

# EPMAPA-SD

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Santo Domingo

## RESOLUCIÓN No 157 EPMAPA-SD-GG-SJ-2018

**ING. FREDDY SANCHEZ GRANDA**  
**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE**  
**AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EPMAPA-SD.**

### CONSIDERANDO

**Que**, La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo "EPMAPA-SD", fue creada mediante ordenanza, publicada en el Registro Oficial No.- 222 del 25 de junio de 2010.

**Que**, en el artículo 3, numeral 1, de la Constitución de la República del Ecuador señala que, son deberes primordiales del Estado: "1) Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes...".

**Que**, el artículo 12, de la Constitución de la República del Ecuador dice: "El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida".

**Que**, el artículo 66, número 2, de la Constitución de la República del Ecuador establece que se reconoce y garantizará a las personas:..." 2). El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios...".

**Que**, el artículo 225, de la Constitución de la República del Ecuador señala que "El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos".

**Que**, el artículo 226, de la norma legal antes indicada dice: "Las instituciones del Estado, sus organismos, 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".

Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial "El Gigante"

Teléfonos: PBX 2753-

357 / 2759-086

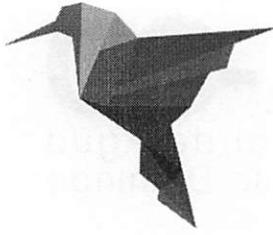
[www.epmapasd.gob.ec](http://www.epmapasd.gob.ec)



Epmapa-Sd



@EPMAPASD



# EPMAPA-SD

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Santo Domingo

**Que**, el artículo 227, de la Carta Magna establece que: “La administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

**Que**, el artículo 313, de la Carta Magna establece que: “El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Que, los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Que, se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley”.

**Que**, el artículo 315, de la Constitución de la República del Ecuador señala que: “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Que, las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. Que, los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado. Que, la ley definirá la participación de las empresas públicas en empresas mixtas en las que el Estado siempre tendrá la mayoría accionaria, para la participación en la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos”.

**Que**, el artículo 318, de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta que: “El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua...”.

**Que**, el artículo 412, de la Constitución de la República del Ecuador señala que: “La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque eco sistémico”.

**Que**, en el artículo 3; numeral 3, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece:... “3) Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente...”.

Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial “El Gigante”

Teléfonos: PBX 2753- 357 / 2759-086

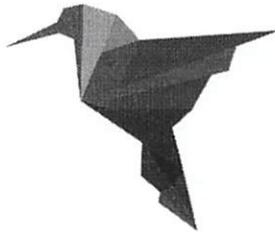
[www.epmapasd.gob.ec](http://www.epmapasd.gob.ec)



Epmapa-Sd



@EPMAPASD



# EPMAPA-SD

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Santo Domingo

En uso de las facultades que le confiere la Ley Orgánica de Empresas Públicas en los Arts. 5, 20 numeral 1, 5 y 14 de la Ordenanza de creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EPMAPA-SD, que se encuentra dentro del Código Municipal de Santo Domingo, Libro 1. Título V, pág. 141 hasta la 161.

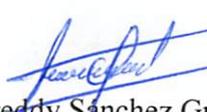
## RESUELVE

Artículo 1.- Disponer la aplicación de la **SOLICITUD DE SERVICIOS Y CONTRATO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO**, dentro de la EPMAPA-SD; de conformidad con la regulación DIR-ARCA-RG-007-2017, para la prestación del servicio de agua potable y/o alcantarillado al cliente, a través de la conexión inicial de la red pública administrada por la EPMAPA-SD; para el efecto EPMAPA-SD, instalará la conexión de los servicios solicitados, en la dirección descrita por el cliente como su domicilio.

Artículo 2.- Disponer a la Secretaria General de la EPMAPA-SD, hacer de conocimiento de todas las Subgerencias de la EPMAPA-SD, la presente resolución para su aplicación.

Artículo 3.- Disponer a la Subgerencia de Tecnología la publicación de la presente resolución en la página Web de la EPMAPA-SD.

Dado y firmado en la Gerencia General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo "EPMAPA-SD", 20 de agosto de 2018.

  
Ing. Freddy Sanchez Granda  
GERENTE GENERAL DE EPMAPA-SD



Revisado por: Dra. Lourdes Soliz S.	
Elaborado por: Ab. Martha Vera G.	

Recomendado  
Ply Huelmo Vera.  
14-08-2018

Empresa Pública Municipal  
**AGUA POTABLE**  
y Alcantarillado Santo Domingo



Subgerencia  
Jurídica  
Proceder de conformidad  
con la ley, emitir la  
correspondiente resolución  
Administrativa de conformidad  
con la ley y reglamento  
vigente  
B-08-2018  
[Signature]

Memorando Nro. EPMAPA-SD-SP-2018-0251-M

Santo Domingo, 13 de agosto de 2018

**PARA:** Ing. Freddy Ernesto Sanchez Granda  
Gerente General

**ASUNTO:** SOLICITUD DE SERVICIOS Y CONTRATO DE AGUA POTABLE Y/O  
ALCANTARILLADO, DE CONFORMIDAD CON LA REGULACION  
DIR-ARCA-RG-007-2017

En referencia a la Regulación N° DIR-ARCA-RG-007-2017, emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), denominada "Normativa para el establecimiento de contratos en la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento", la misma que dentro de los plazos expuestos en la presente norma técnica la EPMAPA-SD deberá emitir los instrumentos jurídicos necesarios y la consideración de la renovación de todos los contratos suscritos con los consumidores, mediante un plan de trabajo.

