de los quince (15) días calendario de vencido el plazo para el pago.

También se suspenderá el servicio cuando el usuario se encuentre en mora total o parcialmente en el pago de una cuota de un convenio de facilidades de pago, hecho que califica a la deuda financiada como vencida;

- 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 literal a) precedente, estará obligada a comunicar por escrito al usuario, en su domicilio, a través de la factura u otro medio, un preaviso de suspensión del servicio donde constará además: la deuda acumulada con sus recargos, y los costos establecidos para la desconexión y reconexión del servicio, respectivamente, concediéndole al usuario cinco (5) días, para la regularización del pago;

- c) **Suspensión del servicio en caso de reconexión no autorizada.**- En el caso de las reconexiones sin autorización de la Empresa, la Empresa estará facultada a proceder inmediatamente al corte del servicio sin mediar previo aviso;

- d) **Suspensión del servicio por falta de pago en inmuebles multifuncionales, con conexión única.**- En los casos de facturación a las unidades independientes de edificios multifuncionales, que no respondan a lecturas de consumos individuales, la falta de pago que autoriza la suspensión del servicio debe alcanzar una proporción superior al veinte por ciento (20%) del total mensual facturado al inmueble.

En ese supuesto, las acciones por la falta de pago, hasta el monto alcanzado, estarán dirigidas al titular de la conexión, a quien la Empresa pondrá en conocimiento del detalle de los montos adeudados y sus

responsables;

- e) **Procedimiento de suspensión.**- Vencido el plazo indicado en el literal b) precedente, la Empresa podrá realizar el corte del suministro de agua potable, a través de los mecanismos técnicos que considere idóneos a ese efecto. A partir de la realización de dicho trabajo se generará un crédito favorable a la Empresa equivalente al valor establecido para la actividad de desconexión;
- f) **Reconexión del servicio.** - El usuario tendrá derecho a la reconexión del servicio, previo el pago del monto total adeudado o a la firma de un convenio de facilidades de pago, y realizado el pago de todos los cargos de reconexión respectivos. La Empresa deberá efectuar los trabajos de reconexión dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, contado desde la cancelación de la deuda o suscripción del convenio de facilidades pago; y,
- g) No procederá la suspensión del servicio cuando el usuario demuestre fehacientemente que ha pagado los valores consignados como deuda, o cuando tuviere pendiente de resolución un reclamo por facturación, o por una causa atribuible a la Empresa

Art. 93.- Suspensión del servicio por otras razones atribuibles al usuario.- La Empresa podrá disponer y efectivizar la suspensión del servicio correspondiente al usuario o al inmueble, aunque no tuviere una deuda vencida con la Empresa cuando:

- a) Verifique la instalación indebida de conexiones, calificándose como tales a la realización de:
 - i. Modificaciones a las conexiones existentes;
 - ii. Derivaciones permanentes o temporarias para proveer del servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario a otros predios;
 - iii. 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.
- 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) Ocurra el evento indicado en este 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, previniéndole de la suspensión del servicio, y las implicaciones relativas al pago de los cargos de conexión y desconexión respectivos.

La reconexión será factible, siempre y cuando el responsable subsanare la causa determinante de la suspensión, lo que certificará la Empresa dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de requerida la reconexión.

Art. 94.- 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 transcurso de los indicados seis (6) meses no se interrumpe por las reconexiones ilegales que hiciere el usuario. El costo del cierre definitivo y el de las eventuales multas por reconexiones se sumará a la deuda del usuario. El cierre definitivo constituye una decisión administrativa que podrá implicar, a criterio de la Empresa, el retiro del medidor, y el cierre de la guía respectiva, y cuyas acciones serán a costo del usuario.

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

De las reparaciones

Art. 95.- Obligación del abonado.- El usuario está obligado a reparar y mantener en perfecto estado de funcionamiento los sistemas internos de agua potable y alcantarillado.

Art. 96.- Inspecciones en instalaciones domiciliarias.- El usuario permitirá que el personal de EPMAPA-PED realice inspecciones a sus instalaciones internas con fines de revisión, sin que esto constituya una violación a sus derechos.

Art. 97.- 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, fuere necesario reemplazarlo total o parcialmente. Esta obligación comprende también a las conexiones existentes, al momento del inicio de la concesión.

Cuando las acciones de reparación, mantenimiento y/o sustitución de una conexión, obliguen a una interrupción individual del servicio por un período mayor de veinticuatro (24) horas, el usuario tendrá derecho a que se le notifique con la debida anticipación a que se efectúe la suspensión y se le otorgue el tiempo necesario para proveerse de reservas de agua. Si la interrupción individual del servicio durare más de veinticuatro horas, la Empresa deberá proveer sistemas de ~~abastecimiento~~ **abastecimiento** alternativos para los usuarios afectados.

La Empresa deberá procurar reducir los efectos de las acciones de reparación, mantenimiento y sustitución que ejecute respecto de las conexiones.

En caso de ser necesaria la reposición de la conexión siempre y cuando no esté interrumpido el servicio y/o afectada la calidad del agua, la Empresa tendrá un plazo de treinta (30) días para tal reposición de la conexión.

Este plazo decurrirá a partir del día en que el usuario haya presentado debidamente su reclamo. Una vez restablecido el servicio la Empresa deberá dejar constancia escrita del hecho, al usuario.

