

**EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SERVICIOS INTEGRALES DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, URBANOS Y RURALES DE LOS CANTONES DE BOLÍVAR, JUNÍN, SAN VICENTE, SUCRE Y TOSAGUA “EMAARS-EP”.**

**CONSIDERANDO:**

Que acorde al Art. 1 de la Ordenanza de Creación de la EMAARS-EP, es competencia de la misma la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Servicios Integrales de Manejo de Residuos Sólidos, Urbanos y Rurales de los cantones mancomunados.

Que es necesario regular las relaciones entre los usuarios de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Servicios Integrales de manejo de Residuos Sólidos Urbanos y Rurales de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua “EMAARS-EP”, estableciendo los derechos y obligaciones de las dos partes.

Que es obligación de la EMAARS-EP el otorgamiento y mantenimiento de servicios de calidad, acordes con el derecho a la vida la salud y el bienestar de la persona humana, la conservación de los ecosistemas, el adecuado uso y consumo del agua potable, la disposición racional de aguas residuales, y, la justa retribución ciudadana por concepto de la prestación de los servicios.

Que es necesario precautelar los intereses de la Empresa frente al comportamiento indebido de los usuarios que utilizan el servicio a través de guías clandestinas y que atentan contra el normal funcionamiento de las instalaciones.

Que mediante Sesión de Directorio del 31 de Marzo del 2016 se aprueba la presente reforma al reglamento, codificándolo y disponiéndose además su publicación íntegra en el Registro Oficial

En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 12. Lit. a) de la Ordenanza de Creación de la “EMAARS-EP”, el Directorio.

**RESUELVE:**

**EXPEDIR LA CODIFICACION DEL REGLAMENTO QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE  
LOS SERVICIOS COMPETENCIA DE LA EMAARS-EP**

**DECLARACIÓN:** El Directorio de la EMAARS-EP, declara que el uso prioritario del agua potable que se produce en la planta que abastece al sistema Regional La Estancilla y sirve a los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua es el consumo humano.

**CAPÍTULO I: NATURALEZA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE**

**TÍTULO UNO.- Conceptualización**

**Art. 1.-** El agua potable de la EMAARS-EP Regional La Estancilla es un bien esencial y consecencial a la vida misma, así mismo, es un bien económico, producido mediante las obras y los procesos de operación, mantenimiento y control de calidad, que permiten transformar el agua cruda en agua disponible para consumo doméstico, productivo o comercial e industrial; al que pueden acceder las personas que requieren su servicio dentro de las facultades que prevén las leyes y el presente reglamento.

**Art. 2.-** El área de competencia y acción de la EMAARS-EP, contempla la jurisdicción territorial de los cantones Bolívar, Junín, Tosagua, Sucre y San Vicente.

El área de servicio del sistema de agua potable Regional La Estancilla comprende a las zonas urbanas y rurales en las que técnicamente es posible brindar el servicio en condiciones óptimas de cantidad, calidad y continuidad.

## **TÍTULO DOS.- De las obligaciones y derechos de la “EMAARS-EP”**

**Art. 3.-** Son obligaciones de la EMAARS-EP:

a) Brindar los servicios de su competencia ajustado a la ley y cumpliendo las Normas de calidad vigentes en el País, la responsabilidad de la EMAARS-EP llegará hasta la caja del medidor de la conexión domiciliaria, salvo circunstancias especiales en las que las instalaciones obedezcan a estudios técnicos debidamente aprobados por la EMAARS-EP.

b) Garantizar el funcionamiento de los medidores instalados por la EMAARS-EP por el período de vida útil que tenga garantizado el equipo.

c) Alertar de inmediato a la población, por los medios de comunicación de mayor cobertura de su jurisdicción, cuando se comprometa la calidad del agua potable, e, instruir la manera de utilizar el agua bajo esas circunstancias.

d) Comunicar con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas, por los mismos medios mencionados, cuando se requiere interrumpir el servicio o restringirlo por razones técnicas de operación y mantenimiento programadas.

e) Emitir mensualmente las facturas de pago por los servicios prestados y entregar las notificaciones de pago al consumidor con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento y cumplir todos los meses con las fechas de lecturas, a fin de emitir a tiempo las referidas notificaciones.

f) Operar y mantener en condiciones adecuadas los sistemas que permiten prestar con eficiencia y eficacia el servicio de agua potable y alcantarillado.

g) Brindar sus servicios a quienes lo soliciten, siempre que se encuentre dentro del área de cobertura de servicios, que exista la factibilidad técnica y se suscriba al respectivo contrato de servicio, debiendo atender los requerimientos en el mismo orden en el que fueron presentados, aprobados y pagados los derechos correspondientes. La EMAARS-EP elaborará un presupuesto detallado de los materiales y mano de obra a emplearse, el mismo que será entregado al usuario.

h) Programar las acciones necesarias para la ampliación y mejoramiento de los servicios, en armonía con planes de ordenamiento territorial de los GAD's municipales que conforman la mancomunidad.

i) Brindar servicios adicionales, estableciendo y difundiendo sus tasas, en materia de:

- Instalación, reubicación y ampliación del diámetro de las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.
- Reubicación del medidor y la caja.
- Conexión a las redes matrices de agua potable y alcantarillado.
- Revisión y aprobación de proyectos.
- Factibilidad de servicios.
- Inspección (a solicitud del cliente, no originada por reclamo)
- Cierre y reapertura (solo a petición del cliente)
- Análisis y diagnóstico de la calidad de agua potable, al interior de los predios.
- Limpieza y desinfección de cisterna.
- Prueba de medidores.

j) Brindar sus servicios de manera continua y eficaz, garantizando la potabilidad del agua que suministra, hasta la caja del medidor de la conexión domiciliaria, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, contingencias técnicas, o, necesidad pública que hagan aconsejable restringir, regular el suministro y el uso del agua potable, no siéndole imputable responsabilidad ni reclamación de indemnización por daños y perjuicios derivados de esta situación.