La EPMAPA-SD, está en la obligación de actualizar las normas e instrumentos internos para la aplicación correcta de sus funciones; en donde señala la aplicación de la misma a todos los prestadores públicos de servicios públicos de agua potable y/o saneamiento para legalizar la provisión de los servicios mediante la firma de un contrato que contenga todas las previsiones descritas en la mencionada regulación.

En base a lo anterior expuesto, es necesario se considere emitir la resolución para la aplicación de la SOLICITUD DE SERVICIOS Y CONTRATO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO, la cual adjunto en forma física y digital, la misma que cumple con todos los parámetros solicitados por la Regulación DIR-ARCA-RG-007-2017 y la ley Orgánica de Defensa del Consumidor; socializada con las Subgerencias que intervienen y considerando que es viable y necesario establecer criterios, procedimientos y regulaciones que viabilicen las acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos de la EPMAPA-SD.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

[Signature]  
Ing. Adriana Mariuxi Motocelo Pantoja  
SUBGERENTE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL (E)  
SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Referencias:  
- EPMAPA-SD-SJ-2018-0189-M

Anexos:  
- formulario de solicitud de servicios.docx

**EPMAPA S-D**  
RECEPCION DE DOCUMENTOS  
RECIBIDO

Ingreso N°: 13 AGO 2018 Hora: 16:45  
Recibido Por: [Signature] FIRMA

**EPMAPA-SD**  
RECIBIDO  
SUBGERENCIA JURÍDICA

Ingreso N°: 200 : 14 AGO 2018 Hora: 10:11  
Nombre: F.M. [Signature] FIRMA

# SOLICITUD DE SERVICIOS Y CONTRATO DE AGUA POTABLE Y / O ALCANTARILLADO

Empresa Pública Municipal  
**AGUA POTABLE**  
y Alcantarillado Santo Domingo



Santo Domingo, a los ..... días, del mes ..... de 20....

Señores:  
Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Santo Domingo  
Presente.

Solicitud presentada por:	PROPIETARIO	APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL
---------------------------	-------------	---------------------------------

## DATOS DEL PREDIO

Cuenta	Clave Catastral		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Barrio/Urbanización/Cooperativa	Calle Principal	N°	Intersección

## DATOS PERSONALES

Apellido Paterno	Apellido Materno	Cédula / RUC				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
Nombre(s)						
<table border="1"> <tr> <td>Teléfono</td> <td>Celular</td> <td>Email</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	Teléfono	Celular	Email	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Celular	Email				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				

Solicito a Ustedes los siguientes servicios:

### CONEXIÓN DE AGUA POTABLE

### CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO

Diámetro Solicitado	1/2"	3/4"	1"	1 1/2"	2"	Otro	Diámetro Solicitado mm	160	200	250	335	Otro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>							

### ESTADO DE VIVIENDA

### ESTADO DE LA VIA / CALLE

Habitada	Deshabitada	Sin edificar
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Pavimentada	Adoquinada	Empedrada	Tierra
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### SUBSIDIO

Hago constar que mis respuestas son verdaderas

Firma del solicitante

C.C. N° .....

## DOCUMENTACION NECESARIA

### PERSONAS NATURALES

### PERSONAS JURIDICAS

Copia del pago del Impuesto Predial Actualizado	<input type="text"/>
Certificado de Gravámenes o Copia de Escrituras	<input type="text"/>
Poder notariado (APODERADO)	<input type="text"/>

Nombramiento de representante legal	<input type="text"/>
Copia del pago del Impuesto Predial	<input type="text"/>
Certificado de Gravámenes o Copia de Escrituras	<input type="text"/>
RUC	<input type="text"/>

NOTA: LA INFORMACIÓN PROVISTA POR EL USUARIO SERÁ SUJETA A REVISIÓN, DE SER FALSA, SE ANULARÁ LA PRESENTE SOLICITUD

**CLAUSULA PRIMERA: COMPARECIENTES:** 1.1.- Comparecen a la celebración del presente Contrato, por una parte, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo, representada por el Gerente General, el Ing. Freddy Sánchez Granda, entidad a la que en adelante se la denominara "EPMAPA-SD" y, por otra parte el firmante de este contrato en calidad de Cliente/Usuario y/o Consumidor, por sus propios derechos (personal Natural) / como representante Legal(persona Jurídica conforme documentos adjunto), a quien en adelante se lo denominara Cliente/Usuario y/o Consumidor.

**CLAUSULA SEGUNDA: ANTECEDENTES:**

2.1.- La EPMAPA-SD, tiene como visión en contribuir con el buen vivir del Cantón Santo Domingo, a través de la dotación de los servicios de calidad de agua potable y alcantarillado, con tarifas que garanticen la sustentabilidad de la prestación, fomentando una cultura del uso apropiado de los recursos y la preservación del medio ambiente.

2.2.- El Cliente ha Concurrido a las oficinas de la EPMAPA-SD, para solicitar la instalación de la conexión de agua potable y/o alcantarillado para el inmueble donde habita descrito en la solicitud que forma parte de este contrato.

