

Resolución No. EPMAPA-PAL-2021-028-R

Palora, 22 de noviembre de 2021

**LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE PALORA-EPMAPA-PAL**

CONSIDERANDO:

Que, las personas jurídicas creadas por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la prestación de servicios como la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora – EPMAPA PAL son parte del sector público, tal como lo dispone la Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 225;

Que, la Constitución de la Republica del Ecuador, en su Art. 226 señala “*Las instituciones del Estado, su organismo, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*”;

Que, el art. 314 de la Constitución de la Republica del Ecuador señala: “El estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable (...) saneamientos (...) y los demás que determine la ley. El estado garantizara que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos y establecerá su control y regulación”;

Que, el art. 315 de la Constitución de la Republica del Ecuador señala: “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos sociales y ambientales...”;

Que, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora – EPMAPA PAL, al ser una empresa pública se rige por las disposiciones de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la misma que en su art. 2 numeral 3, establece como objetivo el siguiente: “Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la Republica, en esta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables”;

Que, el artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas dispone la creación de empresas públicas se hará, entre otros “...2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados...”;

Que, el art.6 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala que; “Son órganos de dirección y administración de las empresas públicas: 1. El Directorio; y, 2. La Gerencia General.”

Que, el numeral 2 del Art. 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala que: “El Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la empresa pública, tendrá los siguientes deberes y atribuciones (...)2. Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio”;

Que, el Gerente General, al tenor de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, está facultado para probar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, con excepción del Reglamento de funcionamiento del Directorio;

Que, el numeral 15 del Art. 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece entre las atribuciones y deberes del Gerente General la de “adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los consumidores en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas”;

Que, el Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Palora, en sesiones del 11 de agosto y 01 de octubre del 2021, aprobó la “ORDENANZA SUSTITUTIVA A LA ORDENANZA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PALORA – EPMAPA PAL”.

Que, el art. 22 de la Ordenanza Sustitutiva de la Ordenanza de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora – EPMAPA PAL, señala que: “El Gerente General como responsable de la administración y gestión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora – EPMAPA PAL, tendrá los siguientes deberes y

atribuciones: (...) h. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; o. Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas;”.

Que, el concejo Municipal de gobierno Autónomo Descentralizado de Palora en sesiones efectuadas el 9 y 8 de octubre aprueba la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Cantón Palora.

Que, el art. 13 de la Ordenanza de Regulación, Administración y control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Cantón Palora señala que: “Normas aplicables. – la prestación y operación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado se regirán por las disposiciones contenidas en esta Ordenanza y en el Reglamento de Prestación de Servicios de la EPMAPA PAL, los cuales serán parte integrante de los contratos de prestación de servicios que se suscriban entre la EPMAPA PAL y los consumidores. Las normas y condiciones contenidas en él, obligan por igual a las partes.”

Que, la Disposición Transitoria Segunda de la Ordenanza de Regulación, Administración y control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Cantón Palora, señala que: “(..) en un plazo de 45 días contados a partir de la vigencia de la presente ordenanza, expedirá los Reglamentos de Prestación de servicios y de Coactivas de la EPMAPA PAL. (...)”

En uso de sus facultades legales,

RESUELVE:

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PALORA – EPMAPA PAL

TITULO I

GENERALIDADES

Art. 1. - Objeto. – El presente Reglamento de prestación de Servicios, constituye el instrumento regulatorio de los derechos y obligaciones inherentes a la relación entre los consumidores y la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Palora, así como establece el

marco regulatorio de carácter técnico respecto de los servicios que presta la empresa en el ámbito de sus competencias.

Art. 2. - Competencia. – De Conformidad con lo dispuesto en el Art. 2 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Cantón Palora, así como en el marco de su ordenanza constitutiva, EPMAPA PAL, ejerce la gestión de la competencia municipal para la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado dentro del cantón Palora.

Art. 3. - Normas aplicables. – La prestación y operación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado se regirán por las disposiciones contenidas en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Cantón Palora y en el presente Reglamento de Prestación de Servicios de EPMAPA PAL, los cuales serán parte integrante de los contratos de prestación de servicios que se suscriban entre EPMAPA PAL y los consumidores. Las normas y condiciones contenidas en el obligan por igual a las partes.

Art. 4. - Carácter Público de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado. – La prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado son de carácter público, por lo que pueden ser utilizados por cuantas personas naturales o jurídicas lo soliciten sin otras limitaciones y obligaciones que las impuestas por la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Cantón Palora y este Reglamento.

Art. 5. - Principios para la prestación de los servicios. – Los servicios públicos de agua potable y alcantarillado deberán ser suministrados bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, conforme lo establece la Constitución de la Republica y la Ley.

Art. 6. - Principios que gobiernan la relación de la Empresa con los consumidores. – Los principios de satisfacción al consumidor y de eficiencia en la prestación de los servicios deben orientar las actividades de la Empresa y su relación con los consumidores.

La satisfacción de los consumidores deberá traducirse en que estos reciban un trato de calidad, accesible, eficiente y equitativo, evitándose toda discriminación particular o colectiva de consumidores. La Empresa establecerá servicios de información y asesoramiento ágil y eficaz, para posibilitar que los consumidores puedan obtener respuestas adecuadas, justas y oportunas, incluyendo la atención de solicitudes, reclamos y absolución de consultas sobre cualquier aspecto relativo al servicio que demanden,

Las disposiciones del presente Reglamento establecen las condiciones en que se deberán aplicar los referidos principios, en los distintos aspectos atinente a la relación entre la Empresa y los consumidores.

Art. 7. - Consumidor. – A efectos de la aplicación del presente reglamento, se define como consumidor a toda persona natural o jurídica, sociedad de hecho o asociación de estas, que en virtud de un contrato de prestación de servicios suscrito con EPMAPA PAL recibe los servicios de agua potable y alcantarillado, o en virtud de una solicitud o formulario de servicios recibe cualquier otro de los servicios complementarios y/o conexos provistos por la Empresa, por el cual se obligan a pagar el valor fijado conforme al cuadro tarifario vigente o al valor fijado en la Lista Anual de Precios vigentes o cualquier otro valor fijado por la Gerencia General o el Directorio, según corresponda, como contraprestación económica por el servicio recibido.

Art. 8. - Obligatoriedad del uso de los servicios. – El uso de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado prestados por la EPMAPA PAL es obligatorio para los propietarios de los predios situados en zonas donde exista instalad infraestructura de agua potable y alcantarillado.

Solo en casos excepcionales, en los que una persona natural o jurídica, por alguna razón debidamente justificada, deba auto proveerse por otros medios del servicios de agua potable o del servicio de alcantarillado sanitario, podrá hacerlo, para lo cual la EPMAPA PAL, deberá aprobar dichas razones y de ser el caso, autorizará y supervisará su instalación y utilización, caso contrario negra la pretensiones y obligara al propietario utilizar la red pública, en los términos y condiciones establecidos en el presente reglamento.

Art. 9. - Carácter de Bien Inmueble a la acometida domiciliaria. – De conformidad con lo establecido en el Art. 588 del Código Civil, al estar permanentemente destinadas al uso y beneficio de un inmueble o predio, toda acometida domiciliaria de agua potable y alcantarillado se considerara como bien inmueble adscrito al predio del consumidor, por lo que no cabe

ningún concepto el traspaso de tales acometidas, ni de sus tuberías, ni de su medidor de agua potable o reubicación hacia otro lugar dentro del mismo predio a efectos de cumplir con los requerimientos de la empresa en relación con la conexión a las redes de agua potable y alcantarillado o a la visibilidad del medidor de agua potable dentro de la línea de fábrica.

Art. 10. - Imposibilidad de alegar desconocimiento de acometidas, deudas pendientes sobre el predio y obligación de realizar cambio de nombre al momento de adquirir el dominio. – En estricta concordancia con lo dispuesto en el artículo anterior, el consumidor, al momento de adquirir el dominio de un predio y en virtud de lo señalado en la respectiva escritura pública que legalice la transferencia de dominio, no podrá alegar desconocimiento de la existencia de las acometidas domiciliarias de agua potable y alcantarillado que se hayan construido previamente a efectos de negarse a pagar por los servicios que estén pendientes de pago sobre tales acometidas instaladas en el predio, debiendo ser la obligación del consumidor en todo momento la de verificar antes de la transferencia de dominio del predio, la existencia de deudas pendientes de pago con la EPMAPA PAL, a fin de que estas sean subsanadas completamente, en virtud de que una vez transferido el dominio sobre el predio, el nuevo propietario está en la obligación de realizar el cambio de nombre de las acometidas domiciliarias existentes en el predio en un plazo de treinta días, de conformidad con el artículo 40 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, a partir de lo cual, asumirá las obligaciones presentes y futuras que se deriven del o los contratos de prestación de servicios que se generen.

Art. 11. - Prohibición de la exoneración del pago de las tasas de los servicios de agua potable y alcantarillado. – Por tratarse de una tasa de contraprestación de servicio que tiene forzosamente un costo de producción, operación, mantenimiento, servicio de la deuda interna externa e inversión permanente, en ningún caso cabe la exoneración total del pago de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado; salvo que una legislación especial establezca lo contrario, conforme lo estable el art. 32 del Código Tributario.

TITULO II

CAPITULO I

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Sección Única

Definiciones, cobertura, principios, obligatoriedad de uso de los servicios, de la solicitud y los requisitos para acceder a los servicios de agua potable y alcantarillado.

Art. 12. - Prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado.

- a) La prestación del servicio público de agua potable comprende las labores de: producción, distribución y comercialización.
- b) LA prestación del servicio público de alcantarillado se divide en:
 1. Alcantarillado sanitario, que comprende las labores de recolección, conducción, tratamiento y disposición final de las aguas servidas;
 2. Alcantarillado pluvial que comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias.

Art. 13. - Cobertura de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado. – Los servicios públicos de agua potable y alcantarillado serán suministrados por EPMAPA PAL a todos los habitantes de la ciudad de Palora, la zona de desarrollo y expansión urbana de esta, donde exista la infraestructura para hacerlo, pudiendo extenderse a la demás parroquias del cantón Palora a través de la construcción de proyectos de sistemas de agua potable y alcantarillado, que serán financiados directamente o a través de los distintos niveles de gobierno, en el ámbito de sus competencias, en cuyo caso podrá optarse por la administración de los sistemas a través del EPMAPA PAL o por las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento creadas en el territorio, basadas siempre en el principio de sostenibilidad y de conformidad con las disposiciones que para el efecto dicte la Autoridad Única del Agua.

Art. 14. - Continuidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado. – Los servicios públicos de agua potable y alcantarillado son de naturaleza continua y permanente, salvo interrupciones planificadas, de carácter fortuito o por causas de fuerza mayor que deberán ser comunicadas por la EPMAPA PAL de forma oportuna a los consumidores y a la ciudadanía

en general, con el fin de que estos adopten, de ser posible, las medidas necesarias para el aprovisionamiento del líquido vital de ser el caso, durante la interrupción del servicio.

Art. 15. - Derecho privativo de EPMAPA PAL. – Se establece el derecho privativo que tiene la EPMAPA PAL para regular, planificar, ejecutar, supervisar y/o fiscalizar los trabajos de instalación, cambios de red, mantenimiento, ampliación de red; aprobación y recepción de sistemas hidrosanitarios de conjuntos habitacionales, urbanizaciones, fraccionamientos, desmembraciones, planes de vivienda de interés social; y, en general, todos los demás servicios complementarios y conexos, que tengas relación o se requieran expresamente para la provisión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado dentro de su jurisdicción.

Art. 16. - Principios técnicos básicos sobre las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado. – La conexión de agua potable se construirá desde la tubería matriz hasta el medidor a ubicarse en la línea de fábrica del inmueble del consumidor solicitante.

La conexión de alcantarillado se construirá desde el colector hasta antes de la línea de fábrica del inmueble del consumidor solicitante o según las condiciones técnicas debidamente justificadas década lote y aprobadas por el área técnica correspondiente.

Art. 17. - Obligatoriedad de la conexión de agua potable y/o alcantarillado. – La obligatoriedad de conexión de agua potable y/o alcantarillado recaerá sobre todo inmueble habitable o con infraestructura hidrosanitaria 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 y/o pluvial o combinado, según cual sea el servicio por conecta.

El uso de los servicios prestados por la Empresa es obligatorio cuando por aplicación de normas que precautelen la salubridad, la salud y otras aplicables de la materia, sea exigible tal uso.

El uso obligatorio de los servicios disponibles comprende a todo predio edificado, localizado en el ámbito geográfico de la cobertura del servicio, que tenga acceso a la infraestructura administrada por la Empresa, con la consideración indicada en el primer inciso de este artículo. El acceso a la

prestación de los servicios estará sujeto, a la factibilidad técnica, a la presentación de una solicitud, al pago del precio de la conexión del respectivo suministro; y, al cumplimiento de los pagos que se establecen en la Lista Anual de Precios del correspondiente período fiscal y el presente reglamento.

A efectos de implementar la obligatoriedad en el uso de los servicios, será responsabilidad del propietario del inmueble, solicitar la respectiva conexión, siendo facultad de la Empresa obligar al propietario del inmueble, a que efectúe tal solicitud y suscriba el contrato, en los términos establecidos en este reglamento.

En caso de que el inmueble no tenga acceso directo, la obligatoriedad de conexión quedará condicionada a que el consumidor potencial disponga o inicie el trámite de una servidumbre o autorización que le permita acceder a la red, y la longitud del tramo respectivo no supere los setenta (70) metros de acuerdo con el criterio técnico debidamente justificado.

Art. 18. - Canales de atención. – Todo trámite relacionado con las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado que presta la EPMAPA PAL será canalizado a través de la ventanilla de Recaudación, para lo cual podrán utilizarse además medios y redes digitales que permitan atender efectivamente las inquietudes y necesidades de los consumidores.

Art. 19. - Obligación de la solicitud. – Todo propietario de un predio edificado susceptible de recibir una conexión domiciliar de agua potable y alcantarillado, estará obligado a solicitar la instalación del servicio a dicho inmueble dentro de los noventa (90) días habilitada la infraestructura respectiva. En ese caso masi como cualquier otra situación en que corresponda la conexión obligatoria al servicio, encontrándose este disponible, la formalización de la solicitud respectiva deberá concretarse dentro del término de diez (10) días de recibida la notificación de la Empresa en tal sentido. Cuando se desconociera la situación de ocupación del inmueble y/o su respectiva condición legal, la obligatoriedad recaerá en el propietario del predio correspondiente, según consta en el catastro municipal.

También estará obligado a solicitar la instalación del servicio de agua potable y/p alcantarillado, el propietario de un predio que, aunque no se encuentre edificado, se verifique que tenga la intención inmediata de construir, para lo cual deberá adjuntar el correspondiente permiso de construcción, el mismo que deberá estar vigente a la fecha de solicitud, de ser el caso.

Si dentro de la verificación rutinaria se desprende que el propietario dispone del servicio de agua potable y alcantarillado sin que hay mediado previamente la solicitud ni se haya suscrito el contrato de prestación de servicios con la EPMAPA PAL, tal conexión se considerará como clandestina y estará sujeta al procedimiento administrativo correspondiente, de conformidad con lo previsto en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora y el presente reglamento.

Art. 20. - Contenido de la solicitud de instalación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado. – La solicitud de instalación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado se realizará a través de los formularios elaborados por la EPMAPA PAL, que deberán ser adquiridos por el solicitante y cuyos costos están fijados en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora; y deberán como mínimo contener lo siguiente.

- a) Tipo de servicio solicitado (agua potable o alcantarillado)
- b) Datos del solicitante
- c) Datos del predio en el cual se solicita la instalación del servicio (nombre del propietario, No. De predio, dirección e información que lo identifique acorde al catastro municipal);
- d) Croquis de ubicación del predio;
- e) Características técnicas generales del documento de solicitud.

La empresa Dejará constancia de la recepción de la solicitud con los datos del o la solicitante y registrar dicha solicitud en una base de datos para efectos de control de calidad del servicio.

Art. 21. - Requisitos para la presentación de la solicitud. – Todo propietario de un predio, ya sea personalmente, a través de apoderado o representante legal, debe solicitar el servicio de agua potable y/o alcantarillado para el respectivo predio, siempre que conste debidamente catastrado en el Registro Municipal, acompañando los siguientes requisitos:

1. Presentación de la cédula de ciudadanía;
2. Presentación de la papeleta de votación correspondiente al último proceso electoral;
3. Tratándose de personas jurídicas, copia del nombramiento inscrito y vigente del representante legal, acompañada de su cédula de ciudadanía y papeleta de votación correspondiente al último proceso electoral. La verificación del RUC y registro de compañía de la persona jurídica, de ser el caso, corresponde a la EPMAPA PAL.

4. Si se realiza a través de apoderado, se deberá presentar el poder especial notariado para formalizar la solicitud, y la presentación de su cedula de ciudadanía y papeleta de votación correspondiente al último proceso electoral. Si la solicitud se realiza a través del conyugue o pareja de unión de hecho o a través de un pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, no se requiere poder y bastara la sola presentación de una carta simple firmada por el solicitante, acompañada de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación correspondiente al último proceso electoral tanto del solicitante como del conyugue o pareja en unión de hecho o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad que verifique tal condición;
5. Con relación al inmueble objeto de conexión, la Empresa podrá exigir as siguientes condiciones:
 - 5.1. 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 o Certificado del Registro de la Propiedad actualizado;
 - 5.2. Tratándose de un lote baldío, en el que se vaya a edificar, además de los requisitos citados, el solicitante deberá adjuntar el permiso de construcción emitido por el GAD Municipal de Palora.
 - 5.3. Si el predio es parte de una escritura global, de la que forman partes varios propietarios que en proceso de escrituras individuales y que a su vez forman parte de un proyecto de urbanización o fraccionamiento aprobado por la municipalidad del cantón Palora, se deberá presenta copia de la escritura global y los documentos habilitantes del urbanizador, en cuyo caso el formulario y el contrato deberán ser generados y suscritos a nombre del titular de la urbanización; no obstante, una vez que ha sido obtenida la escritura individual, el nuevo propietario está en la obligación de realizar el cambio de nombre de las acometidas domiciliarias existentes en el predio en un plazo de treinta días, de conformidad con lo previsto en el inciso tercero del Art. 40 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, a partir de lo cual, asumirá las obligaciones presentes y futuras que se deriven del o los contratos de prestación de servicios que se generen.
6. Certificado de No Adeudar a la Municipalidad de Palora vigente a la fecha de presentación de la solicitud.
7. Pago del impuesto predial actualizado;
8. Certificado de No Adeudar a la EPMAPA PAL vigente a la fecha de presentación de la solicitud; y,

9. Fotografía actualizada del predio en (papel bond) formato A4.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de trámites Administrativos, queda expresamente prohibido para las entidades reguladas por esta Ley, requerir copias de cédula, de certificados de votación y en general copias de cualquier documento que contenga información que repose en las bases de datos de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o de bases de datos de entidades públicas.