**Art. 4.-** Son derechos exclusivos de la EMAARS-EP

a) Operar y modificar las instalaciones y elementos externos a los predios e inmuebles, que conforman los sistemas de los servicios de su competencia, a través de sus técnicos y operarios, o, mediante la contratación de personas naturales o jurídicas autorizadas por ella. Esto incluye el suministro e instalación de medidores.

b) Dar una o más conexiones domiciliarias por predio, sean estas viviendas unifamiliares, comercios individuales, propiedad horizontal o multifamiliar, centros comerciales de uso múltiple, técnicamente justificados.

c) Suspender la prestación de servicio por causas imprevistas y estas suspensiones no darán derecho a los usuarios para responsabilizar a EMAARS-EP por daños y perjuicios.

d) Suspender los servicios al cliente, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, cobrando el costo de suspensión y reposición en los casos de:

- Incumplir en el pago de una factura mensual vencida.
- Incumplimiento del convenio de pago suscrito por el usuario.
- Existencia de una conexión domiciliaria de agua potable no autorizada.
- Existencia de derivaciones del servicio no autorizadas y que involucren el mal uso y abuso de consumos de agua potable.

e) Eliminar las conexiones no autorizadas de agua y alcantarillado, sin perjuicio de las sanciones pertinentes y el cobro de los valores que implique la intervención de la Empresa por estos conceptos.

f) Cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos que el cliente o terceros ocasionan en las instalaciones o equipos utilizados para la prestación de los servicios de competencia de la EMAARS-EP, y, en general, interponer acciones legales por daños y perjuicios cuando sus intereses y legítimos derechos sean vulnerados.

g) Inspeccionar y revisar las instalaciones al interior de los inmuebles a solicitud del cliente, de terceros o por propia iniciativa, previo autorización, para constatar su estado y disponer las reparaciones pertinentes si el desperfecto afecta a terceros o conviene a la colectividad. Después de la inspección, se notificará al usuario acerca de las recomendaciones y mejoras necesarias a introducir en las redes internas, concediéndole un plazo de hasta noventa (90) días según la magnitud de las reparaciones a efectuar, para ejecutar las correcciones necesarias.

h) Prohibir el uso del servicio de agua potable para riego agrícola así como el uso de las redes de alcantarillado para drenajes agrícolas o cualquier otro uso que prohíba la ley.

i) Otorgar servicios provisionales o temporales, suscribiendo los respectivos contratos.

j) Para la dotación del servicio de agua potable exigir el diseño, construcción u operación de sistemas de tratamiento de los afluentes industriales y comerciales, antes de evacuarlos a la red pública.

## **CAPÍTULO II**

### **TÍTULO UNO.- De las obligaciones y derechos de los usuarios**

**Art. 5.-** Son obligaciones:

a) Para acceder a los servicios competencia de la EMAARS-EP, el usuario deberá solicitar los mismos y la EMAARS-EP verificará que sea técnicamente factible, que la distancia desde la red al medidor no sea superior a los 20m. y que inmueble en el que se instalará el servicio este preferentemente ubicado frente a redes de distribución y lo brindará previa la suscripción del contrato.

En los casos de trabajo de ampliación de la red, los gastos correrán a cargo del usuario solicitante; para lo cual el Departamento Técnico de la EMAARS-EP determinará los diámetros y características para la ampliación solicitada; caso contrario el usuario solicitante deberá esperar la disponibilidad de recursos de la EMAARS-EP para la ejecución de estos trabajos.

b) Hacer uso adecuado y racional de los servicios sin dañar la infraestructura correspondiente y acatar estrictamente las prohibiciones que establece el presente Reglamento y las demás normas vigentes.

c) Mantener en perfecto estado de funcionamiento, las instalaciones internas en las edificaciones.

d) Pagar oportunamente las facturas de los servicios recibidos, de acuerdo a las tarifas aprobadas por el directorio.

e) Permitir la instalación de medidores, en lugares visibles y accesibles y su correspondiente lectura por los lectores de la EMAARS-EP así como la inspección periódica de las instalaciones por personal de la EMAARS-EP o contratado por esta, sin que la acción constituya una violación a sus derechos. En el caso de edificios el panel de medidores deberá ubicarse en la planta baja; bajo ningún concepto el medidor será ubicado en un lugar que contravenga las disposiciones de este literal

f) Canalizar la presentación de reclamos sobre la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos y brindar las facilidades necesarias para la solución de los problemas.

g) Poner en conocimiento de la Empresa las averías o perturbaciones que afecten la calidad del servicio.

h) Utilizar el agua suministrada y el servicio de alcantarillado para los fines contratados. Cualquier variación que se requiera en el uso del agua y/o predio servido deberá ser comunicada previamente a la EMAARS-EP.

i) Instalar equipos de recirculación en las unidades que impliquen un alto consumo de agua tales como piscina, fuentes ornamentales, lavadora de vehículos etc.

j) Seguir las instrucciones que emite la EMAARS-EP en situaciones de emergencia.

k) Cancelar los valores pendientes por el consumo de agua potable previo a proceder con la transferencia de dominio de inmuebles por compra venta, remate público o subasta, incluso aquellos que han sido arrendados a terceros; caso contrario se entenderá que el nuevo propietario asume la responsabilidad de los valores adeudados por el anterior propietario.