2.3.- La EPMAPA-SD, suscribe con el cliente el presente contrato bajo las condiciones que constan en las cláusulas siguientes y que son aceptadas por el mismo en su totalidad.

**CLAUSULA TERCERA: INTERPRETACIÓN Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:**

3.1.- Agua potable: es el agua cuyas características físicas químicas y microbiológicas han sido tratadas a fin de garantizar que ésta sea apta para consumo humano en función de lo cual debe cumplir los requisitos de calidad establecidos en la normativa legal vigente en relación al agua potable.

3.2.- Consumidor de los servicios públicos básicos: persona natural y/o jurídica que demandan la prestación de los servicios públicos básicos contemplados en la LORHUyA.

3.3.- Consumidor en condición de vulnerabilidad: aquellos consumidores que, por su condición económica, edad o discapacidad debidamente certificada merecen un tratamiento diferenciado en el pago por los servicios públicos básicos de agua potable y saneamiento ambiental.

3.4.- Evaluación Técnica. - es el proceso mediante el cual se realiza la inspección in situ de las condiciones bajo las cuales sería viable la institución del o los servicios solicitados.

3.5.- Predio. - Vivienda, casa, departamento, local, finca, terreno, hacienda, o cualquier otro lugar donde el consumidor se encuentre alojado o realice actividades económicas.

3.6.- Reporte Técnico. - documento mediante el cual se concluye si es o no procedente la instalación del servicio solicitado por parte del consumidor.

3.7.- Saneamiento y/o Alcantarillado. - contempla las actividades de recolección, conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y, recolección, conducción y disposición final de aguas de lluvia.

3.8.- Servicios públicos básicos. - de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la LORHUyA y para efectos del presente contrato, se consideran servicios públicos básicos los de agua potable y saneamiento y/o alcantarillado ambiental relacionados con el agua.

**CLAUSULA CUARTA: OBJETO DEL CONTRATO:**

4.1.- La EPMAPA-SD, se obliga a prestar el servicio de agua potable y/o alcantarillado al Cliente, a través de la conexión inicial de la red pública administrada por la EPMAPA-SD; para el efecto la EPMAPA-SD, instalará la conexión de los servicios solicitados, en la dirección descrita por el Cliente como su domicilio.

**CLAUSULA QUINTA: OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO:**

5.1.- OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO. - Para efectos de cumplimiento del presente contrato, es obligación de la EPMAPA-SD:

5.1.1.- Suscribir contratos de prestación de servicios de agua potable y/o saneamiento con los consumidores que reciban dichos servicios;

5.1.2.- Entregar a los consumidores información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios contratados:

5.1.3.- Cumplir con las estipulaciones del contrato; Y

5.1.4.- Respetar los derechos de los consumidores en especial de aquellos que se encuentren en condición de vulnerabilidad.

5.2.- DERECHOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO. - La EPMAPA-SD, tienen derecho a ejecutar las acciones dentro de sus competencias para limitar la provisión de los servicios y de sancionar, previa notificación al consumidor, por las siguientes causas:

5.2.1.- Por falta de pago oportuno a las planillas mensuales emitidas por la EPMAPA-SD, por los servicios prestados.

5.2.2.- Cuando se detecten instalaciones clandestinas, directas o similares, o que no cuenten con la autorización respectiva y que alteren el normal funcionamiento de las redes del servicio.

5.2.3.- Por acciones que el prestador deba realizarse en términos de mantenimiento o cuando no puede prever la suspensión del servicio por un caso fortuito.

**CLAUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES:** Para efectos del presente contrato, son obligaciones del Cliente del servicio de agua potable y/o saneamiento:

6.1.- Realizar el pago oportuno de los servicios recibidos dentro de los plazos establecidos:

6.2.- Informarse de las condiciones de uso del servicio de agua potable y saneamiento brindado por el prestador; y,

6.3.- Cumplir con las estipulaciones del contrato.

6.4.- Las determinadas en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

6.5.- Observar y cumplir el REGLAMENTO PARA LA LEGALIZACION DE CONEXIONES DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO Y COBRO DE TASAS RETRIBUTIVAS, la ORDENANZA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO Y TASAS.

6.6.- Cuidar y precautelar las instalaciones a través de las cuales recibirá el precitado servicio.

6.7.- Pagar por el servicio que recibe, incluyendo el costo básico en el plazo señalado en las facturas correspondientes, adicionalmente pagar los valores por intereses que corresponda cuando incurra en mora por el pago del servicio prestado, y multas por infracciones cometidas en el uso del servicio.

6.8.- Asumir frente a la EPMAPA-SD, la totalidad de las obligaciones que nacen en virtud del presente instrumento, especialmente el pago del consumo por el servicio de agua potable, aun en el caso de que el referido inmueble se encuentre ocupado o en posesión de una tercera persona, por cualquier causa, como, por ejemplo, arrendamiento, comodato, posesión o cesión.

6.9.- Utilizar los servicios en forma responsable, sin perjudicar a otros usuarios ni a la colectividad.

6.10.- Brindar todas las facilidades necesarias para que el personal de la EPMAPA-SD, pueda realizar inspecciones sobre el servicio prestado, efectuar las lecturas periódicas al medidor de consumo de agua potable, u otras acciones, como aquellas que fueren necesarias para la ampliación de las redes de distribución o para mejorar el servicio en general.