CAPITULO XI SANCIONES Y PROHIBICIONES

Art. 98.- Abonados suspendidos.- El servicio que se hubiere suspendido por parte de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pedernales, EPMAPA-PED, no podrá ser reinstalado, sino por los empleados del ramo, previo trámite, autorización y pago de los derechos de reconexión, si hubiere lugar.

Art. 99.- Instalación indebida y manipuleo de las conexiones.- La Empresa es la única facultada para autorizar, poner en funcionamiento y mantener una conexión de agua potable, así como para realizar trabajos en las redes públicas, y demás instalaciones del servicio externas a la red intradomiciliaria.

Cuando la Empresa 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 cualquier manipulación directamente o por terceros o intervención no autorizada, respecto de la referida infraestructura. De hacerlo, la Empresa le impondrá la multa prevista en el presente reglamento según la infracción que corresponda, además de ejercer las acciones pertinentes para obtener del usuario el resarcimiento que corresponda a los daños ocasionados a las instalaciones, y los demás perjuicios ocasionados al servicio, valorizados por la Empresa al costo de reposición respectivo.

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

En caso de que el usuario acuda a cualquier instancia judicial, la Empresa podrá facturar al usuario durante el periodo del trámite judicial, el consumo medido, hasta que se ejecute el pronunciamiento de la autoridad judicial.

En caso de que no hubiere instalado o funcionara un sistema de micromedición, se aplicarán, durante el tiempo que dure la sustanciación de la acción, la que disponga el Gerente General a través de resolución. A la resolución de la autoridad judicial será obligación de:

- a) La Empresa de hacer las modificaciones correspondientes a la factura; y,
- b) El usuario de hacer los pagos correspondientes del fallo judicial incluyendo el costo de una nueva conexión, si fuera el caso.

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

Art. 100.- Conexiones clandestinas.- La Empresa deberá hacer todos los esfuerzos razonables para eliminar la existencia de conexiones clandestinas, a cuyo efecto tendrá obligación de realizar las acciones de fiscalización que permitan detectar e inutilizar todas aquellas maniobras presumiblemente fraudulentas, que pongan en riesgo la calidad de la provisión y/o perjudiquen al servicio. Así mismo la Empresa procurará la incorporación, al registro comercial de los involucrados si es que no fueren usuarios de la Empresa. A tal efecto, la Empresa tendrá derecho a:

- a) Disponer y ejecutar, sin aviso alguno, la suspensión del suministro que corresponda a una conexión clandestina, retirar las instalaciones y equipamientos construidos o incorporados para facilitar dicha conexión, salvo cuando el involucrado fuere ya usuario de la Empresa y acceda a regularizar su situación mediante la inscripción en el registro comercial de la Empresa, y siempre y cuando, 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 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, poseedor o tenedor del inmueble, responsable o beneficiario, una determinación de su consumo medido hasta doce (12) meses, con sus intereses, en carácter de compensación por el servicio recibido. Este consumo será calculado una vez regularizada la conexión; y/o,
- d) Reclamar del responsable, el resarcimiento de 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 regularización del servicio, a cuyo

efecto podrá legalizar la conexión y proceder a ingresar al involucrado en el registro comercial de la Empresa.

CAPITULO XI

INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS

Art. 101.- Configuración de las infracciones.- Las infracciones cometidas por los usuarios, o por las personas de su dependencia o que residan en el inmueble servido, responderán a las imputaciones descritas en el listado del Anexo del presente reglamento, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades civiles y penales que hubiere lugar. En todos los casos, el titular de la conexión responderá por las infracciones atribuidas a las personas antes mencionadas. Corresponderá a la Empresa valorar los hechos o actos imputados, a fin de calificar o no su imputación a alguno de los tipos de infracción previstos en el presente reglamento.

Para que un hecho o acto sea considerado infracción, deberá existir evidencia formal, debiendo presumirse la inocencia del autor.

Art. 102.- Atenuantes y agravantes.- Los valores de las multas establecidas en el Anexo, se podrán ajustar en función de la existencia de las causas de atenuantes o agravantes, que se indican a continuación:

Serán considerados como causas atenuantes:

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

Estas causas atenuantes podrán producir una disminución en el valor de la multa de hasta un 20%.

Serán considerados como causas agravantes:

- i. La reiteración de la infracción será sancionada con una multa igual al valor establecido en el Anexo del presente reglamento, multiplicado por el número de reiteraciones de la infracción;
- ii. La configuración de daños no resarcidos a bienes afectados al servicio o
Procedimiento para la aplicación de sanciones. - A los efectos de determinar la infracción y aplicar la sanción respectiva, deberá cumplirse el siguiente procedimiento: 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.

Art. 103.- Suspensión temporal del servicio.- Una vez dispuesto el inicio del procedimiento comprobatorio de una infracción, la Empresa podrá ejecutar la suspensión temporal del servicio al presunto responsable, a efectos de precautelar bienes e instalaciones afectados al servicio y/o de terceros, circunstancia que se extenderá hasta que la Empresa considere superadas las causas que fundamentan tal medida o se adopte resolución alguna en el procedimiento respectivo.

Art. 104.- Procedimiento comprobatorio.

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

- viii. La resolución que determine el establecimiento de sanción, es susceptible de la presentación de recurso de apelación ante EPMAPA-PED, conforme al procedimiento contemplado en el presente reglamento. En caso de presentarse apelación, se suspenderá la obligación de pago de la multa impuesta, hasta tanto resuelva EPMAPA-PED.