Art. 6.- Son derechos de los usuarios:

a) Acceder a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, en las condiciones de calidad establecidas en el contrato de explotación y en las disposiciones nacionales vigentes.

b) Requerir de la EMAARS-EP el cambio de medidor defectuoso, sin costo alguno para usuarios, dentro del período de garantía de un año.

c) Recibir aviso oportuno de las interrupciones previsibles del servicio así como de las precauciones que deberán tomar en estos casos y en los de emergencia.

d) Estar informado oportuna y permanentemente de:

- La normativa vigente sobre los servicios de agua potable y saneamiento que presta la EMAARS-EP que afecte o modifique los derechos sobre el servicio que recibe.
- La normativa y modificación que se produzca en materia de tarifas.
- De las condiciones para la suspensión del servicio, que deben estar indicadas en el reverso de cada factura.

e) Solicitar la revisión del consumo o monto facturado, cuando a su juicio existen indicios de una facturación errada.

f) Suscribir con la EMAARS-EP un contrato de servicio que tienen la modalidad de “adhesión”. Es decir que el usuario acepta libre y voluntariamente los valores establecidos por la empresa

g) Solicitar el cambio de nombre en el comprobante de pago, presentando los documentos que acredite la propiedad del predio.

h) Ser atendido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas en la rehabilitación del servicio, cuando cesa o caduca la causal que originó la suspensión o clausura.

Solicitar asistencia técnica que lo oriente en el uso racional del agua y/o en el mantenimiento adecuado de sus instalaciones y accesorios interiores de agua potable y saneamiento.

Art. 7.- Para salvaguardar los derechos de los usuarios de los sistemas de agua potable y saneamiento, la EMAARS-EP receptará los reclamos de los clientes de conformidad con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y el Reglamento de dicha Ley, estableciéndose como termino máximo para subsanar el reclamo presentado de 15 días.

### **CAPITULO III**

#### **TÍTULO UNO.- De los servicios de agua potable y alcantarillado**

##### **De las conexiones y sus requisitos**

---

**Art. 8.-** La EMAARS-EP propenderá a que todo inmueble, ubicado en la jurisdicción territorial en el que tiene competencia para prestar el servicio de agua potable y saneamiento cuente con la instalación de servicio domiciliario de provisión de agua potable y/o alcantarillado.

**Art. 9.-** La longitud de las acometidas de agua potable y alcantarillado no excederá de veinte (20) metros. Para longitudes mayores se tramitará la ampliación de la red. La ubicación, cantidad y diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado, serán fijados y aprobados por el Director Técnico considerando las condiciones técnicas de funcionamiento de la red de distribución y las necesidades a satisfacer, de acuerdo a las siguientes regulaciones.

La EMAARS-EP podrá instalar medidores individuales, en edificios de departamentos o inmuebles de cualquier tipo, de acuerdo a las necesidades de los usuarios, sin el requisito de la declaratoria de propiedad horizontal y previo informe técnico favorable. En casos de excepción los diámetros y áreas establecidas podrán ser cambiados previo justificativo técnico. Las acometidas domiciliarias deberán contar obligatoriamente con válvulas de cortes.

La EMAARS-EP suministrará los servicios de agua potable de acuerdo a la NORMA INEN 1108, que se refiere a la calidad del producto.

El diámetro mínimo de tubería para alcantarillado será de 200 mm en acometidas domiciliarias. Diámetros menores serán justificados técnicamente.

**Art. 10.-** Las personas naturales o jurídicas para obtener los servicios que brinda la EMAARS-EP para un predio, presentarán solicitud utilizando los formularios preparados por la EMAARS-EP y pagarán los derechos a conexión vigentes.

**Art. 11.-** EMAARS-EP estudiará la solicitud y resolverá de acuerdo con los criterios técnicos y legales, comunicará los resultados al interesado en un plazo no mayor a 8 días, determinará el diámetro y materiales que deben utilizarse en la conexión, las características, diámetro del medidor, la categoría correspondiente, de conformidad al servicio solicitado y hará conocer al interesado el valor de todos los derechos de conexión.

**Art. 12.-** Si la solicitud en cuestión fue aceptada; el solicitante, suscribirá el contrato con la EMAARS-EP de conformidad con las estipulaciones constantes en el formulario correspondiente y cancelará el valor determinado para la instalación de la conexión domiciliaria.

**Art. 13.-** Cuando el inmueble o predio a beneficiarse tenga frente dos o más calles, la EMAARS-EP determinará el frente y el sitio por el cual se deberá realizar la conexión.

**Art. 14.-** Cuando la acometida sea mayor de 12.5 mm de diámetro, el interesado deberá presentar conjuntamente con la solicitud los planos para la instalación del servicio de agua potable que deberán ser estudiados y aprobados por la EMAARS-EP como paso previo a la concesión del servicio.

**Art. 15.-** Una vez concedido el uso del servicio de agua potable, los usuarios serán incorporados al correspondiente catastro de abonados registrando el número y la marca del medidor instalado en cada conexión y todos los datos de identificación personal y del inmueble en el que se instaló.

**Art. 16.-** Corresponde a la EMAARS-EP ejecutar los trabajos de conexión, instalación, reparación, reconexión, reparación de pavimentos, reparación de adoquines, limpieza de vías, espacios públicos y otros que se requieran para la provisión del servicio de agua potable desde la tubería matriz hasta el medidor, de igual forma los trabajos de alcantarillado hasta la línea de fábrica.



**Art. 17.-** Si para dar trámite a una o varias solicitudes, es necesario prolongar una matriz, la Empresa estudiará la posibilidad de realizar esta obra para los interesados y la construirá luego de que estos hayan cancelado el valor total de la misma por adelantado. El prorrateo del costo se hará proporcionalmente a las áreas servidas.

**Art. 18.-** En proyectos de Urbanizaciones que se realicen dentro de la jurisdicción territorial en la que la EMAARS-EP tiene competencia para prestar el servicio, a más de cumplir los trámites municipales legales pertinentes, se regirán a las siguientes condiciones:

Por ningún concepto podrá el dueño de una Urbanización o Lotización cobrar a propietarios vecinos del lugar por el uso de redes, tuberías y derechos de conexión, etc.

Las instalaciones de urbanizaciones o lotizaciones, o cualquier construida por cuenta de particulares pasarán a ser propiedad de la EMAARS-EP una vez que entren en servicio.