6.11.- No realizar conexiones clandestinas que evadan o modifiquen de alguna forma el medidor p se conecten a la red pública.

6.12.- En caso de no requerir el servicio de manera temporal, el cliente debe comunicar por cualquiera del medio que ofrece la EPMAPA-SD.

6.13.- En caso de ser requerido el cambio de nombre del titular de la cuenta, el Cliente debe informar a la EPMAPA-SD de dicho cambio se deben cancelar las facturas pendientes de pago a la fecha del cambio de nombre, el nuevo titular deberá suscribir un nuevo contrato por cambio de nombre de la cuenta.

6.14.- Las determinadas en la normativa aplicable.

**CLAUSULA SÉPTIMA: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:** Son derechos del Cliente:

7.1.- Recibir información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios contratados;

7.2.- Recibir un servicio de calidad, continuo y sin discriminación;

**ALCANTARILLADO**

7.3.- 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; y,

7.4.- Conocer los beneficios del servicio acorde a su condición de vulnerabilidad.

7.5.- Quejas, peticiones o reclamaciones: El/La USUARIO/A tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones o quejas. Se considerarán objeto de reclamos administrativos únicamente los defectos de facturación ocasionados estrictamente por la aplicación de cargos o consumos no previstos en la Ordenanza Municipal vigente respectiva, o de ser el caso, por la imputación de consumos distintos de lecturas de los medidores. Cualquier otra situación se considerará como una solicitud de servicio o atención al cliente, incluyendo aquellos casos en que existiendo lecturas el usuario tenga la presunción de que existe un alto consumo y facturación.

Para que la empresa pueda dar trámite a las solicitudes de servicios o reclamos administrativos, la responsable deberá estar al día en el pago de sus planillas, igualmente, los reclamos deberán ser presentados únicamente por escrito y en un plazo máximo de 20 (veinte) días contados desde la fecha de emisión de las planillas o factura objeto del reclamo.

**CLAUSULA OCTAVA: PRECIO DEL CONTRATO:**

8.1.- El precio que el CLIENTE pagará a la EPMAPA-SD, por la instalación de la conexión de agua potable y/o alcantarillado incluyendo el valor del medidor, los materiales y la mano de obra utilizada. Valores que son determinados por los costos unitarios y el reglamento de tasas retributivas.

**CLAUSULA NOVENA: FORMA DE PAGO**

9.1.- El Cliente pagará la suma indicada en la cláusula anterior, en las cuotas señaladas en la solicitud del servicio que forma parte del presente contrato.

Las cuotas serán canceladas a partir del primer mes de recepción del servicio y;

9.2.- El Cliente se obliga a pagar el valor mensual correspondiente al servicio público de agua potable, adicional del servicio de alcantarillado (en caso de haber), costo básico e intereses (en caso de impuntualidad por falta de pago de planilla), que estará directa en relación con el valor facturado por agua potable consumida y registrada por el medidor instalado en el inmueble.

**CLAUSULA DECIMA: PLAZO Y CONDICIONES**

10.1.- La EPMAPA-SD, proporcionará el servicio solicitado, en el inmueble señalado en este instrumento en el periodo de Treinta (30) días término, contados a partir de la suscripción del presente contrato; para lo cual el cliente debe llenar y suscribir el presente contrato.

El incumplimiento de estos requisitos dará lugar a la terminación del contrato y cancelación de la solicitud.

10.2.- El plazo del servicio brindado en este contrato es de 20 años, mismo que se renovaran automáticamente por el mismo tiempo, siempre y cuando el Cliente o la EPMAPA-SD, no presenten un requerimiento de recesión de los servicios.

10.3.- El plazo del numeral 10.2) no vencerá aun cuando exista enajenación por parte del cliente a un nuevo propietario del inmueble y del caso de existir valores pendientes originados por el punto 6.2, del presente contrato serán asumidos por el nuevo propietario del inmueble, quien se convertirá en el nuevo cliente que asumirá las obligaciones y derechos del presente contrato.

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA: LIMITACIONES DEL SERVICIO**

11.1.- Cada predio dispondrá de sus propias conexiones domiciliarias de agua potable y/o alcantarillado, salvo que por cuestiones técnicas amerite que se compartan conexiones con otros predios.

11.2.- Se prohíbe la derivación de una instalación para otro predio que no disponga de conexión o esté cortado el servicio por mora en sus obligaciones.

11.3.- Se prohíbe de uso de la conexión de alcantarillado sanitario, en el evento que un predio que no disponga de conexión de alcantarillado sanitario, esté haciendo uso de la conexión de un cliente registrado en la base de datos de la EPMAPA-SD

11.4.- Se prohíbe conectar directamente en la red: bombas, máquinas de vapor, calderos u otros dispositivos que puedan producir alteraciones

en el régimen de funcionamiento de las instalaciones, o en la calidad del agua que se distribuya

11.5.- Se prohíbe el desvío del agua antes del medidor, es decir no permite registrar el consumo real efectuado por el consumidor,

11.6.- Se prohíbe el desvío del agua antes del medidor, pero con la particularidad que no registra nunca el consumo, es decir no ingresa el agua por el medidor por ende jamás registra el consumo efectuado por el usuario.