En caso que el usuario no presente sus descargos en el plazo indicado, la Empresa procederá a la aplicación de la multa respectiva.

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

Se deja expresamente estipulado que este procedimiento no será aplicable para efectos de sancionar los casos de reconexiones ilegales.

Art. 105.- Medidas conexas a la sanción.- Adicionalmente a la sanción impuesta, la Empresa podrá ejercer las acciones correspondientes para que cesen las causas o circunstancias que producen la infracción y/o sus efectos.

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

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

Art. 106.- (Derogado en Sesión de Directorio el 12 de febrero del 2020).

Art. 107.- Transferencia de propiedad de medidor.- El abonado no tendrá derecho a transferir la propiedad del medidor exceptuándose el caso de enajenación del inmueble, en el que el nuevo propietario será pecuniariamente responsable de los valores adeudados por el propietario anterior.

Art. 108.- prohibiciones de uso del agua.- El agua potable que suministra la Municipalidad a través de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pedernales EPMAPA-PED, no podrá ser destinada para riegos de campos y huertos, la infracción será sancionada con una multa de cinco (5) salarios mínimos vitales generales.

Art. 109.- Uso de Hidrante.- Solo en caso de incendio o cuando hubiere la autorización correspondiente podrá el personal del Cuerpo de Bomberos hacer uso

de válvulas, hidrantes y conexos, pero en circunstancias normales ninguna persona particular podrá hacer uso de ellas; si lo hiciere, además del pago de daños y perjuicios a que hubiere lugar incurrirán en la sanción de cinco (5) salarios mínimos vitales generales.

Art. 110.- Prohibición de conexión de alcantarillado.- Se prohíbe conectarse a la red de alcantarillado sin previa autorización de la EPMAPA-PED, persona que lo hiciere será sancionado con una multa de dos (2) salarios mínimos vitales generales.

Art. 111.- Prohibición de conexión de agua.- Se prohíbe al usuario del sistema de agua, conecte directamente a la red de distribución algún equipo de bombeo, si se incumpliera esta disposición, el personal de la Empresa procederá a confiscar dicho equipo.

Art. 112.- cobro de daños en la red.- Todo daño ocasionado en la red de agua potable será cobrado al causante mediante la respectiva acción ordinaria de coactiva según el caso, acción que será ejecutada por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pedernales EPMAPA-PED, sin perjuicio de las acciones establecidas en el Código Penal.

CAPITULO XII

REGULARIZACIÓN DE CONSUMOS Y REDUCCIÓN DE AGUA NO CONTABILIZADA

Art. 113.- Regulación de usuarios.- La EPMAPA-PED 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.

Cuando la Empresa hubiere detectado cualquiera de las anomalías indicadas en el artículo precedente, EPMAPA-PED deberá regularizar su situación y podrá facturar al usuario el volumen no comercializado durante un periodo de hasta doce (12) meses. Este valor será equivalente a la diferencia entre volumen calculado y consumo facturado, y para su facturación se le aplicará los rangos de consumo correspondientes a ese periodo.

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

En caso de inconformidad con la disposición anterior, el usuario podrá presentar ante la Empresa, en el plazo cinco (5) días de haber sido notificado, sus pruebas de descargo respecto a la imputación que hiciere la Empresa.

La Empresa sustanciará este reclamo de acuerdo a las disposiciones que para el efecto prevé el presente reglamento.

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

ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

Art. 114.- Clasificación.- Las solicitudes y reclamos se clasifican en técnicos y comerciales, en orden a los criterios y parámetros de eficiencia establecidos en el Anexo de este reglamento, sin perjuicio de aquellos otros aspectos que resulten complementarios, conexos o afines, en razón de la materia, a los enumerados en el Anexo de este reglamento.

Art. 115.- Presentación de solicitudes.- Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio señalados en el "plazo para resolver solicitudes y reclamos" 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, en función de su naturaleza, completándose de ser el caso los formularios especiales habilitados por la Empresa para la atención 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, proporcionando su nombre y apellido, documento de identidad, número de teléfono y otras relacionadas para la atención de su trámite. Serán admisibles las solicitudes efectuadas por cualquier representante del usuario, sin otra formalidad que la de

una simple autorización escrita suscrita por el titular de la conexión.

Las solicitudes de provisión del servicio de agua potable y alcantarillado deberán ser hechas por escrito conforme a lo establecido en este reglamento.

Admitida la solicitud, la Empresa hará saber en el acto al peticionario, el número o la designación de registro asignada a la solicitud y el plazo previsto para la atención de la solicitud, según lo señalado en el "plazo para resolver solicitudes y reclamos" del presente reglamento y la división, departamento o sección de la

Empresa encargada de emitir la misma.

CAPITULO XIV RECLAMOS

Art. 116.- Reclamos en general.- Considérese 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 tres (3) 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.