Si terceros se benefician de la red construida por los Urbanizadores sin haber participado económicamente en el costo que demandó la construcción de las obras; y requieran del servicio de agua potable, estos deberán cancelar a la EMAARS-EP el valor obtenido del prorrateo del costo total entre el área servida por la red y multiplicada por el área del predio del solicitante.

**Art. 19.-** Si, por razones de servicio, algún inmueble requiere de bombeo, éste se hará siempre a partir de un tanque de succión aprobado por la EMAARS-EP. En ningún caso, se permitirá el bombeo directo desde la red de distribución ni de las conducciones.

**Art. 20.-** Los servicios proporcionados por la EMAARS-EP beneficiarán exclusivamente al propietario y en el inmueble en el cual se instaló y en la categoría en la cual fue solicitado. Cualquier cambio al respecto, significará la suspensión temporal del servicio y la reclasificación tarifaria, en forma respectiva, sin perjuicio en ambos casos de aplicar otras sanciones.

## **TÍTULO DOS.- De las instalaciones**

**Art. 21.-** Las instalaciones necesarias desde la tubería matriz hasta la línea de fábrica del inmueble o predio, o, hasta el medidor serán efectuadas únicamente por la EMAARS-EP, a través de sus técnicos u operarios y contratistas autorizados. La EMAARS-EP se reserva el derecho de determinar el material a emplearse en cada uno de los casos, de acuerdo con el Reglamento. Los propietarios de los inmuebles tienen la potestad de hacer los cambios o prolongaciones al interior de los inmuebles, de acuerdo con sus necesidades, previo el visto bueno de la Empresa.

**Art. 22.-** Cuando sea necesario prolongar la tubería matriz fuera del límite urbano aceptado, para el servicio de uno o más usuarios, la EMAARS-EP 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 el 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. 23.-** La EMAARS-EP supervisará y fiscalizará que las instalaciones en los barrios nuevos construidos por ciudadanos, compañías particulares o instituciones públicas, cumpla las especificaciones técnicas y estudios para su aprobación por el Concejo Municipal, previo el dictamen favorable de la EMAARS-EP.

## **TÍTULO TRES.- Regulaciones Generales**

**Art. 24.-** Toda conexión domiciliaria contarán con el respectivo medidor de consumo, instalado en sitio accesible y visible para los lectores, es obligación del propietario del inmueble mantenerlo en perfecto estado de funcionamiento. El propietario del inmueble será responsable si por negligencia llegaren a inutilizarse tuberías o llaves de paso debiendo cubrir en tal caso el costo de las reparaciones que el buen servicio lo requiera.

**Art. 25.-** Todo medidor colocado en las instalaciones tendrá un sello de seguridad que no podrá ser abierto ni cambiado y que será revisado por el lector correspondiente cuando lo estime conveniente. Si a juicio del propietario se observare un mal funcionamiento del medidor, presumiendo una falsa indicación de consumo deberá solicitar a la EMAARS-EP la revisión, cambio o reparación del medidor.

**Art. 26.-** En caso de que se comprobaren desperdicios en instalaciones interiores de un inmueble, no acorde con las prescripciones sanitarias o marcha normal del servicio, la EMAARS-EP suspenderá el mismo mientras no fueran subsanados los daños. Para el efecto la Empresa por medio de sus empleados vigilará todo lo relacionado con el sistema.

**Art. 27.-** Las tuberías para las conducciones de agua lluvia y aguas servidas, deberán ser instaladas a una distancia mínima de un metro de la tubería de agua potable. Los cruces que se produzcan entre ellas requerirán de la aprobación de la EMAARS-EP, la que determinará la adaptación de precauciones especiales, de ser el caso. La infracción a esta disposición, será motivo para que el Gerente de la EMAARS-EP ordene la suspensión del servicio previo informe técnico, mientras no se cumpla lo dispuesto.

**Art. 28.-** Ante el surgimiento de desperfectos en la conexión domiciliaria, desde la tubería de la red hasta el medidor o en este último. El propietario notificará, inmediatamente y obligatoriamente, a la EMAARS-EP, para la reparación o cambio respectivo.

**Art. 29.-** Además de los casos descritos se procederá a la suspensión del servicio de agua potable por petición del abonado, por reparaciones o mejoras en el sistema de agua potable y además ante eventuales riesgos de contaminación del agua potable por sustancias nocivas a la salud.

#### **CAPITULO IV**

##### **TÍTULO UNO.- Derechos de conexión para instalaciones domiciliarias**

**Art. 30.-** El valor de los derechos de conexión para conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado se fijará por el Directorio de la Empresa una vez que se cuente con los estudios necesarios; hasta que esto suceda se mantienen los derechos que han venido cobrando la empresa anteriormente.

El usuario deberá cancelar, a más de los derechos de conexión todos los gastos que impliquen los costos de instalación correspondientes a materiales y mano de obra. Estos costos serán actualizados periódicamente por la EMAARS-EP en función el índice anual al Consumidor Urbano (IPCU anual), publicado por el INEC.

**Art. 31.-** Cuando el usuario no está en posibilidad de cancelar de contado el valor de la instalación de agua potable y/o alcantarillado, se facturará el valor correspondiente a los materiales más el IVA, el cual pagará al contado. El saldo restante será cancelado de acuerdo al plan de pagos, en un plazo que no será mayor a 180 días y se grabará el interés legal. El cobro del saldo en referencia, se efectuará a través de las facturas por el servicio mensual.

##### **TÍTULO DOS.- Materiales y mano de obra**

**Art. 32.-** Materiales son todos los artículos, bienes, etc. utilizados por la EMAARS-EP para realizar las instalaciones de agua potable y alcantarillado.