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: REPOSICIÓN DE MEDIDORES.**

12.1.- Una vez que la EPMAPA-SD, haya instalado el medidor de agua potable, en la fachada exterior del inmueble, el cliente será responsable de su cuidado y protección; conservando el medidor en el mismo lugar donde la EPMAPA-SD, lo instalo.

12.2.- El medidor de Agua Potable es un equipo de propiedad de la EPMAPA-SD, el cliente debe abstenerse de manipularlo de cualquier manera, y en caso de requerir su revisión debe solicitarlo únicamente a la EPMAPA-SD.

12.3.- En caso de hurto, robo, pérdida, manipulación o daño por parte del usuario, la EPMAPA-SD instalará un nuevo medidor, facturando su valor con cargo a cuenta del cliente.

12.4.- En caso de deterioro, desperfecto, cumplido la vida útil, la EPMAPA-SD instalará un nuevo medidor, sin costo al usuario.

12.5.- La EPMAPA-SD, se reserva el derecho de realizar el cambio del medidor en caso de estimarlo necesario.

**CLAUSULA DECIMA TERCERA: SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO**

13.1.- La EPMAPA-SD, sancionara al cliente, en caso de que este incumpla con cualquiera de las obligaciones estipuladas en este contrato, conforme a la Ordenanza PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO Y TASAS y al REGLAMENTO PARA LA LEGALIZACIÓN DE CONEXIONES DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO Y COBRO DE TASAS RETRIBUTIVAS, por el uso indebido de los servicios que presta la EPMAPA-SD, referido anteriormente este Instrumento.

**CLAUSULA DECIMA CUARTA: CESIÓN DEL CONTRATO:**

14.1.- El Cliente está prohibido de ceder los derechos y obligaciones emanados de este contrato.

14.2.- El titular del presente contrato deberá asumir el pago de los valores ocasionados por la prestación de servicios, por parte del inquilino o terceras personas hayan generado durante el periodo que habiten el predio en caso de que este abandone el mismo por terminación de contrato y otra causa, y deje impago la deuda con EPMAPA-SD.

**CLAUSULA DECIMA QUINTA: JURISDICCIÓN COACTIVA.**

15.1.- De conformidad con lo dispuesto a la Disposición General Cuarta de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y en concordancia la Disposición General Tercera de la Ordenanza Constitutiva de la EPMAPA-SD, el cliente reconoce en caso de incumplimiento con las obligaciones con la EPMAPA-SD, se sujetara la JURISDICCIÓN COACTIVA, para que la EPMAPA-SD, puede hacer efectivo el pago de los valores que por cualquier concepto se le adeude, incluyendo aquellas obligaciones generadas en virtud de este contrato.

**CLAUSULA DECIMA SEXTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

16.1.- Las partes convienen en terminar el presente contrato, automáticamente y sin necesidad de notificación alguna, en los siguientes casos:

Si una o más de las condiciones enumeradas en la cláusula séptima "Plazo y Condiciones" fallare o no se cumplieren:

Si el cliente no cumplieren con una o más de las obligaciones adquiridas en este instrumento o las cumplieren de modo imperfecto; y,

Si los datos proporcionados por el cliente son falsos.

**CLAUSULA DECIMA SÉPTIMA: DOMICILIO**

17.1.- Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en señalar su domicilio en la ciudad de Santo Domingo, renunciando el cliente a cualquier otro domicilio o fuero especial, que pueda tener.

17.2.- Para efectos de comunicación o notificaciones, las partes señalan como su dirección, o medio de comunicación las siguientes:

La EPMAPA-SD: Av. Tsáchila 698 y Yanuncay Edificio Centro Comercial El Gigante, Teléfonos: PBX 2753357 / 2759086

**CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

18.1.- Si se suscitaren divergencias o controversias en la interpretación o ejecución del presente contrato, cuando las partes no llegaren a un acuerdo amigable directo, podrán utilizar los métodos alternativos para la solución de controversias en el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de la Construcción de Santo Domingo.

Para que proceda el arbitraje en derecho, debe existir previamente el pronunciamiento favorable del Procurador General del Estado, conforme el artículo 190 de la Constitución de la República del Ecuador.

18.2.- En el caso de que se opte por la jurisdicción voluntaria, las partes acuerdan someter las controversias relativas a este contrato, su ejecución, liquidación e interpretación a arbitraje y mediación y se conviene en lo siguiente:

18.2.1.- Mediación. - Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, a su ejecución, liquidación e interpretación, será resuelta con la asistencia de un mediador del Centro de Mediación de la Cámara de la Construcción de Santo Domingo en el evento de que el conflicto no fuere resuelto mediante este mecanismo de solución de controversias, las partes se someten al Arbitraje de conformidad con las siguientes reglas:

18.2.2.- Arbitraje

- El arbitraje será en Derecho;
- Las partes se someten al Centro de Arbitraje de la Cámara de la Construcción de Santo Domingo;
- Serán aplicables las disposiciones de la Ley de Arbitraje y Mediación, y las del Reglamento del Centro de Arbitraje de la Cámara de la Construcción de Santo Domingo;
- El Tribunal Arbitral se conformará por un árbitro único o de un número impar según acuerden las partes. Si las partes no logran un acuerdo, el Tribunal se constituirá con tres árbitros. El procedimiento de selección y constitución del Tribunal será el previsto en la Ley y en el Reglamento del Centro de Arbitraje de la Cámara de la Construcción de Santo Domingo;
- Los árbitros serán abogados y preferiblemente con experiencia en el tema que motiva la controversia. Los árbitros nombrados podrán no pertenecer a la lista de árbitros del Centro;
- Los asuntos resueltos mediante el laudo arbitral tendrán el mismo valor de las sentencias de última instancia dictadas por la justicia ordinaria;
- La legislación ecuatoriana es aplicable a este Contrato y a su interpretación, ejecución y liquidación;
- La sede del arbitraje es la ciudad de Santo Domingo;
- El idioma del arbitraje será el Castellano;
- El término para expedir el laudo arbitral será de máximo 90 días, contados desde el momento de la posesión del (los) árbitro(s).