Art. 117.- Tramitación de reclamos.- Los reclamos se regirán por las siguientes reglas:

- a) **Presentación.-** El reclamo podrá ser efectuado en las oficinas comerciales de la Empresa y por cualquiera de las formas y medios indicados para la presentación de solicitudes en el presente reglamento. Sin perjuicio de ello, la Empresa habilitará en sus oficinas comerciales un registro de reclamos, que se instrumentará y completará como se indica en los artículos 4 numeral 12 y 35 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y 5 y 34 de su reglamento general. Dado que EPMAPA-PED está facultada a intervenir en reclamos de los usuarios sólo ~~mediante la atención del recurso de apelación o reclamo de tercera~~ instancia en los términos de "RECURSO DE APELACION" de este reglamento, para que posteriormente sea atendido según lo que corresponda en virtud del presente reglamento;
- b) **Requisitos.-** Además de las circunstancias personales, el reclamante deberá precisar la naturaleza del reclamo, fundamentando la causa del mismo, adjuntando aquellos documentos que obren en su poder, y que

sirvan de apoyo o fundamento del mismo, pudiendo solicitar la realización de cualquier diligencia de prueba atinente a avalar la procedencia del reclamo. Ningún cargo o derecho será exigido para condicionar la presentación de un reclamo. Así mismo no será exigido como requisito previo a la presentación del reclamo, el que el usuario se encuentre al día en sus pagos;

c) **Recepción.-** La Empresa hará saber de modo formal al reclamante, a la presentación:

- i. El número de registro del reclamo; y,
- ii. El plazo previsto para la atención del reclamo, el mismo que se contará desde que el reclamo se hubiere presentado;

d) **Forma de sustanciación.-** La Empresa habilitará un expediente para el análisis del reclamo, donde incorporará de oficio todos aquellos elementos documentarios inherentes al planteamiento del usuario. La Empresa deberá efectuar las pruebas razonablemente requeridas por el reclamante y aquellas otras que la Empresa considere igualmente pertinentes. En el caso de que se habiliten medidas de prueba, solicitadas o no por el reclamante, la Empresa 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 presente reglamento, 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 aceptar o no el reclamo, debiendo incluir, cuando proceda, la descripción de las medidas que implementen lo resuelto;

f) **Notificación.-** La resolución será notificada por vía telefónica dentro de dos (2) días hábiles posteriores de haberse atendido el reclamo y por escrito al usuario a su domicilio o en el lugar que éste así lo designe dentro del área de concesión en un plazo de siete (7) días hábiles luego de haberse atendido el reclamo. En la notificación la Empresa dejará constancia del derecho que le cabe al reclamante a solicitar la revisión de lo resuelto, y el plazo que dispone para hacerlo, tomando en cuenta la fecha de notificación por escrito. En el caso de que en el domicilio del reclamante no hubiere persona que recibiere la notificación, el encargado de entregarla tomará

nota del hecho del cual se dejará constancia en el sistema informático de la Empresa; y,

- g) La falta de atención por parte de la Empresa dentro del plazo establecido, se entenderá como aceptación favorable del reclamo para el usuario, sin necesidad de aviso alguno por parte del reclamante.

Art. 117.- 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 este reglamento. En lo que no se oponga a dichas regulaciones específicas, serán aplicables las reglas generales del artículo precedente.

Considérese como reclamo por facturación a toda inconformidad del usuario relativa a los consumos y demás conceptos incluidos en la factura 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 emitida la factura correspondiente. Una vez cumplido el plazo fijado para la recepción de reclamos relativos a la facturación, la Empresa podrá a su discreción, considerar dicha reclamación, pero no estará sujeta al procedimiento establecido en el presente capítulo. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el usuario podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

Cuando el reclamo se refiera a los consumos registrados, será obligación de la Empresa realizar una prueba de exactitud del medidor debidamente coordinada con el usuario, siempre y cuando ésta no se hubiere realizado en los seis (6) últimos meses previos a la presentación del reclamo. En cualquier momento el usuario podrá solicitar una prueba de exactitud cuyo costo será asumido por el mismo usuario de conformidad con el Anexo del presente reglamento, sin perjuicio de los derechos establecidos en el presente reglamento.

La obligación de inspección de la Empresa no se extiende a las instalaciones internas del usuario o aquellas instalaciones en propiedad privada. En caso de que el usuario solicite a la Empresa hacer una inspección de sus instalaciones internas, la Empresa podrá realizarla y tendrá el derecho a percibir un cargo de acuerdo al Anexo del presente reglamento.

Salvo en casos de conexiones temporarias y conexiones especiales, al identificarse una fuga de agua ubicada entre el medidor y el frente del lote, será responsabilidad de la Empresa, repararla y proceder al ajuste de valor respectivo, producto de dicha fuga.

Art. 118.- 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 y hasta la resolución del reclamo, el valor equivalente al consumo promedio histórico de los últimos seis (6) periodos, o el promedio respectivo si la antigüedad de la conexión no alcance dicho lapso, siempre excluyendo el periodo reclamado a los efectos del cómputo del promedio, y según lo establecido en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. A ese efecto, la Empresa habilitará un formulario especial que servirá para informar los valores pendientes de pago. En caso de ser aceptado el reclamo de forma favorable al usuario, se procederá a la refacturación del o los periodos sujetos a reclamo, en función de los alcances de la decisión, con un ajuste que podrá ser incluido en la factura del periodo de facturación correspondiente.

Art. 119.- Plazos para resolver solicitudes y reclamos.- La Empresa dispondrá de los plazos establecidos en los cuadros siguientes, para resolver las solicitudes y reclamos presentados por parte de los usuarios. Todo asunto no previsto en la categorización de dichos cuadros tendrá un plazo de treinta (30) días para su cumplimiento y/o resolución.