**Art. 33.-** Los costos de materiales y mano de obra para la ejecución de acometidas, cambio de red y cambio de posición del medidor, serán determinados por el Departamento Técnico y aprobados por la Gerencia tomando como base las remuneraciones vigentes del personal que interviniere y los valores de adquisición de los materiales utilizados.



En caso de averías de un medidor la EMPRESA EMAARS .EP, cambiará el mismo, por uno nuevo para lo cual será necesario un informe previo del área comercial de la empresa

**Art. 34.-** Queda prohibido la exoneración total o parcial de los pagos a los que se hace referencia en este capítulo.

## **CAPITULO V**

### **TÍTULO UNO.- De las categorías**

**Art. 35.-** Se establecen las siguientes categorías para el consumo de agua potable y tasa de alcantarillado:

- a) Residencial
- b) Productiva o Comercial
- c) Industrial
- d) Oficial

**Art. 36.- Categoría Residencial:** Esta categoría incluye a todos aquellos usuarios que utilicen los servicios con objeto de atender necesidades básicas y corresponde al suministro de agua potable y el uso del alcantarillado para inmuebles destinados a vivienda.

El usuario que posea la categoría Residencial y tuviera consumo de más de cincuenta metros cúbicos (50m<sup>3</sup>) hasta cien metros cúbicos (100m<sup>3</sup>) al mes, automáticamente pagarán el valor correspondiente a la Categoría Productiva o Comercial y, si el consumo fuere superior a los cien metros cúbicos (100m<sup>3</sup>), pagará el valor correspondiente a la Categoría Industrial.

**Art. 37.- Categoría Productiva o Comercial:** Pertenece a aquellos usuarios que utilizan el servicio de agua potable y alcantarillado en inmuebles destinados a fines comerciales tales como restaurantes, bares, cafeterías, fuentes de soda, supermercados, mercados particulares, salones de belleza, clínicas, dispensarios médicos particulares, establecimientos educacionales privados, terminales terrestres, despensas, residenciales, pensiones, moteles y similares, también en esta categoría se incluyen las industrias que no utilizan el agua potable como materia prima. En resumen todos los que utilizan el agua potable para atender un negocio y que representen utilidad económica para el propietario.

El usuario que, encontrándose en la Categoría Productiva o Comercial, tuviera consumo de más de cien metros cúbicos (100m<sup>3</sup>) al mes, automáticamente pagarán el valor correspondiente a la Categoría Industrial.

**Art. 38.- Categoría Industrial:** Pertenece a aquellos usuarios que utilizan el servicio de agua potable como materia prima o insumo en actividades orientadas a su utilización, transformación u obtención de productos como fábricas de cerveza, gas carbónico, agua mineral, bebidas gaseosas, cemento, artículos de cabuya, plásticos, jabones, embotelladoras, derivados de caña de azúcar, lavadoras de carros, lavanderías de ropa, tintorerías, hoteles, camales, fábrica de materiales de construcción, baños, piscinas, mecánica automotriz, industriales y agrícolas.

**Art. 39.- Categoría Oficial:** Pertenece a aquellos usuarios que utilizan el servicio de agua potable en inmuebles del sector Público y Estatales. Los planteles educacionales fiscomisionales y gratuitos, pagarán el 50% de la tarifa de la categoría Productiva. Se considerarán dentro de esta categoría todas las instituciones que están protegidas por leyes especiales, la EMAARS-EP, se reserva el derecho para controlar los consumos de acuerdo a las necesidades de cada establecimiento para lo cual notificará a las Autoridades de los límites de consumo.

Conforme a la Ley del Anciano se establece que toda usuaria o usuario mayor de 65 años cancelará el 50% de la tarifa del consumo de agua potable. Este beneficio se establece hasta los veinte metros cúbicos (20m<sup>3</sup>) de consumo al mes. En caso de un consumo mayor al indicado, la diferencia se facturará al 100%; así mismo, los discapacitados con carne del CONADIS obtendrán una rebaja del 50% por el consumo de agua potable al mes siempre que no supere los diez metros cúbicos (10m<sup>3</sup>) aplicable a una sola vivienda, conforme al Art. 79 de la Ley Orgánica de Discapacidades.

## **CAPÍTULO VI**

### **TÍTULO UNO.- De los cargos fijos y tarifas por categorías de usuarios y rangos de consumo.**

**Art. 40.-** Los cargos fijos y tarifas a cancelar por los usuarios del sistema de agua potable y alcantarillado que presta la EMAARS-EP, serán establecidos por el Directorio de la EMAARS-EP, una vez que se cuente con los estudios pertinentes y necesarios, hasta que esto suceda se seguirá cobrando lo establecido hasta la fecha.

**Art. 41.-** El valor de la tarifa podrá ir evolucionando, a fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la racionalidad económica. En este caso, el valor de los servicios se calculará tomando en cuenta todos los costos asociados a la operación, mantenimiento, distribución, administración y financieros, el costo destinado a solventar la reposición de los activos, los servicios por deudas y costos de expansión de los servicios.

**Art. 42.-** Con la finalidad de motivar a los usuarios a la instalación de micro medidores, su mantenimiento y buena conservación, en el caso de conexiones directas y de aquellas que se verifiquen sean manipuladas por los usuarios con el propósito de adulterar y disminuir la lectura de consumo; se grabará el valor a cancelar aplicando los cargos y tarifas a pagar en el rango de consumo más alto de cada categoría de consumidores considerando un consumo promedio de 75m<sup>3</sup> por mes.

**Art. 43.-** La Empresa ejercerá jurisdicción coactiva para el cobro de las obligaciones que se adeudaren, según lo establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas la misma que será ejercida por el Gerente de la Empresa o su delegado.

## **CAPÍTULO VII**

### **TÍTULO UNO.- De las facturaciones, cobranzas y re facturaciones**

**Art. 44.-** Las lecturas de consumo serán realizadas y procesadas mensualmente para emitir las facturas, por concepto de los servicios de agua potable y alcantarillado en los primeros cinco días de cada mes.