17.8.- Si respecto de la divergencia o divergencias suscitadas no existiere acuerdo, y las partes deciden someterlas al procedimiento establecido en la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, será competente para conocer la controversia el Tribunal Provincial de lo Contencioso Administrativo que ejerce jurisdicción en el domicilio de la Entidad del sector público.

#### CLÁUSULA DECIMA NOVENA. - ACEPTACION DE LAS PARTES

19.1.- Libre y voluntariamente, las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato y se someten a sus estipulaciones.

Para constancia de lo estipulado, las partes firman el presente contrato en un original y tres copias del mismo tenor y efecto, en Santo Domingo a, ..... días del mes ..... de 20 .....

FIRMA DEL SOLICITANTE

C.C.No

#### ACUERDO DE USO DE MEDIOS ELECTRONICOS

La EPMAPA-SD, ha probado las condiciones generales relacionadas a la responsabilidad y uso de medios electrónicos.

Acuerda las siguientes condiciones a la que se someterá, con relación a la utilización de la "Clave de Usuario" y "Tecnología", para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, otros deberes formales, para recibir notificaciones de actuaciones administrativas, a través de la internet en la página electrónica [www.epmapasd.gob.ec](http://www.epmapasd.gob.ec) y acceso a otros servicios que la EPMAPA-SD, ponga a su disposición a través de Internet.

#### PRIMERA: ANTECEDENTES. -

El "Consumidor/ Usuario", a través de la suscripción de este acuerdo manifiesta estar interesado en utilizar los mecanismos virtuales habilitados en nuestro sitio Web y recibir notificaciones de actuaciones administrativas a través de la internet, para lo cual expresa su voluntad de utilizar de manera preferente el medio de notificaciones a través de la internet, en el buzón personal que la EPMAPA-SD, pone a su disposición en la página electrónica expresando y otorgando su consentimiento para ello.

El "Consumidor/ Usuario" conoce y acepta expresamente que la suscripción de este acuerdo no impide a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo, cuando las circunstancias así lo requieran – realizar la notificación al consumidor por los otros medios establecidos en la ley.

La notificación electrónica realizada a través de la página Web de la EPMAPA-SD, señalada en este Acuerdo, implica el acto por el cual la Administración EPMAPA-SD, da a conocer al usuario el contenido de una actuación o resolución administrativa desmaterializada como un mensaje de datos.

Dicho mensaje de datos se lo entiende como toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada, o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio. Los documentos desmaterializados en mensajes de datos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, tiene el mismo valor jurídico que los documentos escritos, por lo cual el acceso a los mismos será entendido como el acceso al documento original.

El Consumidor/ Usuario entiende y acepta expresamente que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de la internet, se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el buzón de la Empresa dentro de la página electrónica de la EPMAPA-SD. El Servicio de Rentas Internas verificará por medio de sus herramientas informáticas, el día y hora exactos en el que se produjo dicha recepción y sentará, a través del funcionario competente, la constancia de notificación pertinente, como prueba de haberse esta realizado.

#### SEGUNDA: RESPONSABILIDAD "CONSUMIDOR/ USUARIO"

El Consumidor/ Usuario asume la responsabilidad total del uso, tanto de la clave de usuario, así como de la veracidad de la información en el cumplimiento de sus obligaciones, otros deberes formales y la utilización de los servicios que la EPMAPA-SD, ponga a su disposición a través de internet.

Conforme a los principios de simplicidad administrativa, seguridad en el manejo de la información y neutralidad tecnológica, la seguridad de las transacciones realizadas y servicios prestados a través de la página electrónica de la EPMAPA-SD, se garantizará mediante la clave de usuario y de su uso se derivarán todas las responsabilidades legales, de conformidad con la ley.

El Consumidor/ Usuario asume la responsabilidad total del uso de la clave de usuario como titular de la misma, debiendo cumplir con las obligaciones derivadas de tal titularidad. La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – a través de su página electrónica – pone a disposición del usuario un sistema de consulta que permita revisar las notificaciones enviadas a través de internet.

El Consumidor/ Usuario titular de la clave debe acceder a la página electrónica [www.epmapasd.gob.ec](http://www.epmapasd.gob.ec), mediante la clave que la EPMAPA-SD, le asigna al momento de suscribir el presente acuerdo, debiendo la misma ser remplazada posteriormente por otra secreta que el mismo Consumidor/ Usuario defina. En caso de olvidar su clave, podrá recuperarla cumpliendo las validaciones y filtros de seguridad que la

**SOLICITUD DE SERVICIO Y CONTRATO DE AGUA POTABLE Y/O  
ALCANTARILLADO**



página electrónica de la EPMAPA-SD, le solicite. La responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, de mal uso o del uso por terceros autorizados o no, mediante mandato del titular de la clave, ocasionándose o no perjuicios, será exclusivamente del Consumidor/ Usuario titular de dicha clave o en su defecto de su respectivo representante legal.