Aspectos del nivel de servicio	Tiempo	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	48	Horas
Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de alcantarillado	5	Días
Solicitud de reconexión de la conexión domiciliaria de alcantarillado	48	Horas

Taponamiento de colectores	5	Días
Taponamiento de la conexión domiciliaria	2	Días
Filtraciones	2	Días
Falta de tapa de bocas de registro	48	Horas
Reclamos por desbordes cloacales en la vía pública	5	Días
Nuevos usuarios	15	Días
Descontinuaciones voluntarias	48	Horas
Reinstalaciones voluntaria	48	Horas
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
Correcciones de saldo	30	Días
Reclamos de medidores	30	Días
Clandestinos	N/C	
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 XV

REVISIÓN Y APELACIÓN

Art. 120.- Derecho de revisión o reclamo de segunda instancia.- Todo usuario podrá ejercer un reclamo de segunda instancia ante la misma Empresa, persiguiendo que ésta revoque o modifique la decisión adoptada respecto de un reclamo presentado por el mismo usuario.

El ejercicio de este derecho será condición para la presentación posterior del recurso de apelación ante EPMAPA-PED.

El ejercicio del reclamo de segunda instancia estará sujeto a las siguientes reglas:

- a) **Formalidades.-** El pedido de la revisión deberá formularse por escrito, y ser entregado en las oficinas comerciales 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 resuelto 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 el reclamo original, señalando simplemente que la Empresa no ha tenido en cuenta sus fundamentos, o bien podrá criticar fundamentadamente los argumentos esgrimidos en la decisión cuestionada; y,
- c) **Atención.-** La revisión será resuelta por un funcionario de nivel jerárquico superior al que hubiere despachado la decisión cuestionada. La revisión será resuelta dentro del plazo de veinte (20) días hábiles de solicitado el recurso, plazo que podrá extenderse por cinco (5) días más, cuando se realizaran las diligencias adicionales de prueba según se requiriesen.

El pronunciamiento de la Empresa será notificado al usuario por vía telefónica dentro de dos (2) días hábiles posteriores de haberse atendido el reclamo, y por escrito dentro de siete (7) días hábiles de emitido el pronunciamiento, y en la oportunidad se le hará saber la existencia del recurso de apelación ante EPMAPA-PED, como instancia disponible para expresar la inconformidad.

Art. 121.- Recurso de apelación del usuario ante EPMAPA-PED o reclamo de tercera instancia.- Toda decisión expresa recaída en relación a un reclamo de segunda instancia ejercitado, podrá ser objeto de apelación ante EPMAPA-PED por parte del usuario afectado. Mientras se sustancia el recurso de apelación ante EPMAPA-PED, el pronunciamiento que hubiere emitido la Empresa, quedará

suspendido 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 por quien ejerciere su representación mediante delegación escrita;
- b) **Formalidades.-** El recurso será presentado por escrito en las oficinas de EMAPA-PED, dentro de un plazo de treinta (30) días de notificado el pronunciamiento objeto del recurso. El recurrente deberá formular una crítica precisa y detallada a la decisión cuestionada, no pudiendo ofrecer nuevos medios de prueba;
- c) **Remisión de antecedentes.-** EPMAPA-PED cursará copia de la apelación dentro de un (1) día hábil de recibida, y ésta deberá, en un término máximo de cinco (5) días hábiles enviar el expediente conformado por la Empresa con la atención del reclamo en primera y segunda instancia, y demás de la información esencial que se requiera para la atención del recurso;
- d) **Sustanciación.-** EPMAPA-PED podrá realizar las diligencias de prueba que estime oportunas, incluso requiriendo la Empresa documentación adicional o informes especiales relativos al reclamo, los que deberán ser cumplidos dentro de los cinco (5) días hábiles de notificado el pedido, salvo cuando la producción de los informes implique actividades que requieran razonablemente mayor plazo, en cuyo caso EPMAPA-PED fijará el término respectivo;
- e) **Desistimiento por parte del usuario.-** El desistimiento por parte del usuario se lo realizará ante EPMAPA-PED durante la sustentación del reclamo de tercera instancia y podrá ser presentado o notificado hasta antes de que se emita resolución;
- f) **Resolución.-** EPMAPA-PED deberá emitir resolución dentro del término máximo de treinta y cinco (35) días hábiles de recibida la apelación, término dentro del cual deberá sustanciar la prueba que estime conveniente. Vencido este término, el recurrente tendrá el derecho a solicitar ante EPMAPA-PED la aceptación de su reclamo.

Art. 121.- Ejecución de la decisión.- La decisión de la apelación será notificada al recurrente por EPMAPA-PED dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada, y será cumplida por la Empresa o el recurrente, según corresponda.

CAPITULO XVI DE LA ADMINISTRACIÓN

Art. 122.- Manejo de fondos de agua.- El manejo de los fondos de agua potable, su recaudación y contabilización estará a cargo de la Sección Financiera de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pedernales EPMAPA- PED.

Anualmente se realizará el balance respectivo y cualquier saldo favorable que se obtuviere será destinado para la formación o una reserva que permita el financiamiento de cualquier obra, ampliación o mejoramiento del sistema y no se podrá bajo ningún concepto disponer de estos fondos en propósitos diferentes.

Art. 123.- Materiales y equipos.- Los materiales y equipos pertenecientes a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pedernales EPMAPA-PED no podrán ser transferidos a otros servicios.

Art. 124.- balance de cuentas de agua potable.- La Empresa Pública de Agua Potable someterá a consideración del Directorio el balance de la cuenta de agua potable en forma anual, a fin de tomar las medidas necesarias y realizar los ajustes convenientes en las tarifas.