**Art. 45.-** En el caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, de conformidad con el Art. 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se facturará el valor equivalente al promedio mensual de los seis periodos inmediatos anteriores; LA EMAARS-EP reparará o repondrá el medidor domiciliario, costo total será cobrado al usuario a través de las planillas del servicio mediante el correspondiente convenio de pago.

En aquellos casos en los cuales no sea posible tomar las lecturas de los medidores domiciliarios por la imposibilidad física de acceder a los mismos, el lector dejará al usuario la notificación de su visita y comunicará a la Gerencia de la EMAARS-EP, la misma que notificará al usuario para que solucione dicha situación con la finalidad de que la planilla del mes siguiente sea emitida con base a datos reales.

La inobservancia del requerimiento efectuado por la EMAARS-EP al usuario, relativo a posibilitar el acceso al medidor para las lecturas mensuales a efectuarse, dará lugar a que EMAARS-EP imponga sanciones pecuniarias acorde a la normativa vigente considerando el grado de reincidencia que exista en la falta.

**Art. 46.-** Los inmuebles declarados de propiedad horizontal, que cuentan con un solo medidor serán facturados con una sola planilla. La facturación en caso de construcciones se emitirá de acuerdo a su categoría.

**Art. 47.-** El plazo para el pago de las planillas por concepto del consumo de agua potable y utilización del alcantarillado, es de treinta (30) días, contado a partir de la fecha de emisión.

**Art. 48.-** La mora en el pago del servicio de agua potable por 1 mes o más, faculta a la EMAARS-EP al cobro del interés legal publicado por el Banco Central del Ecuador y será motivo para que la Empresa Pública proceda a la suspensión del servicio de agua potable.

**Art. 49.-** La falta de cancelación de una planilla en el plazo de treinta (30) días, a partir de la fecha de emisión se sancionará con el 1,25% de la Remuneración Mensual Básica Unificada, este valor se reflejará en la planilla de pago.

**Art. 50.-** Cuando un usuario haya solicitado la suspensión del servicio de agua potable o este se encuentre taponado o lo hubiera obtenido por otros medios, la EMAARS-EP facturará el 50% del valor por concepto de uso de alcantarillado, calculado en base del promedio de consumo de agua potable correspondiente a los seis últimos meses facturados con lectura.

**Art. 51.-** Si un usuario solicitare dar de baja su cuenta una vez que se verifique encontrarse el día en el pago de sus obligaciones con EMAARS-EP, se procederá al taponamiento definitivo de la acometida, a dar de baja al registro correspondiente del catastro y a la extinción de todos los derechos adquiridos.

**Art. 52.-** En el caso de cuentas y planillas existentes en el catastro que no puedan ser ubicadas físicamente, previo informe del personal del Departamento Técnico en conjunto con el Departamento de Catastro, deberá ser remitido a la gerencia para ser presentado ante el Directorio de la EMAARS-EP quien decidirá el proceso para su respectiva baja.

**Art. 53.-** Los pagos de las planillas de servicio deberán efectuarse en lugares expresamente autorizados por EMAARS-EP.

Los reclamos por facturación del servicio, deberán ser presentados en la agencia donde se encuentre asentado el predio del usuario; durante el proceso de resolución del reclamo no exime al usuario la obligación de pagar un valor equivalente a lo estipulado en el Art. 45 del presente Reglamento. En caso de ser aceptado el reclamo de forma favorable al usuario, se procederá a la refacturación del o los períodos sujetos a reclamo.

**Art. 54.-** Cuando no se cuenta con consumos históricos a causa de medidores dañados, manipulados o de disponer de instalaciones directas, la facturación podrá ser emitida de acuerdo con estudios técnicos contratados por la EMAARS-EP con peritos que determinen el estado general de las instalaciones sanitarias del predio, punto de agua existentes, intensidad de uso y descargas promedio de aparatos sanitarios específicos, tales como duchas inodoros, máquinas lavadoras, etc. El volumen máximo a facturar no superará en estos casos el establecido en el artículo 42 del presente reglamento.

## **CAPÍTULO VIII**

### **TÍTULO UNO.- De los cortes, reconexiones, reparaciones y servicios conexos**

**Art. 55.-** La EMAARS-EP suspenderá el servicio en las situaciones previstas en el artículo 4 literal c y d, y artículos 20, 26, 29 y 48 del presente Reglamento. También, suspenderá el servicio en los siguientes casos:

- a) Por habilitación y rehabilitación fraudulenta, arbitraria o clandestina de la conexión.
- b) Cuando el medidor hubiere sido retirado por el usuario.
- c) Cuando las piscinas de uso público o privado no dispongan del equipo de recirculación.
- d) Por daños intencionales a las instalaciones de la EMAARS-EP.
- e) Por el mal uso y abuso en el consumo de agua potable comprobado por la EMAARS-EP.

**Art. 56.-** Si en un plazo de seis meses, contados a partir de la fecha de corte del servicio por causas imputables al usuario, este no regulara su situación, el medidor será dado de baja, sin derecho de reclamación alguna.

**Art. 57.-** La reconexión por el servicio de agua potable se realizará a través del Departamento Técnico de la Empresa o del personal autorizado para el efecto; dentro del plazo máximo de 48 horas contados desde la cancelación del valor adeudado dentro de los cuales se incluirá la totalidad de los meses, intereses por mora y multas; o cuando se haya firmado un convenio de pago. El valor por concepto de reconexión será el equivalente al 3% de la Remuneración Mensual Básica Unificada.

**Art. 58.-** La EMAARS-EP establecerá y difundirá tarifas a cobrar por concepto de reparaciones y servicios conexos previstos en el Art. 3 literal i del presente reglamento.