Art. 22. - Resultado de la factibilidad de la solicitud. – El resultado de la solicitud debe ser informado al solicitante en el formato establecido por la Empresa el cual se deben expresar los resultados de la evaluación técnica; conclusiones de factibilidad del servicio; y, trabajos a desarrollarse o detalles de la conexión de ser el caso que se reflejaron en el presupuesto referencial.

Una vez que la Empresa apruebe la solicitud, se legalizará la prestación del servicio mediante la suscripción del respectivo contrato en el cual se detallarán los derechos y obligaciones de las partes; caso contrario se informará al solicitante respecto de la negativa de la solicitud, donde se indicará las razones por las cuales no es procedente proveer el servicio.

Art. 23. - Condiciones para la provisión del servicio. – La provisión del servicio quedará condicionada además a:

- a) La factibilidad técnica de implementar la conexión, determinada por la Empresa, en función de las normas del presente reglamento;
- b) En caso de solicitarse una conexión de servicio de agua potable, cuya instalación de tubería sea superior a media pulgada (1/2") de diámetro, deberá entregarse el diseño hidrosanitario y planos aprobados que justifiquen el diámetro requerido;
- c) La empresa emitirá un presupuesto referencial para aprobación del solicitante previo al inicio de las obras y especificar el plazo máximo dentro del cual se realizará la instalación del servicio, en los que exista viabilidad técnica;
- d) El pago por parte del consumidor 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 rubros correspondientes a gastos, materiales y trabajos necesarios para la efectiva provisión del servicio, incluyendo el suministro e instalación del medidor en el caso del servicio de agua potable;
- e) Una vez aceptadas las condiciones para la prestación del servicio por parte del solicitante, se procederá al pago de los costos que demande

la conexión y a la firma del contrato respectivo. La Empresa procederá a la instalación de los servicios en el plazo previsto. Si durante la instalación de la conexión el presupuesto se incrementa con relación al referencial, la Empresa deberá informar de forma sustentada al consumidor los motivos del incremento. El consumidor deberá cancelar los valores exceden que se hayan generado, a través de la emisión de los correspondientes títulos de créditos (facturas); sin perjuicio de que pueda solicitar en cualquier momento la EPMAPA PAL la revisión de los valores referenciales;

- f) En casos excepcionales relacionados estrictamente con la disponibilidad del stock de bodega al momento de realizar los trabajos de conexión, el consumidor podrá suministrar los materiales que fueron previamente contemplado en el presupuesto y pagados por este, para el efecto, se procederá a la devolución de los valores pagados en exceso a través de notas de crédito que se reflejarán en las facturas mensuales del servicio de agua potable y alcantarillado;
- g) En aquellos casos en los que la zona donde se halle ubicado el predio que requiere servicio de agua potable, no disponga de red de alcantarillado, el consumidor deberá construir un pozo séptico de acuerdo al diseño y recomendaciones emitidas por la EPMAPA PAL o de acuerdo con las establecidas en el permiso de construcción, con excepción de las áreas donde existan acuíferos, en las que no se permitirá la construcción de dichos pozos sépticos, a fin de prevenir contaminaciones ambientales en tales acuíferos, su incumplimiento dará lugar a la suspensión del servicio y la aplicación de las sanciones a que hubiere lugar; y,
- h) En los casos de establecerse una inviabilidad técnica para la instalación del servicio, la Empresa propondrá la alternativa que mejor considere y las condiciones de la prestación del servicio e incluirá la solución definitiva dentro del plan de mejoras.

La Empresa podrá conceder el financiamiento total o parcial de los valores que se generen hasta por doce (12) meses, previa autorización del Gerente General.

Art. 24. - Contrato de Prestación Servicios. – Una vez aprobada una solicitud e informado el presupuesto referencial al solicitante por parte del Departamento de Atención al Consumidor, este deberá realizar el pago total del costo de conexión o el anticipo en caso de haberse aprobado el financiamiento por el servicio, en el plazo máximo de sesenta (60) días, luego de lo cual se legalizará la prestación del servicio mediante la suscripción del respectivo contrato en el cual se detallarán los derechos y obligaciones de

las partes, al amparo de las disposiciones legales vigentes a la fecha de suscripción.

Con la suscripción del contrato de prestación de servicios, el consumidor será el Titular de 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, al tenor de lo previsto en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora.

Una vez vencido el plazo máximo para la realización del pago, la solicitud de servicio habrá caducado, por lo que será obligatorio el inicio de un nuevo proceso de solicitud de servicio, en cuyo caso se deberá considerar a la fecha de generación de la solicitud, la variación de los costos debido al cambio de periodo fiscal y vigencia de una nueva Lista Anual de Precios, así como cualquier otra actualización de costos que pueda incidir finalmente en el desarrollo del presupuesto referencial; por lo que el solicitante acepta y entiende que el presupuesto de la solicitud anterior no es fijo y es completamente susceptible de variación y actualización, pudiendo cambiar al momento de haberse generado una nueva solicitud.

Art. 25. - Plazo para la ejecución de los trabajos de conexión. – El plazo para la ejecución de los trabajos de conexión será de treinta (30) días, contados desde el momento de la suscripción del contrato, plazo que será aplicable siempre y cuando no exista la necesidad por parte de la Empresa de requerir autorizaciones por parte de terceros. En este caso, el plazo previsto para implementar la provisión del servicio se contará a partir del momento de que la Empresa reciba la autorización correspondiente para realizar los trabajos, así como en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificados, donde el plazo iniciará una vez que se hayan subsanado las situaciones que originaron la suspensión de los trabajos.

La ejecución de los trabajos de conexiones domiciliarias de agua potable estará a cargo de la Jefatura Técnica, área que deberá informar acerca de los avances y novedades suscitadas en las actividades realizadas.

Una vez concluidos los trabajos de conexión, la Jefatura Técnica remitirá los informes correspondientes a Recaudación para que se proceda a la validación del ingreso de la información del consumidor y registrara la

conexión domiciliaria de agua potable en el catastro de consumidores de la EPMAPA PAL.

Todos los procesos administrativos y técnicos que se generen para el efecto por parte de los servidores señalados en este artículo se instrumentarán a través del sistema informativo comercial de la Empresa, donde se registrara toda la documentación y se generaran los expedientes correspondientes, sin perjuicio del archivo físico que se deba generar.

Art. 26. - Prohibición de exoneración del pago. – Queda prohibida la exoneración total o parcial de derechos y costos de conexión; y, en general, de todos los servicios de agua potable y alcantarillado y demás servicios complementarios o conexos.

Se exceptúan aquellas exenciones, rebajas, descuentos y otros beneficios que, en virtud de las leyes nacionales u ordenanzas municipales, se hayan establecido de manera obligatoria en favor de las personas naturales o jurídicas, derivadas de las consideraciones de vulnerabilidad y atención prioritaria, o cualquier otra, en el marco de la Constitución y la Ley.

También se podrán establecer ciertas excepciones en virtud de convenios u otros instrumentos suscritos cuyo objeto se relacione con la cooperación mutua y fortalecimiento institucional con otras entidades del sector público o privado, nacional o internacional.

Art. 27. - Terminación de la relación contractual. – El contrato de prestación de servicios podrá ser terminado por la Empresa o a petición del consumidor, en los siguientes casos:

- a) Por solicitud del consumidor;
- b) Pro mutuo acuerdo, instado por cualquiera de las partes; y,
- c) Por conductas reprochables o incumplimiento en que incurra el titular de la conexión que afectan gravemente a la Empresa y/o al servicio. Se considera de tal carácter a las siguientes situaciones:
 1. Reincidencia en alguna de las causales que habilitan la suspensión de servicios, dentro del periodo de un (1) año corrido;
 2. Suspensión del servicio que se mantuviere inalterable durante un período continuo de seis (6) meses, salvo que la suspensión haya sido solicitada por el consumidor u obedezca a razones de caso fortuito o fuerza mayor, puestas en conocimiento de la Empresa por el consumidor dentro de los cinco (5) días de ocurridas; y,
 3. Las demás causales que según el presente reglamento autorizan al cierre definitivo.

En las situaciones referidas en los numerales 1 y 2 respectivamente, la Empresa requerirá al consumidor a revertir la causal inhabilitaste en el plazo de quince (15) días, antes de disponer la extinción del vínculo contractual. La extinción del vínculo contractual asignará a la Empresa el derecho de ejecutar el cierre definitivo de la conexión.

La terminación del contrato de prestación de servicios no implicara la extinción de los créditos adeudados a la Empresa. La empresa tendrá derecho a percibir los costos que demande la implementación del cierre definitivo de la conexión, cuando dispusiera la ejecución de dichas acciones.

Respecto a los consumidores actuales, que por cualquier circunstancia no tuvieran celebrado algún contrato explícito, pero han sido registrados en el catastro de consumidores, la verificación de que existe la contraprestación del servicio que origina el pago y el consecuente pago realizado por este concepto establecerá de forma tácita la relación comercial con la Empresa. No obstante, la empresa y el consumidor deberán en el menor tiempo posible, formalizar la relación contractual a través de la firma del contrato de prestación de servicios, donde de ser el caso deberán pagar los valores por instalación de la o las conexiones y medidores que se encuentren pendientes.

CAPITULO II

NORMAS RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Sección Primera

Definiciones, uso del medidor de agua potable, responsabilidad de EPMAPA PA y los consumidores.

Art. 28. - Agua Potable. – Se considerará agua potable, al agua cuyas características físicas, químicas y microbiológicas han sido tratadas a fin de garantizar que esta sea apta para consumo humano y que cumpla con la Norma Técnica vigente NTE INEN 1108.

Art. 29. - Conexión domiciliaria de agua potable. – La conexión domiciliaria de agua potable constituye de tuberías, materiales, accesorios y medidor que conectan a la red de distribución de agua potable suministrada por la EPMAPA PAL, con la red interna del inmueble consumidor situada en el predio.

Art. 30. - Medidor de agua potable. – El medidor es el dispositivo o artefacto perteneciente a una conexión domiciliar de agua potable, que registra el consumo de agua potable que es suministrada por la Empresa.

La unidad de medida del volumen de agua potable registrado por el medidor será el metro cúbico (m³).

Los valores que registre el medidor serán tomados periódicamente por el personal de campo encargado de las lecturas, de acuerdo con el procedimiento interno establecido para el efecto, para su registro en el sistema informático y posterior facturación al consumidor.

Por su tamaño, diámetro de conexión y capacidad de medición podrá ser un micromedidor o un macromedidor, al efecto, la EPMAPA PAL definirá de forma exclusiva y técnicamente la pertinencia del uso de uno u otro dispositivo conforme las necesidades reales del consumidor.

El suministro del medidor de agua potable lo hará la EPMAPA PAL, con cargo al consumidor y su instalación estará sujeta a la disponibilidad del equipo en stock de bodega.

Art. 31. - Uso obligatorio del medidor de agua potable y su protección. – El uso del medidor de agua potable es obligatorio en todas las conexiones y su provisión e instalación solo la podrá realizar EPMAPA PAL o a través de terceros debidamente autorizados, en la línea de fábrica del predio, procurando el fácil acceso al personal encargado de la toma de la lectura, control o reparación, conforme a los planos y especificaciones técnicas que la empresa señale y a los requisitos que se establecen en el presente reglamento.

Todo medidor de agua potable llevará un sello de seguridad y el consumidor no podrá abrirlo o alterar su integridad. Este sello será revisado periódicamente por el personal de la EPMAPA PAL. Si el consumidor observare fallas en el funcionamiento del medidor, este debe notificarlo para que la empresa proceda a su revisión.

Todo medidor de agua potable deberá contar con las medidas de protección determinadas, aprobadas, suministradas e instaladas técnicamente por la EPMAPA PAL a costa del consumidor, cuyo fin es precautelar la integridad del medidor y evitar la manipulación, robo y pérdida tanto del dispositivo como del servicio prestado. Salvo casos excepcionales y debidamente

justificados, la EPMAPA PAL, autorizara al consumidor el suministro e instalación del mecanismo de protección del medidor.

Art. 32. - Responsabilidad de la EPMAPA PAL y el consumidor sobre el

medidor. – El medidor de agua potable será de propiedad del consumidor que ha suscrito el correspondiente contrato de prestación de servicios, el dispositivo estará bajo su custodia y protección ante daños o sustracción; no obstante, no tendrá derecho a manipularlo, retirarlo o realizar en el dispositivo trabajo alguno por sí mismo ni por medio de terceros ajenos a la empresa, siendo responsabilidad exclusiva de la EPMAPA PAL, en cualquier momento, realizar las siguientes actividades sobre el medidor de agua potable:

- a) Revisarlo cuando de oficio o a petición de parte, se detecten o presuma la existencia de fallas en su funcionamiento;
- b) Reemplazarlo, ya sea por haber cumplido su vida útil o cuando se evidencie técnicamente fallas en su funcionamiento.
- c) Retirarlo por falta de pago del costo de su instalación o del servicio de agua potable.
- d) Ubicarlo fuera del consumidor, esto es, en la acera con sus respectivas protecciones y/o reubicarlo en un lugar visible en la línea de fábrica conforme los lineamientos técnicos de la empresa; y,
- e) En general, verificar periódicamente su buen funcionamiento, cambiarlo o retirarlo, según corresponda y hacerlo según las circunstancias que ameriten dichas acciones y sobre la base del debido sustento y motivación tanto técnica, económica como jurídica que lo justifique, informando al consumidor respecto de tales actividades.

En todos los casos, el consumidor asumirá los costos que se deriven de la intervención realizada en los medidores por parte de la EPMAPA PAL, para lo cual se establecerán los formularios correspondientes, así como el costo de los servicios prestados que serán fijados en la Lista Anual de Precios, salvo en los casos que, por su naturaleza, el medidor sea sujeto de reposición en virtud de la ejecución de la garantía técnica.

No aplicara el cobro por concepto de solicitud de revisión de medidor al consumidor cuando la EPMAPA PAL efectuó de oficio esta actividad, pero sí deberá asumir los demás costos que se generen en virtud de las actividades definidas en los literales b), c), d) y e) del presente artículo.

Art. 33. - Exclusividad de la EPMAPA PAL. – La EPMAPA PAL es la única

autorizada para poner en servicio una conexión de agua potable, así como también para que, a través de terceros, al amparo de un contrato administrativo, se realicen trabajos en las tuberías de distribución y en los medidores. La intervención arbitraria del consumidor o de particulares no

autorizados en las partes indicadas, los hará responsables de todos los daños que ocasionen y de las sanciones que se establecen en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, algunas de las cuales se definen en el presente instrumento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Se exceptúa de lo señalado en el inciso anterior, las personas naturales o jurídicas que disponen de un sistema de autoabastecimiento de agua potable ya sea particular o comunitario o a través de la urbanización y/o fraccionamiento de la que forman parte, en cualquiera de estos casos sus residentes serán los únicos responsable por el servicio que así mismos se provean sin que la EPMAPA PAL tenga responsabilidad alguna sobre estos sistemas ni en el mantenimiento ni en la operación, por lo que cualquier intervención de la EPMAPA PAL sobre estos sistemas deberán ser cuantificados para su cobro, de ser el caso.

Art. 34. - Consideraciones para el suministro de agua potable a otro predio. – En concordancia con lo establecido en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, los casos que por justificación técnica de la empresa sea necesario conceder una derivación para proporcionar agua potable de un predio a otro serán los siguientes:

- a) Si a la fecha de solicitud o análisis de la autorización de la derivación, se verifica la ejecución de una obra de infraestructura de agua potable o que incluya este rubro, en cuyo caso además podrá considerarse la ampliación del plazo de 6 meses previsto en la ordenanza, en virtud del plazo establecido para la ejecución de la obra, luego de lo cual se habrá subsanado el inconveniente que origino la justificación.
- b) Si a la fecha de solicitud o análisis de la autorización del derivación, se verifica la existencia en el Plan Anual de Contratación – PAC tanto de la EPMAPA PAL, como de cualquier otra entidad que cuente con la competencia para el efecto, dentro del ejercicio fiscal correspondiente o dentro de los seis meses del siguiente de una obra de infraestructura de agua potable o que incluya este rubro; o , si la contratación de la obra se encuentra en la etapa precontractual, en cuyo caso además podrá considerarse la ampliación del plazo de 6 meses previsto en la ordenanza, en virtud del plazo establecido para la ejecución de la obra, luego de lo cual se habrá subsanado el inconveniente que origino la justificación;
- c) En los casos relacionados con predios sometidos a desmembración y/o fraccionamiento, si a la fecha de solicitud o análisis de la autorización de la derivación, se verifica que existe proceso judicial de expropiación o de

servidumbre de paso que permita subsanar en el futuro el inconveniente que origino la justificación, en cuyo caso también podrá considerarse la ampliación del plazo de 6 meses previsto en la ordenanza; no obstante, en este caso puede considerarse la autorización aun cuando no se haya iniciado un proceso judicial, si existe la voluntad expresa del propietario del predio sirviente de autorizar en el futuro la instalación de un medidor de agua potable al servicio del otro predio; o, si el medidor será instalado en la acera, existe la voluntad expresa de permitir el paso de la tubería a través de su predio; y,

- d) Los demás casos que, conforme el criterio y sustento técnico, se considere viable y pertinente la derivación para proporcionar agua potable de un predio a otro, debiéndose en todo caso cumplir con el tiempo límite establecido para subsanar los inconvenientes que originaron la justificación al tenor de lo previsto en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora.

En todos los casos, se deberá contar obligatoriamente con la autorización expresa del dueño del predio sirviente tanto para la derivación como para la instalación del medidor o el paso de la tubería, autorización que una vez emitida no podrá ser revocada sino hasta cuando se haya subsanado el inconveniente que origino la justificación. La jefatura técnica elaborar los informes correspondientes.

Está terminantemente prohibido vender el agua potable suministrada por la EPMAPA PAL a terceros. Las personas que incurran en esta prohibición estarán sujetas a las sanciones que se establecen en la Ordenanza, así como a las acciones civiles o penales que hubiere lugar.