CAPITULO XVI

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y DE LOS USUARIOS

Art. 125.- Derechos de la Empresa.- Constituyen derechos de la Empresa los contenidos en los instrumentos mencionados en este reglamento. Entre tales derechos de la Empresa, se incluyen los que se indican a continuación:

- a) Ejercer el control y custodia de las infraestructuras, instalaciones, redes y demás bienes de la Empresa; 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 EPMAPA-PED;
- 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;
- f) Dar solución a casos no convencionales de provisión de los servicios bajo las condiciones especiales que se determine; y,
- g) Controlar el uso racional del agua potable;

Art. 126.- Obligaciones de la Empresa.- Constituyen obligaciones de la Empresa las que se indican a continuación:

- a) Suministrar los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en las condiciones de calidad y eficiencia establecidas en el contrato y las demás normas aplicables;
- b) Utilizar materiales, equipamientos, servicios, tecnologías y bienes de calidad óptima y que resulten adecuados a los fines destinados de acuerdo a lo establecido en el Contrato;
- c) Vigilar el adecuado uso de los servicios por parte de los usuarios, preservando las instalaciones de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial transferidas y construidas a su cargo;
- d) Asesorar a los usuarios, respecto del mantenimiento de las instalaciones internas, y sobre las acciones preventivas que deberían adoptar para la mejor utilización de los servicios, en particular promoviendo el uso racional y el cuidado del agua;
- e) Atender las solicitudes y reclamos recibidos, en la forma establecida en el presente reglamento, procurando brindar a los usuarios un trato respetuoso, transparente, ágil, eficiente y equitativo;
- f) Brindar a los usuarios la información que corresponda de acuerdo con el Contrato y las leyes respectivas, sin perjuicio de difundir a través de medios de comunicación de alcance general, aquellas circunstancias que prevengan toda alteración de la normal prestación de los servicios; y,
- g) Atender los hechos materia de las denuncias y, de ser el caso, aplicar los

correctivos que correspondan de acuerdo con el Contrato y/o el presente reglamento.

Art. 127.- 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 y que resulten calificados como tales por EPMAPA-PED. A tal efecto la Empresa deberá comunicar y acreditar plenamente el evento de caso fortuito o fuerza mayor dentro de un plazo de cinco (5) días de haberse configurado o presentado el problema.

Art. 128.- 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 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.
- c) Recibir información de la Empresa, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en aquellas materias de información obligatoria, como en aquellas en que el usuario solicite información específica pertinente o relativa a su cuenta como usuario. Toda modificación a las condiciones de prestación de los servicios será informada a los usuarios por escrito con la primera facturación del servicio que se remita con posterioridad a su autorización.
- d) Obtener un trato amable, transparente, equitativo y eficaz por parte de la Empresa. Todo personal de atención al cliente de la Empresa, de cualquier jerarquía deberá llevar en forma visible una identificación personal. La Empresa deberá realizar una investigación interna, toda vez que reciba alguna queja acerca del trato brindado al usuario, debiendo resolverla dentro de los treinta (30) días, oportunidad en que hará saber al denunciante la decisión recaída;
- e) ~~Recibir~~ los reintegros a que tuviere derecho por pagos efectuados en exceso, mediante la acreditación del valor respectivo en las facturas más antiguas, hasta agotar el crédito.
- f) Exigir administrativa y/o judicialmente la reparación integral de las consecuencias dañosas referidas a derechos o intereses afectados por el accionar de la Empresa. La exigencia administrativa será planteada a través de la forma de reclamo, observándose el procedimiento establecido en este reglamento; y,

- g) Consultar en las oficinas comerciales de la Empresa, libre de cargo, y al solo requerimiento verbal, los derechos y obligaciones previstos en el presente reglamento, el mismo que deberá estar a disposición de los usuarios en las oficinas de atención al cliente.

Art. 129.- 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 emitan por los servicios y demás cargos que corresponda pagar a la Empresa, así como cumplir las obligaciones contraídas a través de acuerdos o convenios entre el usuario y la Empresa;
- e) Informar a la Empresa sobre fugas o pérdidas que detecte en las redes públicas;
- f) Abstenerse de manipular las instalaciones y medidores, y de incurrir en los demás comportamientos prohibidos por este reglamento;
- g) Abstenerse de descargar a las redes de alcantarillado sanitario y de drenaje pluvial, efluentes que se encuentren prohibidos por las leyes y normas vigentes en el país que resulten aplicables;
- h) Abstenerse de descargar aguas servidas en las redes de drenaje pluvial; y,
- i) Cumplir las recomendaciones formuladas por la Empresa referidas al estado y funcionalidad de las instalaciones internas.

Art. 130.- Prohibición de suministrar agua potable a otro predio.- El servicio de agua potable proporcionado por la Empresa beneficiará exclusivamente al inmueble para el que fue solicitada la conexión. Por lo tanto, queda prohibido al titular de dicha conexión:

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

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

Las prohibiciones referidas alcanzan a las personas que residen en la unidad habitacional objeto de la conexión. En caso de detectar alguna de las situaciones descritas, la Empresa estará facultada a:

Impulsar el trámite sancionatorio respectivo;

- i. 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;
- ii. Suspender el suministro de agua potable al inmueble, en caso que el usuario responsable no hubiere discontinuado su accionar, dentro de las veinticuatro (24) horas de notificado; y,
- iii. Facturar la multa establecida en el Anexo del presente reglamento.