## **CAPÍTULO IX**

### **TÍTULO UNO.- De la distribución de agua en situaciones excepcionales**

**Art. 59.-** La EMAARS-EP podrá comercializar el agua potable mediante tanqueros o vehículos acondicionados cisterna, o a partir de hidrantes o bocas de fuego. El valor por m<sup>3</sup> que se aplicará por dicho concepto de distribución, corresponderá a la tarifa de la categoría productiva incluyendo los gastos de transporte cuando se utilice camiones cisternas.

## **CAPÍTULO X**

### **TÍTULO UNO.- De la venta de agua a tanqueros y vehículos acondicionados**

**Art. 60.-** Con el fin de que el líquido vital abastezca a usuarios que no reciben el servicio de agua potable a través de las redes de distribución existentes, la EMAARS-EP venderá agua a tanqueros y a vehículos acondicionados para que éstos a su vez la comercialicen

**Art. 61.-** Todo propietario de tanquero o vehículo acondicionado que pretenda comercializar agua potable y que adquiera mínimo 200 metros cúbicos diarios deberá suscribir el contrato, de acuerdo al modelo aprobado y que se adjunta al presente reglamento; en caso de valores inferiores a estos no será necesario suscribir contratos

**Art. 62.-** El valor del metro cúbico de agua potable a distribuirse por tanquero o vehículo acondicionado para el efecto se fija en base al valor real de producción y se regulará y controlará que la tarifa que pague el usuario cubra los costos de transporte y operación debidamente justificados por parte del dueño del tanquero, valor que podrá ser revisado cuantas veces se requiera por parte de la EMAARS-EP.

**Art. 63.-** El valor por metro cúbico de agua potable que se podrá cobrar a los usuarios de este servicio se lo fijará en cada contrato por la EMAARS-EP, de acuerdo al costo de producción, a la distancia que recorrerá el vehículo para comercializar el líquido vital y considerando una utilidad razonable, protegiendo el interés social.

**Art. 64.-** El control de esta venta de agua será registrada por macros medidores instalados en la institución, y los ingresos debidamente controlados por el departamento financiero de la EMAARS-EP.

**Art. 65.-** La operación, mantenimiento, control, supervisión y seguridad de los macro medidores estará a cargo del personal asignado por la Empresa.

**Art. 66.-** El horario para la venta de agua potable será establecido por la Dirección Comercial de la Empresa previo conocimiento de Gerencia, incluso en los casos emergentes, , donde deberá existir, las condiciones técnicas que garanticen el normal abastecimiento de este servicio.

**Art. 67.-** En situaciones de emergencia, por disposición de la Gerencia General, se deberá cumplir con la entrega de agua potable, por parte de los tanqueros, en los lugares, por la ruta, la cantidad y la periodicidad que se indiquen por parte de la empresa, para lo cual los contratistas se comprometen a poner sus vehículos a disposición de la EMAARS-EP.

**Art. 68.-** El contratista deberá comprometerse a mantener en óptima calidad los tanques en los que se transportará el agua potable, debiendo dar el mantenimiento y limpieza necesarios, con la finalidad de que el líquido vital mantenga la calidad con la que fue entregada por la EMAARS-EP, siendo responsabilidad del contratista cualquier alteración que sufra el agua potable, luego de ser recibida de la contratante.

**Art. 69.-** En los casos de que se comprobare que los propietarios de tanqueros a quienes se les vende el agua potable, no están cumpliendo con lo dispuesto en los artículos anteriores, la institución podrá suspender temporal o definitivamente el aprovisionamiento de agua, reservándose la facultad de declarar terminado de manera anticipada y unilateralmente el contrato y sin derecho a indemnización o reclamo alguno por parte del contratista, debiendo notificarse para tal efecto, y de considerarlo pertinente no se volverá a contratar con la persona que haya incumplido el contrato.

## **CAPÍTULO XI**

### **TÍTULO UNO.- Prohibiciones, prohibiciones y sanciones**

**Art. 70.-** En general, las disposiciones contenidas en el Art. 4 del presente reglamento relativas a los derechos exclusivos de la EMAARS-EP, constituyen prohibiciones expresas para los usuarios del servicio. En tal sentido, son prohibiciones que constituyen infracción:

- a) Alterar instalaciones y elementos externos, de propiedad municipal y de la EMAARS-EP, que conforman los sistemas de agua potable y alcantarillado;
- b) Poseer una conexión domiciliaria no autorizada,
- c) Utilizar el agua potable para riego agrícola,
- d) Utilizar la red de alcantarillado sanitario para el desagüe de drenajes agrícolas o pluviales,



- e) Descargar directamente al alcantarillado sanitario afluentes industriales y comerciales a los que se haya requerido establecer un acondicionamiento previo,
- f) Hacer uso inadecuado de los servicios, ocasionando daño a la infraestructura correspondiente,
- g) Utilizar el agua potable o la red de alcantarillado para fines distintos contratados,
- h) Ejecutar directamente o de manera fraudulenta trabajos de conexión, instalación, reparación y reconexión desde la tubería matriz de agua potable hasta el medidor, y, desde la red de recolección de alcantarillado hasta la línea de fábrica de la edificación,
- i) Extraer mediante equipos de bombeo el agua potable, directamente a partir de la red de distribución,
- j) Intercomunicar inmuebles contiguos, mediante conexiones no autorizadas para el suministro de agua potable,
- k) Efectuar los trabajos de instalación de infraestructura de agua potable y alcantarillado en urbanizaciones nuevas sin autorización del GAD Municipal previo informe favorable de la EMAARS-EP,
- l) Retirar los sellos de seguridad y alterar el funcionamiento de los medidores domiciliarios de agua potable,
- m) No acatar recomendaciones de la EMAARS-EP, relativas a reparaciones a efectuar en instalaciones interiores, para evitar el desperdicio de agua potable.