Sección Segunda

De la conexión de agua potable

Art. 35. - 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 serán solicitados a la Empresa con la justificación indicada en este reglamento, pudiendo ser negados solo en razón de fundas causales técnicas, o de afectación a otros consumidores, indicándose en esos casos, la oportunidad o las condiciones adicionales necesarias para atender la petición;
- b) Contar con un medidor individual por cada conexión. En los casos en que, por razones técnicas o económicas acreditadas por la Empresa, deba

- efectuarse la medición directa a través de macro medición, para lo cual la EPMAPA PAL deberá aprobar el procedimiento a implementar;
- c) Contar con una llave de corte de servicio, denominada llave maestra, ubicada antes de la boca de entrada del medidor.
 - d) El medidor y la llave de corte deberá ir dentro de una protección, si la Empresa así lo dispusiese, y con mecanismo de apertura controlado por la Empresa. La Empresa definirá la ubicación de la protección en función del resguardo pertinente y del acceso para lectura y mantenimiento;
 - e) Deberá tener una llave de paso ubicada después de la boca de salida del medidor instalado, la que quedará a cargo del consumidor; y.
 - f) Cuando la empresa considere que técnicamente corresponde la instalación de reductores de presión, para mantenerlos niveles máximos contractuales de presión, se encargará de suministrar, revisar y mantener estos instrumentos.

Art. 36. - Número de conexiones por inmueble. – La Empresa autorizará como mínimo una conexión de agua potable por cada inmueble, pudiendo ser más en aquellos casos donde por razones técnicas o por existir usos diferentes, correspondan conexiones separadas, y estas fueran posibles ejecutar.

En inmuebles contiguos, o adosados entre sí en un predio con un solo código catastral, a requerimiento de los consumidores, la Empresa analizará la conveniencia de eliminar una de las conexiones, si estas las tuvieren, 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 deberán independizarse. Por consiguiente, a los consumidores 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.

Art. 37. - Obligaciones referidas a las instalaciones internas. – Corresponde al consumidor la instalación de las redes internas de provisión de agua potable que posibiliten, a su vez, ejecutar las respectivas conexiones. Cuando las redes internas existentes no faciliten la conexión requerida, la Empresa indicará al consumidor las correcciones necesarias.

El plazo para que la Empresa ejecute la conexión, correrá a partir de que el consumidor haya realizado dichas correcciones.

Art. 38. - Conexiones clandestinas. – Se entiende como conexión clandestina de agua potable, toda intervención o manipulación realizada por particulares no autorizados por la EPMAPA PAL tendiente a obtener agua potable de la red pública de distribución del líquido vital.

Además de la sanción y multa prevista en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora y una vez que esta ha sido satisfecha, se procederá de la siguiente forma:

- a) Se dispondrá y ejecutará de manera inmediata, sin aviso alguno, la suspensión del suministro que corresponda a una conexión clandestina, el retiro de las instalaciones y equipamientos construidos o incorporados para facilitar dicha conexión, salvo cuando el involucrado 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) La EPMAPA PAL evaluará la regularización y registro en el catastro de la conexión clandestina, para lo cual, una vez aprobada, el consumidor deberá cumplir de manera obligatoria con los requisitos establecidos en el presente reglamento para la suscripción del respectivo contrato de prestación de servicios en un plazo no mayor a sesenta días; y,
- c) En caso de que no amerite con la regularización o que el consumidor se negare a cumplir con el proceso descrito en el literal anterior, se procederá con la suspensión definitiva de la conexión desde el collarín.

En casos de legalización de una conexión clandestina, la provisión del servicio estará condicionada a la verificación previa de las condiciones legales y técnicas que garanticen la calidad del servicio y a la ejecución de las correcciones técnicas a costo del consumidor, si es el caso, dentro de un plazo máximo de sesenta (60) días. Caso contrario la EPMAPA PAL estará facultada a realizar el cierre de la conexión y facturar los valores correspondientes por dichas acciones.

En todos los casos, la reiterada intervención o manipulación realizada por particulares no autorizados por la EPMAPA PAL destinada a volver a conectarse de manera clandestina, conllevará la aplicación de una multa por reincidencia equivalente al doble de lo señalado en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, así como dará lugar al inicio de las

acciones judiciales de carácter civil y penal a que hubiere lugar por los daños y perjuicios ocasionados a la empresa.

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.

Art. 39. - Trabajos a costa del consumidor. – Todos los trabajos de instalación y reparación de las conexiones domiciliarias desde la red al medidor, incluido el medidor y que abastecen al inmueble serán efectuados por la EPMAPA PAL, con cargo al consumidor quien correrá con los respectivos costos.

Sección Tercera

De la medición, facturación, cobranza y refacturación del servicio de agua potable.

Art. 40. - 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 suministro e instalación serán realizados por la Empresa en la forma y plazo establecidos para las conexiones.

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

Todo medidor que instale la Empresa deberá cumplir con las especificaciones establecidas en las normas técnicas aplicables y contar con una certificación de calibración por un laboratorio acreditado para el efecto.

El cambio de medidor estará determinado por el cumplimiento de las condiciones técnicas que garanticen la calidad de la medición y que se contemplan en la normativa ISO 4064. La validación del cumplimiento de las referidas condiciones técnicas se realizará a través de la verificación en campo mediante la utilización del banco de pruebas o medidor de prueba disponible en la empresa.

La vida útil de un medidor, se determinará con base a estudios de perfiles de consumo, para lo cual se analizarán muestras representativas, de diferentes sectores de la ciudad, que permitirán determinar los índices de errores para obtener de forma precisa los medidores que potencialmente corresponden a ser reemplazados.

La Empresa actualizara los perfiles de consumo cada tres años.

La Empresa deberá notificar al consumidor sobre el cambio o instalación de medidor realizado, incluyendo recomendaciones sobre la revisión de las instalaciones internas, su responsabilidad como guardia y custodio del equipo de medición y la obligatoriedad de permitir el acceso para su lectura con el fin de facturar el consumo real de conformidad con lo establecido por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 41. - Obligaciones del consumidor. – El consumidor tiene la obligación de permitir la instalación del medidor en la línea de fábrica, en un lugar de fácil acceso para el personal encargado de la toma de lectura, control, reparación, y/o acciones de mantenimiento. Será también responsabilidad del consumidor la custodia, vigilancia y cuidado del medidor.

El consumidor debe mantener el área adyacente a la caja de protección del medidor, limpio de escombros, materiales u otros elementos que pudieran ocasionar el deterioro o daño al medidor que impidan la lectura de consumo.

Así mismo el consumidor debe facilitar la tarea de lectura periódica del medidor, y cuando esta no hubiere sido posible por causas ajenas a la Empresa, se procederá a facturar el consumo histórico de los últimos seis (6) meses. La Empresa notificara al consumidor acerca de la imposibilidad de lectura ocurrida, y sus consecuencias, previniéndole, además, de la causal de suspensión del servicio en caso de que la imposibilidad se mantuviera por más de dos (2) períodos consecutivos.

Es de absoluta responsabilidad del consumidor el cuidado, operación y mantenimiento de los sistemas internos de agua potable a su servicio, evitando pérdidas de agua potable o fuga de efluentes. De existir fuga de agua potable que eleve el consumo registrado por el medidor y por tanto conlleve un incremento en los valores a pagar, el consumidor, como titular de la conexión, deberá asumir dicho costo.

Art. 42. - Medidores centrales o macromedidores para las urbanizaciones.
– En caso de urbanizaciones nuevas o en trámite de recepción de infraestructura por parte de la Municipalidad de Palora, la Empresa podrá exigir la instalación de medidores centrales o macromedidores a costo del urbanizador, y que registren el consumo global de la misma, El medidor central o macromedidor se localizara en el punto de la futura interconexión

de la urbanización, y se deberá permitir el acceso al personal habilitado por la Empresa, para efecto de revisiones, mantenimiento, toma de lectura e inclusive a la restricción del servicio por falta de pago.

La falta de facilidades para el acceso de la Empresa para la toma de lectura, se entenderá como una imposibilidad de ejecución del servicio de responsabilidad del urbanizador y la empresa aplicará el procedimiento establecido en los casos de impedimento de lectura de responsabilidad del consumidor de este reglamento.

Art. 43. - Funcionamiento correcto de medidores. – Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el volumen registrado no difiera en más o menos el error máximo permisible determinado en la Norma Técnica Ecuatoriana vigente y siempre que cumpla con las especificaciones establecidas en las normas técnicas de la empresa. En caso de no cumplir con las normas y especificaciones, será obligación de la Empresa proceder al reemplazo de medidor con costo al consumidor, salvo el caso en que el dispositivo cuente con garantía técnica y sea procedente su reposición por este concepto.

En caso de existir diferencia de criterios, entre el consumidor y la Empresa, sobre el funcionamiento correcto del medidor, el consumidor podrá recurrir a la verificación de un tercero acreditado por el organismo competente, a su costo.

Art. 44. - Base de facturación. – La provisión del servicio de agua potable será facturada en función de los consumos registrados y según lecturas al medidor efectuadas por la empresa.

Las lecturas tomadas periódicamente por parte del personal autorizado de la EPMAPA PAL, serán procesadas mensualmente para la emisión de las facturas de consumo.

Cuando el lector no haya podido tomar la lectura correspondiente dejará al consumidor en legal y debida forma la notificación de su visita.

De ser pertinente técnicamente en caso de impedimento de acceso al medidor, se aceptará las lecturas informadas por el consumidor a través de los medios digitales y de comunicación que disponga la EPMAPA PAL, para lo cual se guardará el respectivo archivo de la información.

De encontrarse diferencias o proporcionar datos falsos por parte del consumidor, será responsabilidad exclusiva de éste el acumulación de las respectivas lecturas.

Art. 45. - Casos de falta de medición. – Constituyen para la no medición de consumís, que por su naturaleza serán transitorias, las siguientes:

1. La sustracción del medidor;
2. 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,
3. La imposibilidad de lectura del medidor.

Sin perjuicio del procedimiento de verificación, que compete a la empresa, en el contexto del proceso de revisión interna previa la facturación, el propio consumidor 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 consignada será siempre transitoria, y en los casos en que sea responsabilidad de la empresa, no se extenderá por más de seis (6) 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, a costa del consumidor.

Cuando se compruebe que la discontinuidad del servicio afecta la precisión de la medición y la solución del problema dependa de la ejecución de obras previstas a futuro, 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.

En los casos en que la falta de medición fuere resultado de alguna acción u omisión del consumidor:

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 consumidor 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 y tendrá una evidencia comprobatoria del impedimento. 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 periodos 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 período siguiente al de la normalización.

La empresa está obligada a notificar al consumidor, sobre el impedimento detectado bajo su responsabilidad y las sanciones o acciones que serán aplicables de persistir dicha situación. Si el impedimento de responsabilidad del consumidor se mantiene a lo largo de dos (2) períodos de facturación, la empresa estará facultada a disponer la suspensión del servicio y aplicar las sanciones establecidas para el efecto, debiendo recopilar y registrar las evidencias comprobatorias de la infracción.

Por excepción en los casos en los cuales en estado de emergencia o por imposibilidad física de acceder a los sistemas de medición o toma de lectura correspondiente debidamente justificada, la factura correspondiente al período posterior podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio mensual de los seris períodos inmediatamente anteriores.

En todos los casos, la Jefatura Técnica procederá a elaborar un informe detallado en el que consten las rutas en las cuales exista el impedimento de acceso a la toma de lecturas de consumo, y deberá notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor a través de los diferentes medios de comunicación y expresará la actuación de la Empresa en el marco de la Ley Orgánica de la Defensar del Consumidor y el presente Reglamento.

Art. 46. - Facturación conforme al pliego tarifario. – Únicamente podrá efectuarse sobre la base de las tasas y tarifas previstas en el pliego tarifario que forma parte de la estructura tarifaria de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, a menos que, en virtud de este mismo acto normativo, se disponga expresamente, la aplicación de forma transitoria de una tas o tarifa anterior, en cuyo caso se deberá facturar conforme al cuadro tarifario anterior, hasta que se cumplan las condiciones señaladas en la ordenanza que permitan la aplicación de la nueva estructura tarifaria.

Art. 47. - Periodos de consumo. – El periodo de consumo de cada conexión a facturar podrá fluctuar entre veintiocho (28) y treinta y cuatro (34) días. A los efectos de la facturación de los consumos, la empresa aplicara las tarifas a la totalidad de sus consumidores con respecto al mes que cubra el mayor número de días de consumo.

Art. 48. - Emisión de facturas y su detalle. – La EPMAPA PAL emitirá facturas mensuales por los servicios que preste al consumidor y procederá al cobro respectivo. En las facturas se podrán incluir cobros por conexiones, reparaciones, multas y otros conceptos relacionados con los servicios que presta la EPMAPA PAL.

El pago de la factura lo harán los consumidores en las ventanillas de recaudación o en los locales autorizados por la EPMAPA PAL, o por cualquier medio de pago debidamente aprobado por la empresa.

Art. 49. - Sanciones por mora en el pago. – Los consumidores deberán realizar los pagos de las facturas emitidas por la EPMAPA PAL en la fecha señalada para el efecto, en el caso de mora, se cobrará la factura con el interés legal vigente.

Incorre en mora el consumidor que por cualquier motivo o circunstancia no pague después de transcurridos treinta (30) días contados a partir de la fecha de emisión de la factura, y por tanto se someterá al pago por recargos y multas previsto en la Ordenanza y el presente reglamento.

Art. 50. - Exención de responsabilidad de inquilinos o comodatarios. – El consumidor será el único responsable ante la EPMAPA PAL por el pago de los servicios a los que se suscribió al tenor del contrato de prestación de servicios; en tal virtud, no podrá alegar mora de su inquilino u otros problemas, cuando el inmueble estuviere arrendado, o en comodato.

Como excepción a lo dispuesto en el inciso anterior y de forma temporal, se podrán realizar cambios de nombre de las conexiones en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de contratos de arrendamiento en lo que las instituciones del Estado figuren como arrendadoras o arrendatarias, en cuyo caso, la máxima autoridad de la entidad junto con el arrendador o arrendatario, según sea el caso, en un mismo documento, deberán solicitar el cambio de nombre temporal de la o las conexiones requeridas, para lo cual deberán adquirir el formulario de cambio de nombre y presentar tanto en el contrato de arrendamiento como los documentos habilitantes que acrediten la calidad de los comparecientes. El trámite podrá seguirse tanto por el arrendador o el arrendatario o sus delegados o apoderados debidamente acreditados, de conformidad con lo señalado en los requisitos para la solicitud de nuevas conexiones; y,

2. Cuando se trate de contratos de comodato en los que las instituciones del Estado figuren como comodatarias, en cuyo caso, la máxima autoridad de la entidad deberá solicitar el cambio de nombre temporal de la o las conexiones requeridas que formen parte del predio recibido en comodato, para lo cual deberá adquirir el formulario de cambio de nombre y presentar tanto el contrato de comodato como los documentos habilitantes que acrediten la calidad de comodatario. El trámite podrá seguirse tanto por la máxima autoridad o su delegado, de conformidad con lo señalado en los requisitos para la solicitud de nuevas conexiones;

En ambos casos, la temporalidad estará sujeta al plazo previsto en los contratos de arrendamiento y del comodato, pudiendo ser renovado el cambio de nombre de la conexión, cuantas veces sean necesarias en función de las renovaciones de los contratos en referencia; no obstante, es obligación tanto del titular de la conexión como de quien tiene a su nombre la misma forma temporal, informar de manera inmediata a la EPMAPA PAL sobre la terminación de los contratos, a fin de que se proceda a la restitución del nombre en favor del titular, a efectos de facturar correctamente a quien corresponda.

La EPMAPA PAL, podrá realizar cambios en las facturas que se relaciones con los casos señalados en los numerales 1 y 2 de este artículo, hasta 60 días después de emitidas, tiempo en el que será posible anularlas y emitir las nuevamente al consumidor que tenga a su nombre la o las conexiones, caso contrario se mantendrán a nombre de quien se emitieron originalmente, asumiendo con ello, la responsabilidad ineludible del pago.

Art. 51. - Cobranza. – En materia de cobranza, se estará a lo previsto en el reglamento de Coactivas vigente de la EPMAPA PAL, y en lo establecido en el Código Tributario.

En casos de morosidad, la empresa procederá al corte del servicio de agua potable e iniciará los procesos de cobranzas que correspondan de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, se facturará por consumo mensualmente cero (0) m³ y se cobrará exclusivamente la tarifa básica vigente establecida en el pliego tarifario, con los respectivos intereses que se generen.

Art. 52. - Refacturación. – Se entiende por refacturación al proceso de revisión y/o corrección de la facturación por los servicios que presta la EPMAPA PAL debido a las siguientes causas:

- a) Mal funcionamiento del medidor;
- b) Lecturas, digitación y/o facturación incorrecta;

- c) Error en la categoría asignada al consumidor;
- d) Por sentencia o resolución judicial ejecutoriada;
- e) Por resolución administrativa de gerencia motivada y sustentada en informe técnicos detallados internos o externos;
- f) Por registro de consumos en cuentas que se hallen suspendidas el servicio por falta de pago y que se le hubiera hecho ya sea mediante retiro del medidor, cierre de la llave de corte, cierre de la llave de acera y/o taponamiento de la cometida; y,
- g) En los demás casos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 53. - Depuración de cartera vencida. – En materia de refacturación, el Departamento de Facturación, Cartera y Cobranzas, actuará de oficio para la depuración de cartera vencida o a petición de parte de conformidad con la Ley.

Art. 54. - Derechos sobre consumo excesivo. – Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un periodo, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los seis meses inmediatamente anteriores. Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los diez días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al periodo de seis meses inmediatos anteriores a la objetada.

De no contar con los documentos anotados, el consumidor podrá solicitar las respectivas copias a la empresa, en cuyo caso, el plazo anota comenzará a correr desde la fecha en que se entreguen las copias. La EPMAPA PAL dispondrá de un plazo de treinta días (30) a partir del reclamo del consumidor para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso se reclamara el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes.

Si el pago efectuado por el consumidor en ejercicio del derecho contemplado en el inciso primero del presente artículo excede del valor real de consumo, la empresa otorgará una nota de crédito por igual valor a dicho exceso a favor del consumidor.

Art. 55. - Plazo para resolver. – Se resolverá sobre esta clase de reclamos en un plazo no mayor a 30 días y de ser procedente se elaborará la planilla modificada.