Art. 131.- 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 del presente reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

DISPOSICIÓN GENERAL PRIMERA: Todos los plazos y términos señalados en días dentro del presente reglamento se los computará como días hábiles.

Dado y firmado en la sala de sesiones de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pedernales, a los 12 días de febrero del 2020.



Sr. Oscar Eduardo Arcenales Nieto
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
EPMAPA-PED

SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PEDERNALES.- CERTIFICO: Que el presente REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA EPMAPA-PED.- fue discutido y aprobado por el Directorio de la EPMAPA-PED, en la sesión ordinaria del 12 de febrero de 2020.

Pedernales 12 de febrero de 2020.


Ing. Iván José Giler Intriago
**SECRETARIO DEL DIRECTORIO
EPMAPA-PED.**



Adjunto anexo

ANEXO I

LISTADO DE EXENCIONES A CRITICA INTERNA

1. Baños Municipales
2. Bares, cantinas, cervecerías
3. Cafeterías, salones de te
4. Camal
5. Canchas deportivas
6. Casino
7. Centro comerciales
8. Centro de convenciones
9. Centro portuario
10. Cine y teatro
11. Clubes nocturnos, discotecas, penas, etc.
12. Clubes privados de deportes, estadios, piscinas
13. Colegios
14. Empacadoras
15. Gasolineras
16. Gimnasios
17. Heladería, venta de refrescos, fuente de soda y otros

18. Hostería
19. Hotel
20. Laboratorios médicos
21. Limpieza de alfombras
22. Lubricadoras
23. Mercado
24. Motel
25. Otras instituciones para beneficencias
26. Otros establecimientos que expenden comida y bebidas
27. Otros servicios de distracción y esparcimientos.
28. Panadería
29. Parques
30. Piscina
31. Puesto de venta de hamburguesas, papas fritas, etc.
32. Residencial y pensión
33. Restaurantes,
34. Riego de áreas verde y jardinería
35. Salón de masaje, baños turcos, saunas y otros
36. Supermercados
37. Transporte acuático, terrestre y aéreo
38. Universidades, escuelas politécnicas del estado
39. Universidades, escuelas politécnicas particulares
40. Varaderos de buques, astilleros
41. Viveros
42. Zoológico (refugio de animales)
43. Lavandería de ropa

44. Lavadora de carros

ANEXO II

INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA SANCIÓN
1. Uso de conexión clandestina o cambio de diámetro no autorizado	DOMESTICO: 1 Salario Básico Unificado PRODUCTIVO: 2 Salario Básicos Unificados. INDUSTRIAL: 3 Salarios Básicos Unificados. En ambas categorías se le suma el costo de las acometidas, por cada una de las conexiones o acometidas clandestinas y/o fraudulentas de AA.PP. y el mismo monto por las acometidas o acometidas clandestinas y/o fraudulentas de AA.SS., debiendo el interesado regularizar el trámite del servicio. Además en conexiones de agua potable se hará la recuperación de los metros cúbicos no contabilizados de los últimos 6 meses, con relación al número de personas que integran la familia.
2. Daños en el medidor imputable al cliente.	El cliente deberá pagar el valor de la reparación o cambio de medidor más una multa de hasta 1 salario básico unificado de acuerdo con la gravedad de la falta, en caso de reincidencia se sancionará con una multa equivalente al doble de la anterior y si volviera a reincidir se procederá al retiro de la conexión domiciliaria.
3. Captación directa de agua potable mediante bombas u otros dispositivos, cuando exista presión y caudal adecuados.	DOMESTICO: 50% de un Salario Básico Unificado PRODUCTIVO: 1 Salario Básico Unificado. INDUSTRIAL: 3 Salarios Básicos Unificados.
4. Ilegal reconexión del servicio de agua potable.	DOMESTICO: 1 Salario Básico Unificado. PRODUCTIVO: 2 Salario Básico Unificado. INDUSTRIAL: 3 Salarios Básicos Unificados. Se procederá a promediar el consumo de los últimos 6 meses con consumo más la aplicación de la multa y en caso de reincidencia se sancionará con una multa equivalente al doble de la anterior y si volviera a reincidir se procederá al retiro de la conexión domiciliaria, se reinstalará el servicio una vez que cancele los valores de las multas y servicios.
5. Cambio o retiro de medidor no autorizado.	
6. Violación del sello de seguridad del medidor de agua potable o uso de dispositivos que alteren el registro del medidor o que tiendan a evitar el registro de consumos.	

7. Evacuación de aguas residuales en sectores no autorizados	Agua gris: DOMESTICO: 50% Salario Básico Unificado. PRODUCTIVO: 1 Salario Básico Unificado. Aguas Negras DOMESTICO: 1 Salario Básico Unificado. PRODUCTIVO: 2 Salario Básico Unificado. INDUSTRIAL: 3 Salarios Básicos Unificados. En caso de reincidencia se sancionará con una multa equivalente al doble de la anterior.
8. Evacuación a las alcantarillas de sustancias, grasas, líquidos y desechos tóxicos o peligrosos.	DOMESTICO: 1 Salario Básico Unificado. PRODUCTIVO: 2 Salario Básico Unificado. INDUSTRIAL: 3 Salarios Básicos Unificados. En caso de reincidencia se sancionará con una multa equivalente al doble de la anterior.
9. Venta o provisión de agua potable a terceros, sin la autorización de la Empresa.	DOMESTICO: 1 Salario Básico Unificado. PRODUCTIVO: 2 Salario Básico Unificado. INDUSTRIAL: 3 Salarios Básicos Unificados. En caso de reincidencia se sancionará con una multa equivalente al doble de la anterior.
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, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial.	a) 2 veces el costo de reparación de los daños causados.