**Art. 71.-** También se tipificará como infracciones:

- a) Ocasionar daños a las instalaciones generales de los sistemas de agua potable y alcantarillado, como son estructuras de captación, conducción, tratamiento, o, de recolección, tratamiento y descarga, respectivamente,
- b) Conectar la tubería de agua potable con cualquier otra tubería o depósito de diferente abasto que altere o puede alterar la calidad de agua,
- c) Practicar boquetes, perforaciones o canales en tuberías principales de la red de distribución, o, en tanques rompe presión o de reserva,
- d) Manipular los hidrantes o boca de fuego, medidores, llave guía de los conductos y válvulas de acceso hacia las conexiones domiciliarias,
- e) Transferir la propiedad del medidor domiciliario de agua potable, salvo en el caso de transferencia de domicilio del inmueble,
- f) La contaminación del suministro de agua potable, por acción u omisión de terceros,
- g) Descargar aguas servidas a las cunetas de las vías públicas o a terrenos colindantes.

**Art. 72.-** La sanción que se aplica a los usuarios o personas causantes de daños a los sistemas o a los componentes de estos, según lo previsto en el Art. 70 literal c; k y l; y, Art. 71, será una multa equivalente al 75% del Salario Básico Unificado, sin perjuicio de la suspensión del servicio o del inicio de acciones judiciales respectivas, civiles o penales, según los casos.

**Art. 73.-** La sanción que se aplica a los usuarios o personas causantes de daños a los sistemas o a los componentes de estos, según lo previsto en el Art. 70 literal a; f; g; y h;, será una multa equivalente al 50% del Salario Básico Unificado, sin perjuicio de la suspensión del servicio o del inicio de acciones judiciales respectivas, civiles o penales, según los casos.

**Art. 74.-** La sanción que se aplicará a quienes incurran en los causales previstos en el Art. 70 literales d, e y el literal i, será una multa equivalente al 25% del Salario Básico Unificado, sin perjuicio de la suspensión del servicio, del cobro por concepto de daños y perjuicios, y, de las instauraciones de acciones coactivas correspondientes.

**Art. 75.-** Para todas las demás infracciones, se establecerá una multa del 12.5% del Salario Básico Unificado.

**Art. 76.-** En todos los casos, la reincidencia será sancionada con un incremento del 100% de la multa anterior, considerando el límite superior del 200% del Salario Básico Unificado vigente, sin perjuicio de iniciar las acciones legales correspondientes.

## **CAPÍTULO XII**

### **TÍTULO UNO.- De los diseños de proyectos hidráulicos – sanitarios**

**Art. 77.-** La EMAARS-EP otorgará los servicios en las subdivisiones prediales de hasta cinco lotes, sin la presencia de vías internas, en este caso no se requerirá la presentación de los estudios hidrosanitarios.

Para todo proyecto de lotización, urbanización, conjuntos residenciales y otros proyectos que requieran los servicios, obligatoriamente deberán presentar para su aprobación los estudios hidrosanitarios.

Las obras a ejecutarse deberán realizarse por los interesados, bajo supervisión de la Dirección Técnica.

**Art. 78.-** Todo proyecto de edificación que supere los 400m<sup>2</sup> o 2 pisos de altura, deberán constar con un diseño hidrosanitario debidamente aprobado por la Dirección Técnica.

Para edificaciones existentes a ser declaradas bajo régimen de propiedad horizontal, se deberá presentar el estudio hidrosanitario, que será aprobado por la Dirección Técnica.

**Art. 79.-** La Dirección Técnica entregará las factibilidades con los parámetros técnicos para el diseño de edificaciones, urbanizaciones, lotizaciones, conjuntos residenciales y otros proyectos, cuyo costo será el 50% de la remuneración básica unificada, para las demás factibilidades de servicios, su costo será el valor del formulario de servicios correspondiente.

**Art. 80 .-** Por revisión de diseños.- Por una sola vez para un mismo proyecto se pagará los siguientes valores, que serán calculados en moneda de DÓLAR USD

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Edificaciones	\$0,20 de Dólar USD por m <sup>2</sup>
Urbanizaciones y otros proyectos	0.50% del presupuesto total de la infraestructura hidrosanitaria

**Art. 81 .-** Por Fiscalización e interconexión de proyectos

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Urbanizaciones y otros	3% del presupuesto total de la infraestructura hidrosanitaria

**Art. 82.- Procedimientos de sanciones.-** En caso de que los propietarios de urbanizaciones, conjuntos residenciales o edificaciones hayan construido la infraestructura hidrosanitaria sin aprobación de la EMAARS-EP, la Dirección Técnica realizará la verificación de la calidad de los trabajos y determinará si las obras cumplen con la normativa institucional. De ser así, el interesado cancelará los derechos respectivos por los siguientes conceptos: parámetros de diseño, aprobación, fiscalización e interconexión, más una multa del 100% de estos valores. Si las obras no están de acuerdo con la normativa exigida, el interesado deberá cumplir con el proceso establecido por la EMAARS-EP, en el Reglamento Técnico.

**Art. 83.-** En zonas donde no exista alcantarillado, la EMAARS-EP dispondrá que las edificaciones se construyan con instalaciones de aguas lluvias, independientes de las

sanitarias las que serán evacuadas en forma controlada, mediante el procedimiento determinado por la EMAARS-EP en el Reglamento Técnico.

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Queda prohibida la exoneración total o parcial de los cobros por los servicios que presta la EMAARS-EP.

**SEGUNDA.-** Todo lo no contemplado en el presente Reglamento, será resuelto por Gerencia General o por el Directorio según la naturaleza de requerimiento

#### **DISPOSICION FINAL**

Dado y firmado a los treinta y un días del Mes de Marzo del 2016

Ing. Gema Rossana Cevallos Torres  
**PRESIDENTA**

Ing. Rene Villacis Carreño  
**GERENTE GENERAL**

Lo Certifico

**Ing. Rene Villacis Carreño**  
**SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA EMAARS - EP**