Art. 56. - Forma de calcular el consumo en caso de refacturación. – En caso de que proceda la refacturación, se calculará el consumo de la siguiente manera:

- a) Si funciona mal el medidor y lo certifica la EPMAPA PAL se considerará el promedio de los seis últimos meses de consumo real;
- b) Si la cuenta está mal categorizada se procederá a la rectificación de la misma basada en la verificación correspondiente y con los documentos legales que respalden su pedido;
- c) Si se tratase de lecturas mal tomadas o digitadas se procederá en base de las lecturas reales marcadas por el medidor; y,
- d) En caso de existiese de disposición judicial o resolución administrativa se procederá conforme a los parámetros establecidos por las mismas.

Art. 57. - Plazo para el pago de facturas rectificadas. – Las facturas rectificadas con el pliego tarifario vigente deberán ser pagadas en un plazo de 3 días contados a partir de la emisión de las nuevas facturas sin ningún recargo adicional a excepción de los rubros correspondientes a gastos administrativos y/o activos generados por el restablecimiento del servicio y otros rubros que provengan por causas imputables al consumidor. En caso de incumplimiento a los valores resultantes de la refacturación se incrementarán los recargos legales vigentes.

Art. 58. - Devolución de valores pagados por facturas mal emitidas. – En el caso de que el consumidor haya pagado una factura mal emitida se procederá a la devolución del valor a que tenga derecho a través de notas de crédito en las planillas de consumo siguientes previo informe escrito de la Jefatura Técnica y aprobado por Jefatura Financiera.

Art. 59. - Competencia. – Será competencia de la Jefatura financiera el revisar los procesos de refacturación, de conformidad con la Ley y el presente Reglamento. En casos excepcionales cuando la situación lo amerite en casos de conflictos legales o técnicos se solicitará los informes respectivos a las Direcciones o Unidades que correspondan.

Art. 60. - Encargado de notificar. – Para efectos de cobro de los valores refacturados, Tesorería con coordinación de Recaudación, será la encargada de asegurar que la notificación se realice en legal y debida forma; y, oportunamente al consumidor utilizando los medios físicos y electrónicos establecidos para el efecto en la Ley, para garantizar el pago de las planillas por parte del consumidor.

CAPITULO III

NORMAS RELATIVAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Sección Primera

Del Alcantarillado Sanitario

Art. 61. - Facturación del servicio de alcantarillado. – En el caso del servicio de alcantarillado sanitario prestado a través de redes públicas, la Empresa facturará de acuerdo con lo dispuesto en la Estructura Tarifaria de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, 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 correspondiente al servicio de alcantarillado sanitario seguirá a todos los efectos.

Art. 62. - Obligación de operar y mantener el servicio de alcantarillado. -La empresa está obligada a operar y mantener las actuales instalaciones de conducción y tratamiento primario, así como la operación y mantenimiento de nuevas plantas de tratamiento de aguas servidas que se incorporen al sistema.

Art. 63. - Diámetro mínimo. – Para la provisión del servicio de alcantarillado en general, el diámetro comercial mínimo de la tubería para acometidas será de 160 mm y el tipo a utilizarse será tubería perfilada de PVC, rígido, de pared estructurada e interior lisa tipo B, según norma NTE INEN 2059-2010. La EPMAPA PAL se reserva el derecho de negar o suspender el servicio cuando considere que la instalación es perjudicial a la comunidad, por causas de orden técnico o lega y previo informe de la Jefatura Técnica.

Art. 64. - 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, consumidores de la empresa bajo su responsabilidad. La empresa podrá ofrecer el servicio de limpieza de pozo séptico, directamente o a través de proveedores externos de acuerdo con los precios establecidos en la Lista Anual de Precios, exclusivamente a quienes fueran consumidores del servicio de agua potable de uso doméstico o comercial y se encuentren ubicados en áreas que no cuente con redes normales de descarga de alcantarillado.

Art. 65. - Obligatoriedad de conexión del servicio. – Todo consumidor que cuente con servicio público de alcantarillado sanitario frente a su predio, tiene la obligación de conectarse al sistema.

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. 66. - 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 situar 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 todo caso cuando la descarga de alcantarillado del predio se encuentre ubicado bajo la cota de la red pública y no exista otra alternativa técnica, el consumidor estará en la obligación de asegurar su funcionamiento mediante un sistema de bombeo y se procurará implementar soluciones técnicas y ambientales que permitan la evacuación de las aguas servidas y aguas lluvias.

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

Art. 67. - Obligación de mantenimiento intradomiciliario. – El consumidor tiene obligación de mantener en óptimo estado la red sanitaria intradomiciliaria, sin perjuicio de las obligaciones del prestador del servicio, de proporcionar la información y asesoría técnica necesaria al consumidor.

En caso de alcantarillado sanitario, la Empresa podrá exigir, de manera fundamentada, a industrias o a consumidores 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 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 o 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, este puede prolongarse en la vía pública hasta alcanzar al colector, a una distancia inferior a los treinta (30) metros.

Art. 68. - Obligación de cumplir con las normas sobre descargas de efluentes. – El consumidor que haga uso del servicio de alcantarillado sanitario deberá cumplir con las normas vigentes en la República del Ecuador sobre descargas de vertimiento a colectores, y a curso de receptor que se encuentran indicadas en las normas aplicables a la materia. Las sanciones y procedimientos establecidos en dichas regulaciones se aplicarán sin perjuicio de aquellas que se establezcan en el presente reglamento.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normativas indicadas, se prohíbe toda descarga a la red de alcantarillado sanitario administrada por la EPMAPA PAL 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 (100g/l) de grasas o aceites;
- c) Gasolina, solventes u otros líquidos, sólidos o vapores inflamables o explosivos;
- d) Desechos sólidos o basuras que pueda 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 represente peligro para las instalaciones operadas por la empresa y/o las personas;

- g) Solidos sedimentables que puedan depositarse en las redes de alcantarillado;
- h) Sustancias, elementos o compuestos que por razón de su naturaleza y/o cantidad, bien sean solos o por interacción con otras sustancias produzcan efectos explosivos, tóxicos o incendios; y,
- i) Aguas lluvias.

Art. 69. - Permiso de descarga. – La descarga de efluentes generados por actividades propias de restaurantes, estaciones de servicio, lavadoras, talleres, envasadoras, lubricadoras, y demás establecimientos o actividades capaces de generar efluentes contaminantes; será autorizada por la Empresa a través de un permiso.

Art. 70. - Obligaciones de la Empresa relativas a las descargas de efluentes. – Para asegurar el cumplimiento de las regulaciones vigentes relativas a las descargas de efluentes a la red pública de alcantarillado, la Empresa tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Conceder o negar los permisos de descarga en la forma establecida en el artículo 69 del presente Reglamento;
- b) Efectuar la revisión y auditar los resultados del monitoreo permanente y sistemático de efluentes realizado por las industrias de acuerdo con las normas establecidas por la autoridad ambiental;
- c) Realizar contra muestreos a las descargas de efluentes industriales, cuando así lo requiera la empresa;

Art. 71. - Facultades de la empresa. – A fin de cumplir las regulaciones indicadas en el artículo 66 del presente reglamento, y las condiciones de los permisos de descarga otorgadas, la Empresa tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Siempre y cuando sea técnicamente factible, disponer y ejecutar el cegamiento de toda descarga objetable generando la respectiva desconexión al servicio de alcantarillado sanitario, si fuere necesaria, cumpliendo el procedimiento indicado en este reglamento;
- b) Aplicar las multas determinadas en el presente reglamento;
- c) Percibir del infractor los resarcimientos derivados de los daños y perjuicios causado por su accionar; y,
- d) Suspender el servicio de abastecimiento de agua potable cuando el infractor hubiere reincidido en una trasgresión al régimen autorizado de descargas de efluentes dentro de los últimos dos (2) años, o cuando no formalice la solicitud del permiso de descarga indicada en el artículo 66

de este reglamento, pasado diez (10) días de haber sido notificado de aquello.

Art. 72. - Obligaciones complementarias de los consumidores. – Además de las obligaciones establecidas en este capítulo, relativas a la calidad de las descargas, los consumidores sujetos a control de descargas deberán:

- a) Construir las instalaciones que resulten adecuadas, a criterio de la empresa, para la separación de grasas, aceites y materiales granulares, ocupándose posteriormente de la operación y mantenimiento de dichas instalaciones;
- b) Construir, operar y mantener los sistemas de tratamiento de efluentes industriales que correspondan;
- c) Construir cajas de inspección entre el frente de lote y el bordillo de la vía, para la observación, toma de muestras y medición de caudales descargados a la red pública, cuando así lo requiera la Empresa;
- d) Efectuar el control de las descargas que generen, cumplimiento con lo dispuesto en las normas de salud y legislación ambiental vigentes; y.
- e) Permitir en todo momento el libre acceso del personal de la Empresa a sus instalaciones internas a los efectos de que verifique las características de los efluentes generados, incluso tomando muestras de estos, así como el estado y actualización de los registros obligatorios.

Art. 73. - Procedimiento correctivo relativo a descargas de efluentes. –

Cuando la Empresa detectare a través de las acciones de comprobación que efectuó, la configuración de descargas de fluentes con parámetros no permitidos, u otros hechos o actos prohibidos por las normas vigentes, incluyendo las disposiciones del presente reglamento, notificara al presunto responsable, sea este consumidor o no, de la obligación de detener completamente, 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 riesgo inminentes a la salud pública, ambiente y/o a las instalaciones operadas por la Empresa, esta quedará facultada a ejecutar sin aviso previo al cegamiento o la desconexión respectiva.

Sección Segunda

Del Alcantarillado Pluvial

Art. 74. - Alcance del servicio. – La prestación del servicio de alcantarillado pluvial comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias, a través de la infraestructura existente. En sectores que cuenten con calles pavimentadas, aceras y bordillos, con niveles adecuados, la infraestructura de alcantarillado pluvial comprende: sumideros, tirantes, colectores, ductos o canales abiertos, hasta los lugares de disposición en esteros y/o ríos. En áreas que no cuentan con los mismo, el servicio de alcantarillado pluvial comprende únicamente las labores de conducción a través de la infraestructura de macro alcantarillado pluvial emergente existentes (ductos cajón y canales) hasta la disposición en esteros y/o ríos.

Art. 75. - Responsabilidad de la Empresa. – De acuerdo con su ordenanza constitutiva, la Empresa ha asumido la responsabilidad de ejecutar las labores mencionadas en el artículo precedente, lo que comprende la operación y mantenimiento de los sistemas existentes, y el cumplimiento de las demás obligaciones determinadas en dicho cuerpo normativo, que incluyen las actividades de cuidado, limpieza, reparación, renovación, rehabilitación y construcción, así como toda otra que posibilite optimizar el funcionamiento de las instalaciones.

Cuando dada la antigüedad y/o el estado de las instalaciones citadas, el cumplimiento de las obligaciones enunciadas no pudiere ser alcanzado en plenitud, la Empresa informará dentro de los diez (10) días de detectada la contingencia a la Municipalidad del cantón Palora, sobre los impedimentos existente, proponiendo las soluciones técnicas y los mecanismos de financiamiento que posibiliten resolver el problema.

En el marco de las responsabilidades indicadas, no será exigible a la empresa la concreción de acciones o resultados que dependan de la ampliación de capacidad, mejoramiento y/o extensión de las instalaciones e infraestructuras del servicio de alcantarillado pluvial, hasta la oportunidad en que, según los acuerdos particulares celebrados con el Municipio de Palora, dichas obras y acciones de mejoramiento deban ser realizadas.

La Empresa no asumirá responsabilidad contractual o extracontractual de ninguna naturaleza derivada de la acción u omisión en que incurran terceras agencias o instituciones de gobierno, sean nacionales, provinciales o

cantonales, relativas a asuntos concernientes al funcionamiento o infraestructura de alcantarillado pluvial; la recolección y disposición de residuos sólidos; prevención de deslaves de cerros, la prevención de catástrofes naturales; la salud pública o de otros materiales, que impidan o limiten el normal y regular cumplimiento de las obligaciones señaladas en el primer inciso de este artículo. Idéntica previsión cabe cuando las labores a cargo de la empresa no pudieren surtir efectos debido a las invasiones o asentamientos poblacionales en sectores marginales carentes de servicios que afectasen total o parcialmente a los sistemas de alcantarillado pluvial.

Art. 76. - Facultades de la empresa. – A los efectos de cumplir las responsabilidades a su cargo, la Empresa dispondrá de las siguientes atribuciones:

- a) Ordenar a todo consumidor o no, la remoción de obstáculos de cualquier tipo localizados en ámbitos físicos de su propiedad, posesión o tenencia, que obstruyan el funcionamiento de los sistemas de alcantarillado pluvial, ejecutando por sí dichas acciones, cuando tal persona no acate la notificación de la empresa;
- b) Prohibir, sin necesidad de requerimiento previo alguno, toda acción u omisión que diera o pudiere dar lugar al mal funcionamiento de los sistemas de alcantarillado pluvial, ejecutando por sí y a costo de la persona responsable, en caso de resultar necesario, las acciones correctivas correspondientes;
- c) Inspeccionar los inmuebles o predios cuyas instalaciones internas y/o externas pudieren generar los efectos indicados en el literal a) precedente;
- d) Aplicar las sanciones previstas en el presente Reglamento a los consumidores que vulneren las prohibiciones vigentes, o no acaten las instrucciones de la empresa. La atribución de responsabilidad recaerá en la o las personas identificadas como causantes de la anomalía, o en su defecto, en el propietario del inmueble donde se localice;
- e) Reclamar de los responsables indicados en los literales precedentes, el resarcimiento por los daños y perjuicios causados por la acción u omisión que se les atribuya, y que afecte a las instalaciones de los sistemas de alcantarillado pluvial u otras administradas por la Empresa, y/o al servicio en general, incluyendo los costos derivados de la corrección o mitigación de la situación reprochada;
- f) Denunciar administrativa, civil y/o penalmente las acciones dañosas en que incurran consumidores o no consumidores con relación a las instalaciones referidas en el literal precedente, calificándolos como presuntos actos ilícitos que afectan al interés común; y,

- g) Requerir el auxilio de la fuerza pública, en caso de resultar necesario, a los fines de ejecutar cualquiera de las acciones referidas en los literales a), b) y c), respectivamente de este artículo.
- h) La Empresa estará obligada a informar a la Municipalidad de Palora, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, sobre las acciones, sanciones y denuncias formuladas, remitiendo copia de las actuaciones y/o disposiciones respectivas. Cuando la infracción consista en una invasión u otra acción atribuible a una comunidad de personas, donde la solución respectiva obligue al desalojo de personas y/o la remoción de construcciones habitadas.

Art. 77. - Prohibiciones a los consumidores. – Sin perjuicio de las obligaciones y prohibiciones establecidas en la normativa municipal aplicable, y las que surgen de los artículos precedentes, los consumidores tendrán prohibición de:

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

CAPITULO IV

DE LA INTERRUPCIÓN, SUSPENSIÓN Y CIERRE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO

Art. 78. - 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 naturaleza, acciones de terceros, fallas de energía u otras razones excepcionales que justifiquen en la interrupción; y,
- d) Las demás contingencias previstas en este reglamento.

Las interrupciones programadas del servicio de carácter técnico deberán ser comunicadas a la población con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

En aquellos casos en los que medien emergencias por situaciones imprevistas de fuerza mayor o caso fortuito, se deberá comunicar a la población lo más pronto posible una vez que haya sido conocido el hecho que origino la interrupción programada.

Las comunicaciones sobre interrupciones del servicio podrán efectuarse por cualquier medio de comunicación y a través de los medios digitales, donde se procurará alcanzar la mayor difusión posible a fin de alertar a la población respecto de los inconvenientes generados y procurando en todo momento que la población pueda abastecerse del líquido vital, en el caso del servicio de agua potable.

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

Art. 79. - Efectos de las interrupciones técnicas. – La ocurrencia de una interrupción técnica, tendrá con relación a los consumidores, los siguientes efectos:

- a) En las interrupciones pública, cuya duración se extienda de ocho (8) a veinticuatro (24) horas, deberá ser asegurada la provisión alternativa de agua potable con destino a hospitales, asilos de ancianos, centros de detención, cárceles, bomberos y todo otro destino de importancia similar que por su naturaleza sea considerado como prioritario;
- b) En el caso de interrupciones críticas cuya duración se extienda por más de veinticuatro (24) horas, los sistemas de abastecimiento alternativos deberán ser provistos por la empresa para la atención de los consumidores afectados; y,
- c) Toda reclamación derivada de los daños y perjuicios ocasionados por la interrupción tendrá carácter individual y observará los procedimientos establecidos en las leyes pertinente y en el presente reglamento.

Art. 80. - Suspensión temporal del servicio solicitada por el consumidor. – Siempre que no violare normas jurídicas de acatamiento general o

disposiciones de jueces o autoridades administrativas competentes, todo consumidor podrá solicitar a la empresa la suspensión temporal del servicio, por un período determinado, no inferior a tres (3) meses, cumpliendo los siguientes requisitos:

- a) Para que se proceda a la suspensión del servicio a petición del consumidor, se deberá verificar que no existan deudas u otras obligaciones pendientes con la EPMAPA PAL por parte del solicitante, así como la certificación de que el predio no se encuentre en litigio, requisitos indispensables e ineludibles para el trámite solicitado;
- b) Que su solicitud se fundamente en la ausencia temporal o desocupación del inmueble debidamente verificada, es decir cuando la vivienda no esté habitada por persona alguna; por lo tanto, no se suspenderá el servicio en este caso cuando la intención del consumidor sea la de forzar la desocupación de los habitantes de la vivienda, salvo en los casos en los que la desocupación en favor del propietario haya sido ordenada por autoridad competente;
- c) 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,
- d) Pagar el cargo que se establece en la Lista Anual de Precios por concepto de ejecución de los trabajos de desconexión del servicio.

La empresa deberá aprobar o rechazar la solicitud de suspensión temporal 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. El consumidor deberá en todo caso pagar el valor correspondiente a la tarifa base más el valor de procesamiento, así como por el consumo que registre el medidor durante la suspensión, en cuyo caso el consumidor será responsable por la alteración o manipulación. Vencido el plazo de la suspensión, la empresa procederá a la reconexión del servicio. En el caso de que el consumidor 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 consumidor, para lo cual deberá estar al día en sus obligaciones y cancelar por el servicio de reconexión fijado para el efecto.

Art. 81. - Suspensión del servicio por falta de pago. – La suspensión del servicio de agua potable y alcantarillado por morosidad en el pago de la facturación de servicios, estará sujeta a las siguientes reglas:

- a) **Tiempo de deuda vencida.** - Procederá la suspensión cuando el consumidor que consume hasta diez (10) m³ acumule dos o más facturas

total o parcialmente impagas; para consumidores con consumos superiores a diez (10) m³ la suspensión del servicio se aplicará a partir de una (1) factura total o parcialmente impaga.