El Consumidor/ Usuario se compromete a ingresar periódicamente a la página electrónica de la institución, [www.epmapasd.gob.ec](http://www.epmapasd.gob.ec), así como también a la dirección electrónica que señale en este Acuerdo, a fin de revisar las notificación que por dicho medio le sean periódicamente realizadas de parte de la Administración de la EPMAPA-SD y los certificados, documentos y reportes por esta enviados en la fecha en la que fue efectuada la respectiva notificación, así como también acceder al contenido de las mismas. La omisión en el cumplimiento de esta obligación no afectara la validez jurídica de la notificación realizada, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

**TERCERA: RESTRICCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA EPMAPA-SD**

La EPMAPA-SD, no será responsable por las pérdidas o daños sufridos por el Consumidor/ Usuario por causa de terceros o fallas tecnológicas bajo responsabilidad del mismo o de terceros.

La EPMAPA-SD, no tiene responsabilidad por la exactitud, veracidad, contenido o por cualquier error en la información proporcionada por el Consumidor/ Usuario, sea que se trate de errores humanos o tecnológicos. En este sentido, el Consumidor/ Usuario tiene la obligación de comunicar inmediatamente a la EPMAPA-SD, cualquier cambio en la dirección electrónica que señale en el presente acuerdo.

**CUARTA: ACEPTACIÓN**

La suscripción del acuerdo implicará la aceptación de todas y cada una de las disposiciones. Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos y las normas vigentes en el Ecuador. El Consumidor/ Usuario suscribe este acuerdo por su propia iniciativa y se somete voluntariamente a lo aquí estipulado.

El Consumidor/ Usuario acepta la validez de este acuerdo, de la clave de usuario que se le proporciona, las notificaciones electrónicas de actuaciones administrativas que le envíe la Administración, así como de las declaraciones u otra información que envíe a la Administración haciendo su uso de los sistemas o medios electrónicos que la EPMAPA-SD, ponga a su disposición, de conformidad con la normativa vigente.

Cualquier información relativa al uso de la Clave de Usuario, así como los reportes de envío de notificaciones electrónicas, el Consumidor/ Usuario las recibirá en el buzón de la Empresa y en la siguiente dirección de correo Electrónico \_\_\_\_\_

(**Llene sin tachones, ni enmendaduras correo electrónico vigente**) o en la última dirección que haya registrado en la página electrónica desde la opción Cambiar Email del Sistema Servicio en Línea.

**QUINTA: PLAZO. -**

Este acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos tendrá una duración de dos años contados desde la fecha de su suscripción por parte del Consumidor/ Usuario pudiendo renovarse indefinidamente, a menos que el Consumidor/ Usuario manifiesta su voluntad de poner fin al mismo, notificándola con por lo menos 30 días de anticipación. Sin perjuicio de ello, la EPMAPA-SD, podrá en cualquier momento dar por terminado este acuerdo, comunicado del particular al Consumidor/ Usuario con por lo menos 30 días de anticipación.

Fecha (dd/mm/aa): \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

f) \_\_\_\_\_  
(Consumidor/ Usuario)

**Importante:** Si el trámite lo realiza una tercera persona debe adjuntar los siguientes documentos:

- a) Carta de autorización para retirar la clave de seguridad.
- b) Copla de nombramiento, cédula de -ciudadanía, Identidad o pasaporte y papeleta de votación del Representante Legal
- c) Copla de cédula de ciudadanía, Identidad o pasaporte y papeleta de votación de la persona autorizada



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

## REGULACIÓN Nro. DIR-ARCA-RG-007-2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua

### CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador en su numeral 1 determina que: son deberes primordiales del Estado: *"Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes (...)"*;
- Que, el artículo 12 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *"El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida"*;
- Que, el artículo 52 del texto constitucional, establece que: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características; La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores, y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor"*;
- Que, el artículo 66 ibidem, en su numeral 2 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure entre otros, agua potable y saneamiento ambiental; así mismo en su numeral 25 reconoce y garantiza a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;
- Que, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *"El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia"*;
- Que, el artículo 314 ibidem, consagra que el Estado es responsable entre otros de la provisión de los servicios públicos de agua potable y saneamiento; garantizando que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;
- Que, el artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD en adelante), determina que: *"Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley (...) d) prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley,*
- Que, el artículo 137 del COOTAD, dicta que: *"Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades*