ANEXO III

VALOR DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, TECNICOS Y ESPECIALES

Servicios Administrativos	Unidad	Valor
1.1 Estado de cuenta o duplicado de factura por cada solicitud		
1.2 Certificado de adeudar a la Empresa		
Por cada certificado		
Por certificación de pago realizado		
1.3 Copia de plano		
Por cada plano		
Nota: En todos los precios no está incluido el IVA, lo cual será cobrado a los usuarios que soliciten los servicios.		

Servicios Técnicos Especiales	Unidad	Valor
Servicios Técnicos		
2.1 Estudios y revisión de documentos		

Para trámite de propiedad horizontal, de acuerdo al número de departamentos, oficinas y locales comerciales	Unidad Funcional	
Por servicio de agua potable y alcantarillado:		
a) Hasta 4 unidades funcionales	U	11.50
b) Entre 5 y 10 unidades funcionales	U	24.00
c) Entre 11 y 20 unidades funcionales	U	32.50

d) Entre 21 y 30 unidades funcionales	U	40.00
e) Entre 31 y 50 unidades funcionales	U	56.50
f) Desde 51 unidades funcionales en adelante	U	64.50
2.2 Expedición o consulta de informes de factibilidad de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en proyectos de desarrollo inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico:		
a) Proyectos de desarrollo inmobiliario, centros comerciales y urbanizaciones: - Hasta 500 m ² de terreno: US \$ 45.00, más por cada nr - Máximo US \$ 300.00	nr	0.001 5
b) Para industrias: -Hasta 500 m ² de terreno : US \$60.00, más por cada nr - Máximo US \$ 300.00	nr	0.03
c) Para bodegas, talleres, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares: -Hasta 500m de terreno: US \$20.00, más por cada nr Máximo US \$100.00	nr	0.03
d) Actualización de informe de factibilidad. Se aplicará una tarifa del 50% sobre los valores de los literales a, b, o c de esta sección, según corresponda.		

2.3 Informe de aprobación de estudios y/o diseños sobre infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en proyectos de desarrollo inmobiliario, industrial, comercial o urbanístico.		
Por la revisión de estudios y/o diseños de proyectos, se pagarán para cada sistema:		
a) Para proyectos de desarrollo inmobiliario o urbanístico Hasta 5: hectáreas: US \$ 105.00, más por cada hectárea adicional	Ha	15.00
b) Para proyectos de desarrollo comercial como restaurantes, bodegas, talleres, lubricadoras, lavadoras, gasolineras y otros similares: - Hasta 500 nr de terreno: US \$ 20.00, más por cada m" -Máximo US \$ 100	nr	0.15
c) Para proyectos de desarrollo industrial: - Hasta 500 nr de terreno: \$60.00, mas por nr - Maximo US \$ 500.00	nr	0.15
d) Actualización de informe de aprobación de estudios y/o diseños. Se aplicará una tarifa del 50% sobre los valores de los literales a, b o c de esta sección, según corresponda.		
e) Infraestructura del Sistema de Depuración de Aguas Residuales.		2%
2.4 Mano de obra, a petición del usuario, para la localización de fugas de agua potable en las tuberías intradomiciliarias.	Hora	10.00

2.5 Mano de obra, a petición del usuario, para la prueba de exactitud de medidor en sitio.	U	7.00
2.6 Mano de obra, a petición del usuario, para la instalación, retiro o cambio de medidor - Medidor desde 1/2" hasta 3/4"	U	28.00
2.7 Mano de obra, para suspensión o cierre temporal del servicio de agua potable. -Guía de 1/2 hasta 1"	U	3.00
2.8 Mano de obra, para cierre definitivo del servicio de agua potable -Guía de 1/2 hasta 1"	U	76.00
2.9 Mano de obra para reconexión del servicio -Guía de 1/2 hasta 1"	U	15.00
2.10 Exámenes microbiológicos de agua y determinación de cloro residual en agua potable. - Toma de muestras simples	U	40.00
	U	12.00
2.11 Extracción de pozos sépticos y letrinas dentro del perímetro urbano (por viaje) - Residencial - Comercial - Industrial	U	35.00
	U	60.00
	U	70.00
2.12 Por inspecciones para emisión por primera vez y/o renovación de certificados para permisos de descarga		
- Restaurantes		30.00

- Talleres		20.00
- Bodegas		20.00
- Lubricadoras		30.00
- Lavadoras		20.00
- Gasolineras		35.00

COSTOS SERVICIOS TÉCNICOS	POR	UNIDAD	VALOR	VALOR RECONEXIÓN	VALOR TOTAL
Corte en la válvula inviolable o ficha		U	6,82	5,36	12,18
Corte con dispositivo intrusivo antes del medidor		U	10,71	5,53	16,24
Corte en el collarín en tierra de guías existentes de ½"		U	13,99	14,93	28,92
Corte en el collarín en adoquín de guías existentes de ½"		U	20,19	21,13	41,32
Corte en el collarín en asfalto de guías existentes de ½"		U	34,09	35,03	69,12
Conexión inicial en acera y vía tierra		U	137,37		138,37
Conexión inicial en acera y vía adoquín		U	150,62		150,62
Conexión inicial en acera vía asfalto		U	164,99		164,99