Cuando la Empresa hubiere concedido a un consumidor, un convenio de facilidades de pago, la mora en el pago de una cuota, califica a la deuda financiada como vencida, habilitando la suspensión del servicio con preaviso de suspensión en cumplimiento al artículo b) del presente artículo;

En caso de que el consumidor, posea instalaciones de los servicios de agua potable y/o alcantarillado en más de un predio, y en uno de ellos adeude más de dos facturas, de igual forma procederá a la suspensión del servicio por deuda vencida, en todos los predios registrados a nombre del consumidor.

- 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 al consumidor, a través de la factura u otro medio digital, 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 consumidor 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 y aplicar las multas establecidas en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora y el presente reglamento por la infracción detectada;
- d) 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 la Empresa facturará el valor establecido para la actividad de desconexión;
- e) Reconexión del servicio. -** El consumidor tendrá derecho a la reconexión del servicio, previo el pago del monto total adeudado, y de todos los cargos de reconexión respectivos o a la firma de un convenio de pago. La Empresa deberá efectuar los trabajos de reconexión dentro del plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles, contado desde la cancelación de la deuda o aceptación del convenio de pago por parte de la Empresa. Todo exceso de ese plazo sin que se hubiere efectivizado la

reconexión del servicio dará origen a un crédito favorable al consumidor equivalente a la octava parte de los consumos del primer período posterior, proporcional a los días de demora incurrida y de oficio reliquidará el valor por la reconexión. El crédito será deducido de la primera factura posterior; para los cortes duros o reinstalación de la conexión de agua potable o de alcantarillado el plazo de reconexión será el mismo de la instalación de una conexión.

- f) No procederá la suspensión del servicio cuando el consumidor 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, siempre que estuviere al día en el cumplimiento de sus obligaciones. De existir cortes por error la Empresa deberá implementar un procedimiento de registro y de reliquidación de los valores generados por el corte y reconexión errados.

Art. 82. - Suspensión del servicio por otras razones imputables al consumidor. - La Empresa podrá disponer y efectivizar la suspensión del servicio de agua potable y alcantarillado, correspondiente al consumidor 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:
1. Modificaciones a las conexiones existentes;
 2. Derivaciones permanentes o temporales para proveer del servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario a otros predios;
 3. Manipulación 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 estos;
 4. Conexión de equipos o instalaciones no autorizados;
 5. Cuando exista impedimento por parte del consumidor para realizar la toma de lecturas durante dos (2) meses consecutivos o más; y,
 6. Cuando se realicen descargas no autorizadas o peligrosas en la red pública.
- b) Compruebe la responsabilidad del consumidor 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 consumidores, y luego de que la Empresa hubiere requerido al consumidor 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) periodos, 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;
- g) El titular de la conexión o personas del inmueble, obstruyan la realización de una gestión de cobro y/o suspensión del servicio por deuda; y,
- h) Ocurra un evento relacionado 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 notificará y 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. 83. - Restricción del servicio. – La restricción del servicio consiste en un procedimiento técnico que implementa la Empresa sobre la conexión del servicio de provisión de agua potable, orientado a lograr que el inmueble reciba una mínima dotación de agua potable.

La restricción del servicio constituye una modalidad atenuada de la suspensión del servicio, y por lo tanto su aplicación cabe a cualquiera de los casos establecidos en los artículos 81 y

82 de este reglamento. Rigen igualmente dichas disposiciones en lo relativo a la implementación y duración de la medida; las situaciones de exención, y las condiciones para la reconexión.

En caso de que la Empresa haya comprobado desperdicio de agua o un consumo excesivo atribuible al consumidor y éste haya hecho caso omiso a un requerimiento previo de la Empresa de implementación de los correctivos necesarios, la Empresa estará facultada a restringir el servicio, en los términos indicados en el presente artículo.

La decisión de implementar la restricción del servicio es facultativa de la Empresa, y responderá a la valoración discrecional que efectúe acerca de la causal que justifica la restricción, y las consecuencias sanitarias que el procedimiento de restricción pudiere generar.

Art. 84. - Cierre servicio definitivo y reinstalación del agua potable y alcantarillado. - 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 consumidor 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 consumidor. El costo del cierre definitivo y el de las eventuales multas por reconexiones se sumará a la deuda del consumidor. El cierre definitivo constituye una decisión administrativa que podrá implicar, a criterio de la Empresa, el retiro del medidor, el cierre de la guía respectiva y de la conexión de alcantarillado sanitario y cuyas acciones serán a costo del consumidor.

La reinstalación del servicio para el consumidor, demandará la cancelación de las deudas correspondientes, la no subsistencia de las causales indicadas en el artículo 82 de este reglamento y el cumplimiento de los requisitos relativos a una nueva solicitud de conexión.

El plazo para la reinstalación, en este caso especial, no está sujeto al tiempo regular de reinstalación.

Sin perjuicio de lo indicado en este artículo, la Empresa podrá realizar otras gestiones de cobro para lograr la regularización de la deuda, que se encuentren permitidas por la Ley. Todos los gastos en que incurra la Empresa por este concepto podrán ser cobradas al consumidor.

CAPITULO Y

DE LA REGULARIZACION DE CONSUMOS Y REDUCCION DE AGUA NO CONTABILIZADA

Art. 85. - Regularización de consumos. - La EPMAPA PAL procurará regularizar la situación de consumidores o no consumidores, que estén inmersos en los siguientes casos:

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

Art. 86. - Facturación en caso de regularizaciones. - Cuando la Empresa hubiere detectado cualquiera de las anomalías indicadas en el artículo precedente, deberá regularizar su situación y podrá facturar al consumidor el volumen no comercializado durante un periodo de hasta doce (12) meses. Para el cálculo de dicho volumen, la Empresa realizará por un mínimo de 10 días, un seguimiento de lectura, a partir de la fecha de detección del fraude, el cual será considerado como la base de consumo real para la aplicación de los cargos por volumen no comercializado. Este valor será equivalente a la diferencia entre el consumo facturado y el consumo calculado por volumen no comercializado, durante el periodo de fraude. Para su facturación se aplicará la categoría correspondiente.

Si existe red pública de alcantarillado, se incrementará el valor correspondiente a dicho rubro, con base a lo establecido en la Estructura Tarifaria de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora.

Sin perjuicio de lo anterior y de las sanciones indicadas en el presente Reglamento de Prestación de Servicios, la Empresa podrá facturar al consumidor 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.

Art. 87. - Derecho al reclamo. - En caso de inconformidad con la disposición anterior, el consumidor 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 con las disposiciones que para el efecto prevé el presente reglamento.

Art. 88. - Sanción por reincidencia. - Si la Empresa detecta la reiteración de estas anomalías dentro del periodo de doce (12) meses, posteriores a la primera detección de alguna de estas y siempre y cuando el reclamo presentado, de ser el caso, no fuere favorable al consumidor, podrá realizar el cierre definitivo del servicio de agua potable al consumidor infractor.

CAPITULO V

DE LAS SOLICITUDES Y RECLAMOS

Sección Primera

De las solicitudes

Art. 89. - Clasificación. - Las solicitudes y reclamos se clasifican en técnicos y comerciales, en orden a los criterios y parámetros de eficiencia establecidos en el presente reglamento sin perjuicio de aquellos otros aspectos que resulten complementarios, conexos o afines, en razón de la materia.

Art. 90. - Presentación de solicitudes. - Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio contemplado en el presente reglamento, orientada a obtener de la Empresa la realización de alguna acción concreta, y sin que hubiere mediado requerimiento anterior del mismo consumidor relativo al asunto.

La solicitud podrá ser efectuada en forma verbal, escrita, por medios virtuales o electrónicos y otros canales habilitados para la atención de los consumidores, en función de su naturaleza, completándose de ser el caso los formularios especiales habilitados por la Empresa para la atención de los trámites respectivos. La Empresa deberá dejar sentada constancia de la presentación de la solicitud por cualquier medio de recepción, en el sistema de información comercial.

La Empresa habilitará centros de atención al consumidor considerando la demanda de requerimientos de consumidores y podrá implementar la atención en línea a través de una oficina virtual, incorporando, asimismo, una plataforma telefónica con atención ininterrumpida, e informática, para el procesamiento de las solicitudes recibidas, con personal especializado en recibir y orientar los requerimientos de los consumidores.

Será condición para la recepción, la debida identificación del solicitante, proporcionando su nombre y apellido, documento de identidad, número de teléfono, correo electrónico y otras relacionadas para la atención de su trámite. Serán admisibles las solicitudes efectuadas por cualquier representante del consumidor, sin otra formalidad que la de una simple autorización suscrita por el titular de la conexión.

Las solicitudes de provisión del servicio de agua potable y alcantarillado deberán ser presentadas por escrito, conforme a lo establecido en el artículo 21 de este reglamento.

Admitida la solicitud, la Empresa informará al peticionario, el número o la designación de registro asignada a la solicitud y el plazo previsto para su atención e informará al consumidor sobre el proceso para la atención de su trámite. El consumidor podrá registrar sus trámites y acceder a realizar las consultas y seguimiento del estado de los mismos, para lo cual la Empresa habilitará estas opciones en su plataforma virtual o telefónica.

Art. 91. - Atención de solicitudes. - Se considerará válida y con plenos efectos jurídicos, toda decisión proveniente de la Empresa y que se haya emitido de acuerdo al presente reglamento.

Cuando la solicitud del consumidor resulte no procedente, ésta deberá ser notificada a través de medio telefónico, escrito, electrónico u otra forma aprobada por la EPMAPA PAL. Lo anterior no exime la responsabilidad del consumidor de realizar el debido seguimiento de su trámite a través de los canales de atención disponibles.

Sección Segunda

De los reclamos

Art. 92. - Reclamos en general. - Se considera formalizado un reclamo, cuando un consumidor 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 dos (2) meses anteriores a la fecha de presentación del reclamo.

Art. 93. - Tramitación de reclamos. - Los reclamos se regirán por las siguientes reglas:

- a) **Presentación.** - El reclamo podrá ser presentado en las oficinas comerciales de la Empresa y por cualquiera de las formas y medios

indicados para la presentación de solicitudes en el artículo 90 del 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 Arts. 4 numeral 12 y 35 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y, Arts. 5 y 34 de su reglamento general. Dado que el Directorio está facultado a intervenir en segunda instancia en reclamos de los consumidores respecto al nivel de servicio o trato brindado por la empresa, éste se abstendrá de dar trámite a cualquier reclamación presentada de manera directa respecto a las circunstancias antes señaladas y las enviará a la Gerencia General de la empresa para que ésta la atienda en primera instancia 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 de este, adjuntando aquellos documentos que obren en su poder, y que sirvan de apoyo o fundamento de este, 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, que el consumidor se encuentre al día en sus pagos; si el consumidor tiene el servicio cortado por falta de pago, deberá pagar el consumo histórico para la reconexión hasta la respuesta al reclamo por la Empresa.
- c) **Recepción.** - La Empresa hará saber de modo formal al reclamante, a la presentación:
 - 1. El número de registro del reclamo; y,
 - 2. 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 (digital o físico) para el análisis del reclamo, donde incorporará de oficio todos aquellos elementos documentados inherentes al planteamiento del consumidor. 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. Sólo por razones excepcionales motivadas por el diligenciamiento de las medidas probatorias, se justificará una prórroga de los plazos de resolución, 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) **Respuesta.** - 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 cualquiera de los siguientes medios: electrónico, telefónico, escrito, u otro medio autorizado en un plazo de siete (7) días hábiles luego de haberse atendido el reclamo, sin perjuicio de que el consumidor solicite la respuesta a su reclamo dentro de los plazos establecidos.
 - g) La falta de atención del reclamo por parte de la Empresa dentro del plazo establecido se entenderá como aceptación favorable del mismo para el consumidor, sin necesidad de aviso alguno por parte del reclamante; no obstante, queda claro que no toda pretensión puede ser atendida ipso facto, sino que estará en todo momento sujeta a la planificación y disponibilidad económica.

Art. 94. - Reclamos sobre facturación del servicio. - Los reclamos relativos a la facturación del servicio estarán regidos por las normas que se establecen a continuación. En lo que no se oponga a dichas regulaciones específicas, serán aplicables las reglas generales del artículo 93 precedente.

Se considera como reclamo por facturación a toda inconformidad del consumidor relativa a los consumos y demás conceptos incluidos en la factura correspondiente al 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 vencida 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 consumidor 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 en sitio, siempre y cuando ésta no se hubiere realizado en los seis (6) últimos meses previos de

la presentación del reclamo. Tampoco será obligatoria cuando el medidor instalado registre una fecha de instalación inferior a seis (6) meses.

El consumidor podrá solicitar una prueba de exactitud o una revisión de sus instalaciones internas, cuyo costo será asumido por el mismo consumidor de conformidad con el presente reglamento, sin perjuicio de los derechos establecidos en el artículo 42 de este reglamento. En caso de resultar favorable la reclamación, la Empresa acreditará los valores por el costo de la inspección y los correspondientes al reajuste por la facturación emitida, si es el caso.

La obligación de la inspección de la Empresa no se extiende a las instalaciones internas del predio o aquellas instalaciones en propiedad privada. En caso de que el consumidor reclame por un alto consumo deberá brindar las facilidades para que la Empresa ejecute una inspección de sus instalaciones internas, a su costo. Salvo en casos de conexiones temporales, 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 del valor respectivo, producto de dicha fuga.

Cada vez que la Empresa aplique un reajuste por facturación, deberá reajustar igualmente los valores correspondientes a las tasas y contribuciones especiales facturadas al consumidor, cuya base imponible se relacione con los metros cúbicos facturados.

Art. 95. - Reclamos por fugas no perceptibles.- Cuando el resultado de la inspección solicitada dentro de la atención del reclamo de facturación, determine la existencia de fugas no perceptibles, la Empresa otorgará al consumidor un plazo de treinta (30) días para que ejecute las correcciones de sus instalaciones, extendiendo el plazo de respuesta al reclamo, que permita verificar en seguimiento de lecturas posterior, la determinación del consumo regularizado, que servirá de base para realizar los ajustes contenidos dentro del periodo de reclamación, que cumplan con las formalidades, el plazo de presentación y requisitos para el registro de reclamaciones. El plazo de 30 días otorgado al consumidor para realizar la corrección de sus instalaciones deberá restarse del total de días atendidos ya que no es imputable a la Empresa. Siendo el consumidor responsable del cuidado y buen uso de sus instalaciones internas, esta excepción se considera de forma exclusiva para casos en que existan fugas subterráneas o no perceptibles detectadas y evidenciadas.

Salvo en casos de conexiones temporales, 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 del valor respectivo, producto de dicha fuga.

Art. 96. - Obligación de pago durante la tramitación del reclamo.- La presentación de un reclamo por facturación del servicio, no inhibe al consumidor de su obligación de pagar durante el periodo reclamado y hasta la resolución del reclamo, el valor equivalente al consumo histórico de los últimos seis (6) periodos, o el promedio respectivo si la antigüedad de la conexión no alcance dicho lapso, siempre excluyendo el período 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 suspenderá acciones de corte del servicio hasta siete días hábiles posterior a la resolución del reclamo.

En el caso particular de un reclamo por consumo facturado siguiente a una primera instalación de conexión de agua potable y medidor, la Empresa deberá obtener el consumo registrado por diferencia de lecturas, para resolver si es procedente un reajuste por el periodo de reclamación. En ningún caso será para recargo al consumidor por consumos no facturados.

En caso de ser aceptado el reclamo de forma favorable al consumidor, se procederá a la refacturación del o los periodos sujetos a reclamo, en función de los alcances de la decisión, con un ajuste que deberá ser incluido en la factura del periodo inmediato posterior a la atención del reclamo.

En ningún caso serán objeto de refacturación consumos que excedan de los que fueran objeto de reclamo, aun cuando del proceso de verificación, hubiere surgido un excedente de consumo omitido de facturar.

Art. 97. - Plazos para resolver solicitudes y reclamos. - La Empresa dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días para resolver las solicitudes y reclamos presentados por parte de los consumidores.

El plazo anterior se interrumpe por los tiempos que no son responsabilidad de la Empresa, tales como la ejecución de pagos, tiempo para adecuaciones por parte del consumidor, o las autorizaciones, permisos, licencias otorgadas por otras entidades públicas.

Si de la revisión de la Empresa, se determinara que el aspecto del servicio registrado no corresponde al evidenciado como resultado de la verificación técnica, se procederá a su clasificación correcta, siendo aplicables para su atención los plazos establecidos según corresponda. La empresa deberá registrar en el sistema de información comercial, la reclasificación para el respectivo seguimiento y atención.

En los casos en que la solución para la atención de las solicitudes o reclamos requiera de una obra civil que demande tiempos y recursos adicionales, se deberá informar a la Municipalidad de Palora la situación detectada y soluciones planteadas, en cuyo caso no se aplicarán los tiempos detallados precedentemente sino los requeridos para la aplicación de la solución. En el sistema de información deberá constar la trazabilidad de esta gestión que justifique un plazo mayor de atención. Siendo responsabilidad de la Empresa la mitigación y el seguimiento de la correspondiente inversión para los trabajos requeridos.

Se consideran casos especiales o excepcionales cuando en la ejecución de las solicitudes, se presentaren las siguientes situaciones:

1. Por requerimiento de permisos especiales institucionales: Municipales y/o de regeneración urbana, de la Agencia Nacional de Tránsito, Medioambientales, Instituciones de Servicios Públicos para cumplimiento de leyes y normativas, no se considerará el tiempo correspondiente a permisos de terceros;
2. Por requerimiento de diseño y fabricación en proceso constructivo: En caso de necesitarse un diseño específico y/o estructura para el sistema operativo y/o la fabricación de accesorios no disponibles en el mercado, que requieran de una fabricación especial, no se contabilizará el tiempo correspondiente en esta actividad;
3. Por sondeos e investigación en redes de agua potable y alcantarillado: Cuando se requiera la ejecución de una investigación de las redes existentes y/o utilización de equipos de detección de fugas, cámaras de video, así como pruebas hidráulicas o de sectorización nocturna para determinar el origen de la fuga; y,
4. Por alta peligrosidad y niveles de riesgo a la integridad y seguridad ocupacional: En caso de identificarse áreas de trabajo en que se presuman o evidencien situaciones de alta peligrosidad y riesgos, corresponderá realizar análisis de tareas, soporte y protección de técnicos y agentes de seguridad e inclusive permisos de trabajo cuando corresponda.

Todos los casos determinados como especiales deberán estar identificados en el sistema de información comercial, con la información pertinente y evidencias que justifiquen esta identificación, para el respectivo monitoreo de la empresa.

Sección Tercera

De la apelación ante el Directorio de la EPMAPA PAL

Art. 98. - Apelación ante el Directorio de la EPMAPA PAL. - Agotado el trámite de reclamación ante la empresa en primera instancia, en los términos previstos en la sección precedente, el consumidor que considere que su reclamo no ha sido atendido, sea por falta de respuesta, respuesta defectuosa o negativa expresa que considere infundada, estará facultado para presentar la respectiva apelación ante el Directorio de la EPMAPA PAL. Mientras el Directorio de la EPMAPA PAL, sustancia la apelación del consumidor, el pronunciamiento que hubiere emitido la Empresa a través de la Gerencia General en primera instancia, quedará suspendido en sus efectos. El ejercicio y tramitación ante el Directorio de la EPMAPA PAL, estará sujeto a las siguientes reglas:

- a) Persona legitimada. - La apelación deberá ser solicitada por el titular del contrato, la misma persona que hubiere planteado el reclamo ante la empresa en primera instancia o por quien ejerciere su representación mediante delegación escrita;
- b) Formalidades. - La apelación será presentada por escrito en las oficinas de la EPMAPA PAL, dentro de un plazo de treinta (30) días después de haber sido notificado con la resolución de primera instancia o desde que la falta de atención configure la presunción de aceptación favorable del reclamo ante el presidente del Directorio de la EPMAPA PAL. El reclamante deberá formular una crítica precisa y detallada a la decisión cuestionada, no pudiendo ofrecer nuevos medios de prueba;
- c) Remisión de antecedentes. - El presidente del Directorio de la EPMAPA PAL cursará copia del reclamo a la Gerencia General de la Empresa dentro de un (1) día hábil de recibida, y ésta deberá, en un término máximo de cinco (5) días hábiles enviar el expediente (digital o físico) conformado por la Empresa con la atención del reclamo, además de la información esencial que requiera el Directorio de la EPMAPA PAL para su pronunciamiento;
- d) Sustanciación. - El Directorio de la EPMAPA PAL podrá disponer las diligencias de prueba que estime oportunas, incluso requiriendo a 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 el Directorio de la EPMAPA PAL fijará el término respectivo; asimismo el término máximo señalado para resolver se extenderá por el mismo lapso;

- e) Desistimiento por parte del consumidor. - El desistimiento por parte del consumidor se lo realizará ante el Directorio de la EPMAPA PAL durante la sustanciación de la apelación y podrá ser presentado o notificado hasta antes de que se emita resolución; y,
- f) Resolución. - El Directorio de la EPMAPA PAL deberá emitir resolución dentro del término máximo de treinta y cinco (35) días de recibida la apelación, término dentro del cual deberá sustanciar la prueba que estime conveniente. Vencido este término, el apelante tendrá el derecho a solicitar ante el Directorio de la EPMAPA PAL la aceptación de su pretensión.

La resolución del Directorio de la EPMAPA PAL se limitará a confirmar lo actuado por la Empresa y la respuesta al reclamo presentado inicialmente, o a ordenar a la empresa que atienda total o parcialmente el reclamo formulado en los términos expresados por el solicitante; y,

- g) Ejecución de la decisión. La decisión del Directorio de la EPMAPA PAL será notificada a las partes dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada, y será cumplida por la Empresa o el reclamante, según corresponda en un término de cuarenta y ocho (48) horas, salvo casos en los que por su naturaleza sea necesario contar con mayor tiempo para el efecto.

De la resolución emitida por el Directorio de la EPMAPA PAL, el consumidor, en su calidad de administrado, estará facultado para hacer uso de todos los mecanismos de impugnación o revisión en sede administrativa y judicial, que el ordenamiento jurídico pone en su disposición para el efecto.

En todos los casos, corresponderá a la empresa efectuar una revisión de oficio del expediente del reclamo a fin de que, de encontrarse inconsistencias que por su naturaleza favorezcan al reclamante, se deba por mandato Constitucional y legal, subsanar tales inconsistencias y fallar en favor del administrado.

CAPITULO VI

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y DE LOS CONSUMIDORES

Art. 99. - Disposiciones comunes. - La enumeración de los derechos y obligaciones de la Empresa y de los consumidores contenida en los artículos siguientes no inhibe o limita la aplicación de otros derechos y obligaciones, surgidos de las leyes nacionales o normas municipales aplicables o de otras regulaciones inherentes a la relación consumidor - empresa, además del presente reglamento.

Art. 100. - Derechos de la Empresa. - Constituyen derechos de la Empresa además de los contenidos en este Reglamento y la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora los que incluyen a continuación:

- a) Ejercer el control y custodia de las infraestructuras, instalaciones, redes y demás bienes que en mérito de las disposiciones de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora están bajo su administración; formulando las acciones necesarias para prevenir toda acción que limite la existencia y/o funcionamiento y/o capacidad de estos;
- b) Percibir los importes que correspondan a los servicios y demás prestaciones y trabajos que efectúe, conforme a la Estructura Tarifaria de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, la Lista Anual de Precios vigente, el presente reglamento y las demás que para el efecto fije la Gerencia General o el Directorio de la empresa en el uso de sus atribuciones;
- c) Inspeccionar las conexiones de servicios, y la situación de las redes públicas, cuando resulte necesaria la actualización del registro de consumidores, 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) Solicitar acceso a las instalaciones intradomiciliarias 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 Ordenanza de

Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora y 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;
- g) Controlar el uso racional del agua potable;
- h) Emitir autorizaciones para el envasado de agua para consumo humano y aprovechamiento industrial en general del líquido vital, exclusivamente de aquellas que capten el agua de las redes de abastecimiento de agua potable suministradas por la EPMAPA PAL, al amparo de lo previsto en los Arts. 16 y 34 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora; y,
- i) Autorizar el funcionamiento de sistemas de auto - provisión de servicios en la forma que se determina en el presente reglamento.

Art. 101. - Obligaciones de la Empresa. - Constituyen obligaciones de la Empresa las contenidas en los instrumentos referidos en el artículo 98 de este reglamento, que entre otras incluyen las que se indican a continuación:

- a) Suministrar los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial en las condiciones de calidad, continuidad y eficiencia;
- b) Utilizar materiales, equipamientos, servicios, tecnologías y bienes de calidad óptima y que resulten adecuados a los fines destinados;
- c) Vigilar el adecuado uso de los servicios por parte de los consumidores, preservando las instalaciones de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial transferidas y construidas a su cargo;
- d) Asesorar a los consumidores, 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 consumidores un trato respetuoso, transparente, ágil, eficiente y equitativo;
- f) Brindar a los consumidores la información que corresponda de acuerdo con las leyes y normas respectivas, sin perjuicio de difundir a través de medios de comunicación de alcance general, aquellas circunstancias que prevengan toda alteración de la normal prestación de los servicios;
- g) Mantener en las oficinas de atención al cliente a disposición del consumidor, el material informativo proporcionado por la EPMAPA PAL,

respecto de los servicios que presta, requisitos para el acceso a estos, consejos sobre el uso y cuidado del agua, entre otros que se consideren necesarios para el efecto;

- h) Mientras se tramiten los reclamos por facturación presentados ante la Empresa o al Directorio, la Empresa estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna, siempre y cuando el cliente cumpla con el pago correspondiente al consumo histórico por las facturas objeto de reclamación, según se expresa en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y,
- i) La Empresa mantendrá por medios virtuales, información de interés del consumidor como horarios de atención, formas de pago, denominación y valores de rubros facturados, información sobre los requisitos y formas de presentación de trámites.
- j) La Empresa deberá socializar y fomentar la participación ciudadana, en toda obra o actividad que realice para la expansión o mejoramiento de los servicios en el sector en cumplimiento a la Constitución, Ley de Participación Ciudadana y demás normas pertinentes.

Art. 102. - 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 debidamente justificados. 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.

Cuando el incumplimiento obedezca a hechos provocados por terceros, cuyo control exceda la aptitud y/o capacidad razonable de la Empresa, la situación será asimilada como de fuerza mayor, siempre y cuando se demuestre que ésta carecía de medios para impedir o frustrar dicha turbación.

Art. 103. - Derechos de los consumidores. - Son derechos de los consumidores:

- a) Recibir los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, sin discriminación, en las condiciones de calidad, continuidad y precios establecidas en la Ordenanza, la Lista Anual de Precios vigente y en las demás normativas aplicables;
- b) Formular solicitudes, reclamos y recursos relativos a las condiciones de las prestaciones de servicios, en la forma establecida en este reglamento. En cada canal de atención habilitado por la Empresa,

- existirán medios y formas particulares para facilitar la presentación de las solicitudes y reclamos, a cuyo efecto el consumidor podrá requerir que personal de la Empresa proceda a brindarle la máxima cooperación posible;
- c) Recibir información de la Empresa, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en aquellas materias de información obligatoria, como en aquellas en que el consumidor solicite información específica pertinente o relativa a su cuenta como consumidor y a los servicios contratados. Toda modificación a las condiciones de prestación de los servicios será informada a los consumidores por los medios disponibles por la Empresa, con la primera facturación del servicio a partir de su modificación;
 - d) Obtener un trato amable, transparente, equitativo y eficaz por parte de la Empresa. En el buzón de comentarios de las oficinas comerciales de la Empresa. los consumidores podrán realizar los comentarios y observaciones relativos al trato recibido. 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 consumidor, debiendo resolverla dentro de los treinta (30) días, plazo en el que hará saber al denunciante la decisión recaída;
 - e) Obtener asesoramiento relativo al estado y funcionamiento de las instalaciones internas de predios de uso doméstico y a los medios de acción preventivos para el mejor aprovechamiento de los servicios. La actividad de la Empresa al respecto se limitará a la indicación de las acciones que el consumidor deba realizar a efectos de la reparación o adecuación respectiva y no requerirá que la Empresa lleve a cabo una inspección al predio. Este asesoramiento será proporcionado por la Empresa dentro de un plazo de treinta (30) días de recibida la solicitud respectiva y será sin cargo al consumidor. En caso de que un consumidor solicite una inspección al predio con el objeto de brindar el asesoramiento, la Empresa podrá proporcionar dicho asesoramiento dentro de un término de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud respectiva y tendrá el derecho de percibir un cargo de acuerdo con el presente reglamento. Este asesoramiento que brinde la Empresa no le generará a ésta, responsabilidad de ninguna naturaleza ni podrá servir al consumidor para exonerarse de sus obligaciones y responsabilidades;
 - f) Recibir atención y resolución oportuna de las peticiones, quejas o reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables;

- g) Conocer los beneficios del servicio acorde a su condición de vulnerabilidad;
- h) Recibir los reintegros a que tuviere derecho por pagos efectuados en exceso, mediante la acreditación del valor respectivo en las facturas de vencimiento más próximas, hasta agotar el crédito. En este supuesto, el reintegro deberá incorporar los intereses devengados desde el momento de generación del crédito, hasta el día de vencimiento de la respectiva factura;
- i) 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,
- j) Consultar en los diferentes canales de atención habilitados por 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 consumidores.

Art. 104. - Obligaciones de los consumidores. - Constituyen obligaciones de los consumidores, las siguientes:

- a) Cumplir las disposiciones relativas a la conexión obligatoria de los servicios, cuando exista red pública de agua potable y/o alcantarillado, 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, toma de lectura, inspección de la Empresa, e inclusive las actividades de restricción o suspensión de servicio, 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 consumidor 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 alcantarillado pluvial;
- i) Cumplir las recomendaciones formuladas por la Empresa referidas al estado y funcionalidad de las instalaciones internas;
- j) Mantener los datos de suscripción actualizados y reportar cambios o modificaciones oportunamente a la empresa, para su actualización en la base de información y registros;
- k) Abstenerse de alegar desconocimiento de la existencia de las acometidas domiciliarias de agua potable y alcantarillado que se hayan construido previamente a efectos de negarse a pagar por los servicios que estén pendientes de pago sobre tales acometidas instaladas en el predio, debiendo ser la obligación del consumidor en todo momento la de verificar antes de la transferencia de dominio del predio, la existencia de deudas pendientes de pago con la EPMAPA PAL. a fin de que estas sean subsanadas completamente, en virtud de que una vez transferido el dominio sobre el predio, el nuevo propietario está en la obligación de realizar el cambio de nombre de las acometidas domiciliarias existentes en el predio en un plazo de treinta días, de conformidad con lo previsto en el inciso tercero del Art. 40 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, a partir de lo cual, asumirá las obligaciones presentes y futuras que se deriven del o los contratos de prestación de servicios que se generen.

Art. 105. - Prohibición de suministrar agua potable a otro predio. - Sin perjuicio de lo establecido en el Art. 33 del presente reglamento, 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:

1. Impulsar el trámite sancionatorio respectivo;

2. 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;
3. Suspender el suministro de agua potable al inmueble, en caso de que el consumidor responsable no hubiere discontinuado su accionar, dentro de las veinticuatro (24) horas de notificado; y.
4. Imponer la multa establecida en la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora.

Art. 106. - 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 presente reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

CAPITULO VII

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS CONSUMIDORES

Art. 107. - Configuración de las infracciones. - Las infracciones cometidas por los consumidores, o por las personas de su dependencia o que residan en el inmueble servido, responderán a las imputaciones descritas en el Art. 103 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, 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 la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora. Para que un hecho o acto sea considerado infracción, deberá existir evidencia formal, debiendo presumirse la inocencia del autor.

Art. 108. - Atenuantes y agravantes. - Los valores de las multas establecidas en el Art. 103 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, 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:

1. La reiteración de la infracción será sancionada con una multa igual al valor establecido en el Art 103 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, multiplicado por el número de reiteraciones de la infracción;
2. La configuración de daños no resarcidos a bienes afectados al servicio o de terceros; y,
3. 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. 109. - 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. 110. - Procedimiento para la aplicación de sanciones. - A efectos de determinar la infracción y aplicar la sanción respectiva, deberá cumplirse el siguiente procedimiento:

1. 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 con el presente reglamento y sus anexos;
2. Para tal efecto, la Empresa realizará las diligencias que estime necesarias, dejando constancia escrita de sus actuaciones; así como notificando al consumidor la presunta infracción, en el formato previamente emitido por la empresa;
3. 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 hiciera, 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;
4. En el caso de que el consumidor 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 consumidor;
 5. 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;
 6. 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;
 7. La sanción impuesta, será notificada al consumidor e implicará la obligación de pago de la multa correspondiente, dentro de los quince (15) días, contados desde la notificación;
 8. La resolución que determine el establecimiento de sanción es susceptible de la presentación de apelación ante el Directorio de la EPMAPA PAL, conforme al procedimiento contemplado en el artículo 97 del presente reglamento. En caso de presentarse el reclamo administrativo, se suspenderá la obligación de pago de la multa impuesta, hasta tanto resuelva el Directorio. En caso de que el consumidor no presente sus descargos en el plazo indicado, la Empresa procederá a la aplicación de la multa respectiva.
 9. 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 de conformidad con lo establecido en el presente reglamento. 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 podrá proceder la finalización del contrato de prestación, y el cierre definitivo del servicio, imputando estos costos al consumidor infractor.
 10. Se deja expresamente estipulado que este procedimiento no será aplicable para efectos de sancionar los casos de reconexiones ilegales. En caso de determinarse que un predio en condición de suspensión por corte, mantiene el servicio con reconexión ilegal demostrada por verificación realizada o por diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado, bastará recoger la evidencia fotográfica en que se registre el serial de medidor y la lectura registrada en el mismo, para la

aplicación de las sanciones establecidas en el presente reglamento y la restricción o suspensión inmediata del abastecimiento hasta que el consumidor regularice su situación.

Art. 111. - 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 que corresponda o bien acudir directamente a la instancia judicial.

Así también la Empresa podrá efectuar la imposición de las demás sanciones establecidas en este reglamento, las mismas que se rigen de acuerdo con su procedimiento especial establecido en el artículo 85 del presente reglamento.

Art. 112. - Destino de las multas. - Los valores de las multas recaudadas y por recaudar por la Empresa, provenientes de multas a los consumidores deberán ser empleados en:

1. El 80% para Proyectos de agua potable, alcantarillado sanitario o pluvial y/o proyectos de capacitación, formación y sociabilización, masivos relacionados con la utilización del recurso agua, alcantarillado y otros de interés social, relacionados con la prestación de los servicios, las fuentes de captación, recuperación ambiental y cualquier otro asunto, obra o proyecto necesario para mejorar las condiciones de los habitantes comprendidos en el ámbito territorial de su jurisdicción.
2. El 20% para becas, programas de capacitación, programas de formación relacionados con la prestación de los servicios, con el fin de mejorar la instrucción de los trabajadores y servidores de la empresa.

Los gastos que involucre la ejecución de cualquiera de las actividades constantes en los numerales 1 y 2 de este artículo serán asumidos también con los fondos provenientes de los valores por multas recaudadas y por recaudar.

CAPITULO VIII

SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL PARA PROYECTOS DE DESARROLLO INMOBILIARIO, INDUSTRIAL O URBANISTICO

Art. 113. - Regulación particular. - El régimen de derechos y obligaciones de la Empresa y de los consumidores, consignado en este reglamento, será aplicable en tanto no se oponga a la normativa establecida en este título, y/o a las particularidades surgidas de la especial naturaleza de la expansión de servicios respectiva.

Art. 114. - Obligaciones del Promotor de la urbanización o fraccionamiento. - Será obligación del promotor de la urbanización o fraccionamiento, diseñar, construir al tenor de lo previsto en el Art. 470 del COOTAD, así como entregar a título gratuito a la Empresa, los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial de todo proyecto que decida ejecutar en cumplimiento con las normas de la presente regulación, no siendo admisible el desarrollo de algún proyecto que no contemple la integridad y complementariedad de dichos servicios.

El promotor estará a cargo del diseño y la construcción de los sistemas mencionados en el párrafo anterior, infraestructura que comprende desde el punto de la red pública existente en que la Empresa determina que cuenta con capacidad técnica para conectar y proveer los respectivos servicios incluyendo las acometidas a la red pública de cada predio con su respectiva caja de inspección de AASS, sumideros de AALL. Exceptuando el dispositivo y accesorios de medición de consumos para lo cual la instalación de este deberá ser única y exclusivamente instalados por personas autorizadas por la Empresa, al tenor de lo previsto en el presente reglamento.

La infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial recibida por la Empresa pasará a integrar el activo de esta.

Para la recepción definitiva de obra, el promotor deberá suministrar a la Empresa los planos "As built". Así mismo deberá facilitar la información necesaria para el catastro y registro de consumidores futuros.

Art. 115. - Servicio provisional de agua potable. - Para proceder a la construcción de las obras de infraestructura, y hasta la recepción definitiva de la misma, la Empresa, a solicitud del promotor y de existir la factibilidad técnica para hacerlo, podrá habilitar con carácter de provisorio el suministro

de agua potable con destino al proyecto, instalando un micro o macro medidor con cargo al promotor en el punto de conexión de la red pública existente, y facturando los servicios al promotor.

Art. 116. - Servicios definitivos. - La recepción de la infraestructura implica la habilitación de los servicios definitivos correspondientes al proyecto a través de la interconexión a la red de distribución de la EPMAPA PAL, así como las conexiones individuales respectivas con su medidor o únicamente el suministro e instalación del medidor, según sea el caso.

El promotor deberá informar a la Empresa la identidad de los consumidores que resulten beneficiarios de las conexiones individuales instaladas, a fin de que los mismos procedan a completar el trámite de solicitud del servicio y perfeccionen con la Empresa el contrato de prestación respectivo. Si las conexiones individuales no fueron instaladas por la EPMAPA PA, no se les facturará a los consumidores los costos de conexión, salvo los rubros correspondientes a suministro e instalación del medidor de agua potable, que como se ha establecido, deben ser ineludiblemente realizados por la empresa.

Será responsabilidad del promotor el pago por los consumos individuales de los consumidores no registrados por la Empresa, y los consumos correspondientes a las partes comunes del proyecto, respectivamente. En caso de que la organización jurídica del desarrollo inmobiliario se encuentre formalizada bajo el régimen de propiedad horizontal, las relaciones de los consumidores con la Empresa se regirán en base a las regulaciones del presente reglamento. El promotor, empero, continuará siendo responsable del pago por los consumos de las citadas partes comunes, salvo que la asamblea de propietarios hubiere notificado a la Empresa la asunción de dicha obligación.

CAPITULO IX

PROCESO DE CRITICA INTERNA A SEGUIR POR PARTE DE LA EMPRES PREVIO LA EMISION DE FACTURAS

Sección Primera

Generalidades

Art. 117. - Objeto del proceso de critica 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 consumidores, 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 al 100% del consumo histórico.

Art. 118. - 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 reglamento.

Art. 119. - Oportunidad del proceso de crítica. - El proceso de crítica interna, será aplicado por la Empresa, siempre con antelación a la emisión de facturas.

Sección Segunda

Casos de Critica

Parágrafo I

Lecturas Idénticas de Medidor

Art. 120. - Lecturas idénticas. - 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 consumidor 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:

1. Medidor paralizado. - Se procederá a la facturación del consumo histórico por dos meses, siempre y cuando no se haya efectuado el cambio del medidor; y,
2. Fallas o desperfectos del equipo de medición. - Se procederá a la reparación o reposición de este y se facturará al consumidor el consumo promedio histórico, durante el tiempo que persista el problema. En caso de detectarse manipulación y alteraciones o cualquier circunstancia o hecho que permita presumir el cometimiento de fraude por parte del consumidor, la Empresa impondrá la sanción señalada para el efecto en el presente reglamento.

Parágrafo II

Lecturas Descendentes de Medidor

Art. 121. - Lecturas descendentes. - Cuando se detecten lecturas descendentes de medidor, se facturará el consumo histórico, mientras la situación persista.

La Empresa notificará al consumidor la ocurrencia de tal situación y del inicio del procedimiento de verificación correspondiente, en el formato previamente emitido para el efecto, para lo cual se realizarán las siguientes actividades:

1. Inspeccionará el inmueble y sus instrumentos de medición, y practicará necesariamente una prueba de exactitud al medidor o cambio de medidor; y,
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 consumidor, la Empresa impondrá la sanción señalada para el efecto en el presente reglamento.

Parágrafo II

Errores Evidentes

Art. 122. - Detección de errores evidentes. - Cuando se detecte el cometimiento de cualquiera de los errores referidos en el numeral tercero del artículo 116 del presente reglamento y el diferencial de consumos supere el cien por ciento (100%), se procederá a enmendar el error, sin más trámite, dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al momento de la detección

del error. Si la empresa detectará errores en la facturación posteriores a la emisión, procederá de oficio a las respectivas correcciones.

Parágrafo II

Incremento Extraordinario de Consumos Registrados

Art. 123. - Incremento extraordinario de consumos. - Cuando exista un incremento extraordinario de consumos, esto es que el consumo registrado, referido a consumidores con conexiones de diámetro de media pulgada (1/2") y tres cuartos de pulgada (3/4") 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 m³); la Empresa facturará el consumo histórico por un mes siempre y cuando no haya sido beneficiado por este subsidio con anterioridad a un año. La siguiente facturación se emitirá con base a un consumo real, de acuerdo con la diferencia de lecturas registradas por el medidor y una vez cumplido el procedimiento del artículo 124 del presente reglamento.

En los casos de medidores centrales, aún con diámetro superior a tres cuartos de pulgada (3/4") se entenderá que existe el incremento extraordinario de consumos, cuando el incremento del consumo imputable a dicho medidor supere el cien por ciento (100%).

Art. 124. - Procedimiento. - Detectado un incremento extraordinario en el consumo, conforme se detalla en el artículo anterior se procederá de la siguiente forma:

- a) La Empresa estará en la obligación de cumplir con la ejecución de una prueba de exactitud, la cual no tendrá ningún costo para el consumidor y permitirá establecer que el medidor cumple con las normas respectivas y se encuentra en buen estado externo. Esta prueba deberá ejecutarse previo a la siguiente facturación. Si el medidor se encuentra instalado en un sitio accesible, se procederá con la respectiva prueba sin necesidad de programación. En caso de que el medidor no se encuentre en lugar accesible, el consumidor deberá otorgar las facilidades para su ejecución. La falta de facilidades será causa para la finalización de esta orden de trabajo, y de requerirse posteriormente su ejecución, esta prueba de exactitud será facturada al cliente de conformidad con los costos reglamentariamente establecidos. En todo momento se procurará contar con la presencia del consumidor, quien dará fe de lo actuado por la empresa, debiendo suscribir el acta de constancia de las actividades

- realizadas; y, en caso de que el consumidor se negare a suscribir el documento, se dejará sentada razón de la negativa.
- b) La empresa deberá notificar al consumidor sobre el incremento de consumo, en el formato establecido y dejando constancia de dejar en un lugar visible, y con una evidencia fotográfica como parte de los registros que permitan comprobar el cumplimiento de aviso al consumidor.
 - c) En caso de que se notifique por otros canales habilitados por la Empresa y aceptados por el consumidor, deberá guardarse constancia o certificación de la recepción de dicha notificación.
 - d) El aviso emitido por la Empresa deberá contener información que permita alertar al consumidor de forma preventiva para que tenga la oportunidad de revisar las instalaciones internas que son de su responsabilidad y promover un mayor control del consumo. El aviso deberá contener información sobre el servicio de detección de fugas que brinda la Empresa como opción disponible para el consumidor, no obstante, de que el consumidor siendo responsable de sus instalaciones internas, puede optar por servicios brindados por terceros para la detección de fugas. Deberán incluirse los medios y canales disponibles (centro de atención telefónica, página web y otros) para que el consumidor pueda solicitar y agendar la inspección en caso de requerirlo, dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas de recibida la notificación. Dicha revisión será a costo del consumidor de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento.
 - e) Si el cliente solicita en el plazo indicado en el literal anterior, una inspección interna de sus instalaciones a su costo y de estas revisiones se determinare la existencia de fugas no perceptibles, la Empresa deberá comunicar al consumidor la existencia de las fugas y ofrecer los servicios de una prueba con equipos de alta precisión para su localización (geófono) que deberá ser cancelada por el cliente o cargada a sus próximas facturas. El cliente podrá optar por contratación de terceros calificados que brinden este tipo de servicios.
 - f) Si luego de ejecutarse el proceso de crítica, el cliente estuviera inconforme con los consumos facturados deberá cumplir con la presentación del reclamo en los términos y formalidades establecidos en el presente reglamento. En caso de determinarse que el origen del incremento de consumo es por causa de responsabilidad de la Empresa se reliquidarán las facturas que se hubieran emitido a partir de la generación del incremento de consumo hasta que se ejecuten las correcciones respectivas. Si el incremento obedece a una fuga no perceptible aplicará lo establecido en el presente reglamento.

- g) Si se detecta que la responsabilidad corresponde a un error de la Empresa, ésta deberá ejecutar las correcciones previas a la siguiente facturación.

Art. 125. - Control de uso no racional del agua. - En caso de verificarse el deterioro de las instalaciones internas de un consumidor, la Empresa tendrá atribución para limitar o suspender el suministro de agua potable, cuando el incremento extraordinario de consumo:

1. Pusiere en riesgo la normal prestación del servicio a terceros, siempre y cuando, de acuerdo con la evaluación de condiciones técnicas, tal limitación o suspensión, no efectúe un daño mayor al existente; y/o,
2. Comprometiera la estabilidad de alguna instalación de la concesión y/o del propio inmueble afectado.
3. Se evidencie que el consumidor no ha realizado reparaciones de sus instalaciones, manteniendo un consumo no controlado, sin cuidado del uso racional del agua.

Art. 126. - Irretroactividad de consumos- No se cargarán al consumidor en futuras facturas, los consumos registrados en los meses sujetos al procedimiento de crítica interna, a excepción de que se determinare circunstancias o hechos que presuman el cometimiento de fraude en la medición o conexiones clandestinas, en cuyo caso se aplicarán las sanciones y procedimientos previstos en el presente reglamento, sin perjuicio del derecho de la Empresa de iniciar las acciones administrativas o judiciales pertinentes.

Art. 127. - 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.

Parágrafo V

Disposiciones Generales

Art. 128. - Reclamos de los consumidores. - En los reclamos por incremento extraordinario de consumos registrados, si el consumidor estuviere inconforme con la aplicación del procedimiento de crítica interna, la Empresa está obligada a brindar la información del cumplimiento del procedimiento sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar reclamo ante la Empresa.

Art. 129. - Ejercicio de otros derechos. - La aplicación del procedimiento de crítica interna, establecido en el presente reglamento, no limita el ejercicio de los derechos que las leyes y normas confieren a los consumidores y a la Empresa respecto de la medición de consumos.

Art. 130. - Casos no sujetos a crítica interna. - No se procederá a aplicar los procedimientos de crítica interna previstos en el presente instructivo:

- a) A los consumidores que ejercen cualquier actividad distinta a uso doméstico y que en virtud de que tienen una mayor demanda del servicio de agua potable y cuyo consumo histórico mensual supera los ochenta (80) metros cúbicos.
- b) Aquellos casos donde el diferencial de consumo por emitir resulte de comparar consumos registrados con consumos históricos que se le hubieren estado facturando al consumidor; y,
- c) A los consumidores que, siendo susceptibles de aplicación del proceso de crítica interna, se encuentren en situación de infracción detectada por la Empresa, dentro de los últimos doce (12) meses anteriores a que se conozca el hecho o circunstancia.
- d) A los consumidores que se hayan beneficiado de un proceso de crítica en los últimos doce (12) meses, no será aplicable la reiteración del proceso de crítica.
- e) A los consumidores identificados con categoría no residencial, venta en bloque, bocatomas y sistemas de autoabastecimiento.

CAPITULO X

DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS PRESTADOS POR LA EMPRESA

Art. 131. - Disposiciones generales. - Los servicios complementarios y conexos que presta la Empresa y que se detallarán en la Lista Anual de Precios, serán retribuidos mediante el pago de los valores que se determinaren previamente en la lista en referencia.

Los servicios complementarios y conexos serán facturados al consumidor por separado de la factura de servicios, y los respectivos vencimientos de pago operarán en la fecha acordada, y en su defecto, a los treinta (30) días de cumplidos, salvo cuando se estipule que los servicios deben ser pagados total o parcialmente en forma previa, en cuyo caso la Empresa habilitará la manera, forma de pago del valor facturado. Los efectos de la mora previstos

para el incumplimiento de pago de la facturación de servicios registrarán también con relación al pago de estas prestaciones.

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

Toda persona que tenga intención de requerir los servicios complementarios y conexos detallados en este capítulo deberá adquirir los formularios que para el efecto se hayan diseñado por parte de la empresa y de ser el caso, deberá suscribir los respectivos contratos específicos para la provisión de estos servicios, sometiéndose expresamente a las cláusulas y obligaciones detalladas en estos instrumentos.

La Jefatura Comercial de la EPMAPA PAL deberá diseñar los modelos de formularios de solicitud y contratos respectivos, así como deberá establecer los requisitos para acceder a estos servicios, debiendo en todo momento enmarcarse en lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y procurando en todo momento aplicar el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la ejecución de estos trámites.

Art. 132. - Del Servicio de Laboratorio. – La EPMAPA PAL prestará los servicios de laboratorio a los interesados que lo solicitaren. El valor por análisis a cobrarse será determinado por la Jefatura Comercial en coordinación con la Jefatura Técnica de acuerdo con el servicio que se preste, dichos valores serán conocidos y aprobados por Gerencia y formarán parte de la Lista Anual de Precios.

Para la realización de los ensayos de laboratorio, se deberá haber cumplido previamente con el pago correspondiente por parte del o los interesados.

La Jefatura Técnica, a través de la Laboratorista o quien haga sus veces, desarrollará las directrices e instructivos para la toma, transporte y custodia de las muestras, así como los requisitos para las solicitudes del servicio, en coordinación con la Jefatura Comercial.

Art. 133. - Del Servicio de limpieza o desobstrucción de conexión domiciliaria, red matriz y sistema interno. – La EPMAPA PAL podrá prestar el servicio a articulares, para la ejecución de los siguientes trabajos:

1. Limpieza de pozo séptico. – Comprende la succión de aguas residuales del pozo, transporte y disposición final de dichos residuos. El consumidor deberá tener habilitado el acceso al pozo, en la estructura en sí y en las vías;
2. Comprende la limpieza o desobstrucción de la red/conexión/sistema interno de alcantarillado a través de medios mecánicos, dejando habilitada dicha tubería. Las estructuras de acceso (pozos, cajas) deben estar habilitadas por parte del cliente.

El valor por cobrarse será determinado por la Jefatura Comercial en coordinación con la Jefatura Técnica de acuerdo con el servicio que se preste, dichos valores serán conocidos y aprobado por Gerencia y formaran parte de la Lista Anual de Precios.

Art. 134. - Servicio de prueba de medidores. - Las pruebas de medidores a los consumidores del servicio de agua potable comprenden la revisión técnica de los medidores en campo mediante el uso del banco de pruebas portátil u otro dispositivo o medio para establecer el error de medición considerando el tipo de ensayo, servicio que incluye mano de obra y equipo.

Este servicio no será cobrado a los consumidores cuando sea parte de un proceso de reclamo o por gestión de revisión del correcto funcionamiento de los medidores que realiza la Empresa dentro de sus actividades.

La EPMAPA PAL podrá prestar el servicio a terceros por pruebas de los instrumentos de micro medición que así lo solicitaren por escrito, para lo cual deberán adquirir y presentar el formulario de solicitud en la ventanilla de Atención al Consumidor y cumplir con los requisitos que para el efecto dicte la Jefatura Comercial.

El costo por este servicio estará definido en la Lista Anual de Precios

Art. 135. - Servicios relacionados con la conexión e interconexión de agua potable y alcantarillado. - Para efecto de la aplicación del presente reglamento, el alcance y detalle de los servicios de conexión, interconexión, habilitación, derivación, conexión complementaria e instalación del medidor de agua potable; conexión e interconexión a redes de

alcantarillado; así como los de reducción reconexión del servicio de agua potable, son:

1. Conexión inicial o cambio de diámetro de agua potable (incluye medidor).
- Comprende el conjunto de operaciones que efectúa la Empresa para suministrar el servicio de agua potable al consumidor desde la integración a la red matriz hasta los metros de distancia que se defina en el análisis de precios unitarios que establezca la Empresa; el servicio incluye: medidor instalado en la línea de fábrica, materiales, mano de obra y equipo.
2. Conexión de agua potable taponada [no incluye medidor]. - Comprende el conjunto de operaciones que efectúa la Empresa en lotes baldíos, para suministrar el servicio de agua potable al cliente desde la integración a la red matriz hasta la caja vereda frente al predio de acuerdo con los metros de distancia que se defina en el análisis de precios unitarios que establezca la Empresa; el servicio incluye: materiales y mano de obra. (El cliente deberá cancelar por el servicio previo a la ejecución del trabajo).
3. Habilitación de conexión inicial de agua potable (incluye medidor). - Comprende el conjunto de operaciones que efectúa la Empresa para suministrar el servicio de agua potable al consumidor desde la caja vereda hasta el medidor el cual debe estar ubicado en la fachada frontal del predio. El servicio incluye; medidor instalado en la línea de fábrica, materiales, mano de obra y equipo.
4. Habilitación de conexión de agua potable en llave vereda. - Comprende el conjunto de operaciones que efectúa la Empresa para suministrar el servicio de agua potable al consumidor desde la llave vereda hasta el interior del predio; proceso que incluye; la provisión de materiales, mano de obra y herramientas.
5. Derivación de conexión de 1/2" de agua potable (incluye medidor). - Comprende a las conexiones cuya tubería se deriva de la parte anterior del medidor, de una conexión inicial de agua potable, con el objeto de que cada unidad habitacional registre su consumo individual; el servicio incluye: medidor, materiales (válvula de corte, válvula checo y teflón), mano de obra y equipo.
6. Conexión complementaria de 1/2" de agua potable (incluye medidor). - Comprende a aquellas conexiones individuales realizadas en la parte de la tubería posterior a un medidor principal de una conexión inicial, cuyo diámetro generalmente es mayor a 1 1/2 ". El servicio incluye: medidor, materiales (válvula de corte, válvula checo y teflón), mano de obra y equipo. Estas conexiones solamente se podrán brindar en aquellos

- predios donde exista más de una unidad habitacional y cuenten con la respectiva declaratoria de propiedad horizontal.
7. Instalación de medidor de agua potable. - Comprende la provisión de un medidor nuevo y el conjunto de labores que efectúa la Empresa para su instalación en una conexión ya existente; es realizada por gestión propia de la Institución una vez que el equipo alcanzó su vida útil, o por solicitud del cliente, generalmente en casos de robo o hurto o cuando mediante una verificación técnica del medidor se compruebe el daño del instrumento de medición.
 8. Reubicación de medidores. - Comprende la relocalización de medidores, instalándolos en la parte exterior del predio. El servicio incluye: el medidor, la protección donde éste será instalado, materiales y la mano de obra para la instalación de estos.
 9. Conexión inicial o adicional de alcantarillado. - Comprende el conjunto de operaciones que deberá efectuar la Empresa para suministrar el servicio de alcantarillado al consumidor, desde la integración a la red matriz hasta la caja de revisión instalada en la fachada exterior del predio. El servicio incluye: la provisión de materiales, mano de obra y equipo.
 10. Venta de agua a tanqueros (particulares). - Comprende la dotación en nuestros puntos de distribución (hidrantes autorizados), del volumen de agua adquirido de forma prepagada por los clientes particulares. Son dichos clientes quienes serán los responsables de transportar el agua adquirida en sus vehículos hasta su lugar de destino. Para el efecto, se establecerá un catastro de tanqueros particulares y se desarrollarán los modelos de contratos de prestación de servicios con éstos, así como se establecerán las regulaciones relativas al abastecimiento en los puntos de distribución, entre otras necesarias para el efectivo control y recaudación por este concepto.
 11. Suspensión y reconexión del servicio de agua potable. - Comprende los trabajos necesarios para reducir al mínimo el flujo de servicio de agua potable y su posterior reconexión al servicio normal, incluye mano de obra, materiales y equipos.
 12. Detección de Fugas de Agua Potable Intradomiciliaria. - Comprende la investigación y localización de la fuga en la conexión intradomiciliaria (desde el medidor hasta las instalaciones internas del predio), para lo cual se utilizará los equipos técnicos necesarios y el personal. No contempla trabajos adicionales como excavación, reparación, entre otros; y, en caso de ser requeridos se procederá a su facturación.
 13. Detección de fugas de agua potable en redes privadas - Comprende la investigación y localización de la fuga en la red interna (hasta los

- medidores de los predios), para lo cual se utilizará los equipos técnicos necesarios y el personal. No contempla trabajos adicionales como excavación, reparación, entre otros; y, en caso de ser requeridos se procederá a su facturación.
14. Medición de presión continua. - Comprende determinar la variación de la presión en un determinado lapso en un sistema presurizado privado. Para realizar este trabajo, el cliente debe tener los sitios adecuados para instalar los equipos de investigación, no se realizarán tareas de excavación, adecuación, entre otros.
 15. Medición de caudales. - Comprende determinar el caudal que pasa por un determinado punto en un sistema de agua potable privado. Para realizar este trabajo, el cliente debe tener los sitios adecuados para instalar los equipos de investigación, no se realizarán tareas de excavación, adecuación, entre otros.
 16. Interconexión. - Corresponde a los valores resultantes de los trabajos que realice la empresa a fin de conectar redes privadas de agua potable y/o alcantarillado a las redes administradas por esta.
 17. Interconexión a redes de agua potable (no anduve medidor,1, - Comprende el conjunto de operaciones que deberá efectuar la Empresa para suministrar el servicio desde su red matriz de hasta la red de un conjunto, urbanización y/o fraccionamiento, el proceso incluye: la provisión de mano de obra y equipo.
 18. Conexión de alcantarillado. - Comprende el conjunto de operaciones que deberá efectuar la Empresa para suministrar el servicio de alcantarillado al consumidor desde la red matriz hasta la caja de revisión instalada en el predio; proceso que incluye: la provisión de materiales, mano de obra y equipo.
 19. Interconexión a redes de alcantarillado. - Comprende el conjunto de operaciones que deberá efectuar la Empresa para suministrar el servicio desde la red matriz de la Empresa hasta la red de un conjunto, urbanización y/o fraccionamiento, el proceso incluye: la provisión de mano de obra y equipo.

Los costos por estos servicios estarán definidos en la Lista Anual de Precios.

Art. 136. - Actualización de costos. - Para garantizar la continuidad de los servicios que presta la Empresa y considerando que los valores fijados corresponden únicamente a la recuperación de los costos que esta invierte en brindar los mismos, estos se actualizarán hasta el 31 de enero de cada año, a base del análisis de la variación del índice de inflación anual vigente para la determinación del valor de estos.

El análisis de variación de costos será efectuado por la Jefatura Técnica y la Jefatura Comercial quienes elaborarán un informe que permita al Gerente General conocer, y de ser el caso, autorizar la actualización de los costos de los servicios conexos en enero de cada ejercicio fiscal.

Prohíbese la aplicación de valores que no correspondan a los servicios taxativamente previstos. No obstante, En el caso de servicios no contemplados inicialmente o de servicios que requieran ser actualizados debido a que las condiciones del mercado dentro de un periodo fiscal superen a los costos que mantiene la empresa, se incluirá, en cualquier momento una resolución reformativa a la Lista Anual de Precios vigente, adjuntando la memoria de cálculo de costos respectiva.

CAPITULO XI

DEL OTORGAMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES PARA EL ENVASADO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO, EXCLUSIVAMENTE DE AQUELLAS QUE CAPTEN EL AGUA DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE SUMINISTRADAS POR LA EPMAPA PAL

Art. 137. - De la naturaleza de la autorización. - En concordancia con Lo previsto en el Art 105 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua; y, los Arts. 16 y 34 de la Ordenanza de Regulación, Administración y Control de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado para el Catón Palora, la EPMAPA PAL emitirá autorización para el envasado de agua para consumo humano, exclusivamente de aquellas que captan el agua de las redes de abastecimiento de agua potable suministradas por la empresa.

Art. 138. - De la solicitud de autorización y requisitos. - Toda persona natural o jurídica ya sea personalmente, a través de apoderado especial o representante legal, podrá solicitar por escrito y a través del formulario de solicitud emitido por la EPMAPA PAL, previo al inicio de sus actividades, la autorización para el envasado de agua para consumo humano, exclusivamente de aquellas que captan el agua de las redes de abastecimiento de agua potable suministradas por la empresa, para lo cual deberán cumplirse con los siguientes requisitos:

1. Adquisición y presentación del formulario de solicitud en la ventanilla de Atención al Consumidor;

2. Presentación de la cédula de identidad y papeleta de votación correspondiente al último proceso electoral;
3. Tratándose de personas jurídicas, copia del nombramiento inscrito y vigente del representante legal, acompañada de su cédula de ciudadanía y papeleta de votación correspondiente al último proceso electoral. La verificación del RUC y registro de compañías de la persona jurídica, de ser el caso, corresponde a la EPMAPA PAL;
4. Si se realiza a través de apoderado, se deberá presentar el poder especial notariado para formalizar la solicitud, y la presentación de su cédula de ciudadanía y papeleta de votación correspondiente al último proceso electoral;
5. Certificado de No adeudar a la Municipalidad de Palora;
6. Certificado de No adeudar a la EPMAPA PAL;
7. Documento que acredite la ocupación del inmueble donde se vaya a instalar o esté instalada la planta envasadora, por ejemplo: copia del contrato de arriendo o copia de escritura;
8. Un croquis o plano del local dibujado a escala;
9. Solicitud de conexión domiciliaria, de acuerdo con el volumen de agua requerido, esta solicitud estará limitada a las consideraciones técnicas para su concesión de conformidad con las disposiciones de este reglamento. En caso de contar con una conexión existente, se verificará que se encuentre dentro de la categoría no residencial y que cumpla con las condiciones técnicas para la provisión del servicio de acuerdo con el uso que se le pretende dar;
10. Presentación de la autorización emitida por la Autoridad Única del Agua para el aprovechamiento del agua para envasarla;
11. Presentación de la autorización de la Autoridad Sanitaria Nacional relacionada con el objeto de la solicitud (agua embotellada);
12. Presentación del Registro Sanitario vigente; y,
13. Presentación del permiso de descarga al tenor de lo previsto en el Art. 69 del presente Reglamento

El costo de solicitud se detallará en la Lista Anual de Precios y el valor de la autorización se calculará de acuerdo con los rangos de producción determinados en el proceso de inspección, sin perjuicio de que este servicio esté incluido en la referida lista.

Una vez cumplidos con todos los requisitos solicitados, se abrirá un expediente físico y digital para el control correspondiente.

Si el solicitante no cumple con todos los requisitos, tendrá un plazo de 60 días para subsanarlos, tiempo que coincide con la validez del formulario,

vencido este tiempo, el formulario habrá caducado y será necesario iniciar un nuevo proceso de solicitud.

Todos los certificados o documentos que por su naturaleza tengan un tiempo de validez limitado, deberán estar vigentes a la fecha de presentación de la solicitud.

Art. 139. - Tarifa diferenciada. - En concordancia con lo previsto en el Art. 105 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, la entidad que administre el sistema de abastecimiento establecerá una tarifa diferenciada de acuerdo con el volumen de agua procesada, en este caso, además del costo por metro cúbico correspondiente a la categoría industrial vigente a la fecha de autorización, se aplicará una tarifa adicional correspondiente al 25% por sobre el valor por consumo de agua potable registrado, el mismo que será facturado de forma mensual al tenor de las reglas previstas para la facturación del presente reglamento.

Art. 140. - Comisión de Inspección. - Con la presentación de los requisitos y pago por el formulario de solicitud se procederá con la inspección por parte de una Comisión de Inspección, designada por la Gerencia General de la EPMAPA PAL, integrada por:

1. Un(a) servidor(a) de la Jefatura Técnica;
2. Un(a) servidor(a) de la Jefatura Financiera; y,
3. El Laboratorista o quien haga sus veces.

Los miembros de la comisión podrán contar con el personal técnico y operativo que estimen conveniente, para lo cual la máxima autoridad autorizará la petición para este fin.

Art. 141. - Inspección. - La Comisión de Inspección designada en el ámbito de sus competencias realizará la inspección de campo de las instalaciones de la planta envasadora existente o de su proyecto, se limitará a verificar aspectos relacionados exclusivamente con la o las conexiones de agua potable y alcantarillado, así como con las instalaciones internas y la capacidad instalada o por instalar de la planta, para lo cual cumplirá con las siguientes actividades:

1. Realizará la verificación de la conexión instalada o solicitada y su categoría;

2. Verificará la inexistencia de conexiones clandestinas o bypass dentro del predio; así como la inexistencia de derivaciones desde otros predios no autorizadas por la Empresa;
3. Verificará la inexistencia de uso de bombas de succión para abastecerse de la red pública;
4. Verificará las instalaciones hidrosanitarias internas para comprobar la inexistencia de fugas internas de agua potable o efluentes;
5. Comprobará la capacidad de la red de agua potable y alcantarillado instalada en el sector a fin de verificar que exista la disponibilidad efectiva del servicio y que la instalación de la planta envasadora no afecte en el presente ni en el futuro, la normal provisión de los servicios que presta la empresa a los habitantes del sector, para lo cual analizará la capacidad de producción de la planta envasadora y la demanda de agua que requiera, esto a efectos de determinar tanto la factibilidad y capacidad de la red instalada, como el cálculo de la producción a efectos de determinar el valor de la autorización, en caso de ser factible su emisión;
6. Verificará y controlará el cumplimiento de la implementación de los sistemas de tratamiento que se requieran en el control de los efluentes industriales, de acuerdo con las normas indicadas en el Art. 69 del presente reglamento y tomará una muestra para ser analizada en el laboratorio de la empresa; y,
7. Cualquier otra actividad que sea necesaria para el efectivo cumplimiento de los fines para lo cual fue conformada la comisión.

El término para la realización de la comisión y elaboración del informe de inspección será de 15 días contados a partir de la designación de la comisión, pudiendo ser extendido hasta por 15 días más previa autorización de Gerencia General a solicitud de la comisión, siempre y cuando medien situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificadas.

Art. 142. - Emisión de informe de inspección. - Una vez efectuada la inspección, los miembros de la comisión elaborarán el respectivo informe de inspección en el que se detallarán cada una de las observaciones encontradas durante el ejercicio de sus actividades de campo y deberá contener:

1. Datos generales del solicitante;
2. Fecha de informe;
3. Antecedentes;
4. Detalle del área inspeccionada;

5. Detalle de cumplimiento de los parámetros establecidos en el Art 141 del presente reglamento, en el que se incluirán de forma pormenorizada, las observaciones a que hubiere lugar tanto por el cumplimiento o incumplimiento de los parámetros; es decir, no se podrá señalar si el solicitante cumple o no, sin que se exprese claramente las razones que dan lugar a los resultados de la inspección;
6. Conclusiones y Recomendaciones, donde se establecerá el carácter favorable o negativo de la solicitud presentada; en caso de ser favorable, se recomendará de forma expresa y clara la recomendación para que se emita la autorización respectiva; caso contrario se señalará la negativa por las circunstancias de orden técnico que se hayan encontrado en la inspección.

La negativa de la solicitud podrá ser parcial o definitiva, en el primer caso, se detallarán cada una de las observaciones con las correcciones que deberá realizar el solicitante a fin de que pueda ser atendida favorablemente su solicitud. Entendiéndose que una vez subsanadas, obtendrá la autorización correspondiente. Existirá negativa definitiva de la solicitud, en caso de que, al comprobarse la capacidad de la red instalada en el sector se ha determinado que la actividad del solicitante y su demanda tanto de agua potable como sus descargas, afectarán la normal provisión de los servicios que presta la empresa a los habitantes del sector.

Con la emisión del informe de inspección negativo y definitivo, se terminará el proceso de solicitud, debiéndose notificar al solicitante en un plazo no mayor a 48 horas después de haber sido conocido por Gerencia General.

El solicitante podrá solicitar la reconsideración del informe de inspección ante quien ejerza la Gerencia General, donde se podrá, a criterio de la autoridad, disponer una preinspección o ratificarse sustentada mente en el contenido del informe original, en un plazo de 10 días contados a partir de la solicitud de reconsideración del informe de inspección.

Con la ratificación de la negativa definitiva, el solicitante no podrá realizar una nueva solicitud en el mismo predio, salvo que con el tiempo hayan mejorado las condiciones de las redes de agua potable y alcantarillado en el sector que puedan asegurar la factibilidad de la autorización; no obstante, el interesado podrá ingresar una solicitud para otra planta y en otro sector, en cualquier momento, sometiéndose al mismo proceso contemplado en este capítulo.

Art. 143. - Tiempo para subsanar errores y Re inspección. - Con el resultado del informe negativo parcial y una vez notificado, el solicitante tendrá un plazo de hasta 30 días para realizar los trabajos correctivos señalados en el informe, luego de lo cual, presentará la solicitud de Re inspección; y, de haberse subsanado todas observaciones, se procederá a emitir el informe de inspección favorable y la respectiva recomendación de autorización.

Si luego de la Re inspección realizada, se determina que no se han subsanado las observaciones realizadas anteriormente, se emitirá el informe negativo que, aun cuando tenga el carácter de parcial, dará fin al proceso de solicitud.

El interesado podrá ingresar una nueva solicitud dentro del plazo de 60 días después de haber sido notificado con el resultado del proceso señalado en el inciso anterior.

Art. 144. - Emisión de autorización. - Con el resultado del informe favorable de inspección, la máxima autoridad de la EPMAPA PAL, en un plazo de 48 horas, emitirá mediante resolución motivada, la autorización para el envasado de agua para consumo humano, proveniente de las redes de abastecimiento de agua potable suministradas por la empresa, disponiendo el pago por el derecho de autorización correspondiente y con ello dando fin al proceso de solicitud.

Art. 145. - Control de cumplimiento. - La EPMAPA PAL realizará inspecciones de control periódicas a todas las envasadoras autorizadas para verificar el cumplimiento permanente de los parámetros y regulaciones establecidos en este reglamento.

Art. 146. - Infracciones. - Si en las inspecciones de control efectuadas por la empresa se determinara el cometimiento de cualquiera de las infracciones que como consumidor puede incurrir, se aplicarán las sanciones y multas previstas en el presente reglamento, sin perjuicio de que puedan iniciarse las acciones civiles o penales a que hubiere lugar.

Si dentro de las infracciones cometidas por el consumidor que ha obtenido la autorización contemplada en este capítulo, se verifica la existencia de causas agravantes de la infracción, se incluirá como sanción adicional, la revocación de la autorización emanada.

Art. 147. - Renovación. – La autorización emitida tendrá el mismo periodo de validez de su similar emitida por la Autoridad Única del Agua y para su renovación se deberá adquirir una solicitud de renovación de la autorización, sometiéndose al mismo procedimiento establecido en este capítulo.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En todo lo no previsto en el presente reglamento, se atenderán en su sentido literal, las disposiciones de la Ordenanza.

SEGUNDA. - El presente reglamento será impreso en una cantidad de ejemplares equivalente al número total de consumidores del servicio de agua potable y se entregarán a estos al momento de efectuar el pago dentro del primer semestre del año de entrada en vigor.

De existir reformas, se codificará el presente reglamento y se publicará constantemente en el dominio web de la empresa para su descarga, así como se difundirá a través de todos los medios posibles, debiéndose además enviar una copia digital del mismo a través del correo electrónico registrado de cada consumidor.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - Para el efectivo cumplimiento de las disposiciones relativas a la generación de modelos de contratos, formatos de solicitudes, instructivos, normas técnicas y todos aquellos procesos nuevos derivados del presente reglamento que requieran la implementación y desarrollo incluso de módulos o aplicaciones informáticas, se concede un plazo de ciento veinte (120) días para que las Direcciones y sus distintos niveles inferiores presenten a la Gerencia General, tales propuestas para su aprobación e implementación inmediata; mientras tanto se podrán establecer modelos y formatos provisionales que podrán ser depurados conforme las necesidades y requerimientos institucionales.

SEGUNDA. - Los servicios complementarios y conexos descritos en el presente reglamento y que no se encuentren detallados en la Lista Anual de Precios vigente a la fecha de expedición de este cuerpo legal, deberán ser incorporados a la lista en referencia en un plazo de noventa días.

TERCERA. - La Jefatura Comercial en un plazo no mayor a 90 días, iniciará un proceso de depuración y regularización de los consumidores, así como iniciará el

proceso de catastro de establecimientos sujetos a obtener los permisos de descarga de efluentes y envasado de agua para consumo humano, proveniente de las redes de abastecimiento de agua potable suministradas por la empresa; catastro de tanqueros públicos y privados, entre otros que requieran ser identificados y registrados en el catastro para su regularización.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA. - Deróguese el REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EPMAPA PAL, vigente.

DISPOSICIÓN FINAL

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

Dado en Palora, a los 22 días del mes de noviembre de 2021.

Ing. Christian Xavier Moyón Gómez
GERENTE GENERAL DE LA EPMAPA PAL