- correspondientes (...); los servicios públicos de saneamiento y abastecimiento de agua potable serán prestados en la forma prevista en la Constitución y la ley;
- Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su numeral 4 establece que es un derecho fundamental del consumidor el tener acceso a información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
- Que, el artículo 18 ibídem, establece que en la entrega del bien o prestación del servicio todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor;
- Que, el artículo 33 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece que: *"Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores en las oficinas de atención al público"*;
- Que, la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 305 de 06 de agosto de 2014, establece, como atribuciones para la Agencia de Regulación y Control del Agua, entre otras, las siguientes: *"a) Dictar, establecer y controlar el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales y parámetros para regular el nivel técnico de la gestión del agua, de conformidad con las políticas nacionales"*; *"c) Recopilar, procesar, administrar y gestionar la información hídrica de carácter técnico y administrativo"*; *"g) Regular para estandarizar y optimizar sistemas relacionados a los servicios públicos vinculados al agua"*; *"l) Regular y controlar la gestión técnica de todos aquellos servicios públicos básicos vinculados con el agua"*;
- Que, el artículo 37 de la LORHUYA, considera como servicios públicos básicos, los de agua potable y saneamiento ambiental relacionados con el agua. La provisión de estos servicios presupone el otorgamiento de una autorización de uso. La provisión de agua potable comprende los procesos de captación y tratamiento de agua cruda, almacenaje y transporte, conducción, impulsión, distribución, consumo, recaudación de costos, operación y mantenimiento;
- Que, el artículo 57 de ibídem, señala que el derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura. Forma parte de este derecho el acceso al saneamiento ambiental que asegure la dignidad humana, la salud, evite la contaminación y garantice la calidad de las reservas de agua para consumo humano. El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. Ninguna persona puede ser privada y excluida o despojada de este derecho;
- Que, el artículo 61 de la citada Ley orgánica establece que todas las personas ejercerán el derecho humano al agua en condiciones de igualdad. Se prohíbe toda discriminación por motivos de etnia, género, sexo, edad, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, discapacidad física o mental, estado de salud, incluido enfermedades catastróficas, orientación sexual, identidad de



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

género, estado civil o cualquier otra condición política, social o de otro tipo que pretenda o tenga por efecto anular o menoscabar el igual disfrute o el ejercicio del derecho humano al agua;

- Que**, el artículo 67 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, establece que, los usuarios y los consumidores tienen derecho a acceder de forma equitativa a la distribución y redistribución del agua y a ejercer los derechos de participación ciudadana previstos en la ley; los derechos de los usuarios se ejercerán sin perjuicio de los derechos de los consumidores de servicios públicos relacionados con el agua; Los derechos de los consumidores de servicios públicos relacionados con el agua se ejercerán sin perjuicio de los derechos de los usuarios;
- Que**, el artículo 124 del Reglamento de aplicación a la de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, establece que, La Agencia de Regulación y Control del Agua podrá adoptar las medidas de control que correspondan por iniciativa propia o a petición de parte, cuando se haya comprobado el incumplimiento por parte de los GADs a la Ley, su reglamento general y normativa legal vigente. Si luego de haber notificado el hecho y cumplido el plazo otorgado para subsanar la falta, el mismo que puede ser fijado de mutuo acuerdo; subsiste una grave deficiencia en la prestación del servicio, la ARCA aplicará las sanciones correspondientes establecidas en la Ley y en el presente Reglamento;
- Que**, mediante el Decreto Ejecutivo No. 310 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 236 del 30 de abril de 2014, en su artículo 1, se dispone la reorganización de la Secretaría del Agua y se crea la Agencia de Regulación y Control del Agua, entidad adscrita que pasa a asumir parte de las competencias asignadas a antedicha Secretaría;
- Que**, el artículo 2 de mismo Decreto, determina que la Agencia de Regulación y Control del Agua es un organismo técnico administrativo con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio y con jurisdicción en todo el territorio nacional;
- Que**, el artículo 3 ibidem, establece la transferencia de las competencias de la Secretaría del Agua a la Agencia de Regulación y Control del Agua; relativas a la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la gestión de la calidad y cantidad del agua en sus fuentes y zonas de recarga, de la calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y de todos los destinos, usos y aprovechamientos económicos del agua;
- Que**, en Sesión del 09 de febrero de 2017, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua, resolvió aprobar mediante Resolución No. DIR-ARCA-001-2017, la Agenda Regulatoria 2017 que contiene, entre otros, el tema regulatorio "Modelo de contratos de prestación de los servicios de agua potable y saneamiento ambiental", el cual, producto del Estudio de Impacto regulatorio, fue reformulado como "Normativa para el establecimiento de contratos en la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento".
- Que**, mediante Memorando Nro. ARCA-CGT-2017-0055-M de fecha 07 de abril de 2017, la Coordinación General Técnica de la Agencia de Regulación y Control del Agua pone a disposición de la Dirección Ejecutiva de la Agencia el Estudio de Impacto Regulatorio de la Normativa de contratos sobre la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento;



Que, mediante Memorando Nro. ARCA-CGT-002-2017-M de fecha 05 de mayo de 2017, la Coordinación General Técnica de la Agencia de Regulación y Control del Agua pone a conocimiento de la Dirección Ejecutiva de la Agencia el Informe\_ARCA\_CP\_EXT\_REG\_003, el cual contiene los resultados del Proceso de Consulta Pública, así como el resumen los aportes recibidos por parte de los participantes de dicho proceso;

Que, mediante Oficio Nro. SENAGUA-SENAGUA-2017-0779-O de fecha 04 de octubre de 2017 el Secretario del Agua convoca a Sesión Ordinaria de Directorio para el 10 de octubre de 2017.

Por lo expuesto, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua, en ejercicio de las atribuciones y competencias constitucionales y legales vigentes:

### RESUELVE:

Expedir la presente Regulación No. DIR-ARCA-RG-007-2017, denominada "Normativa para el establecimiento de contratos en la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento", al tenor de los siguientes artículos.

## CAPÍTULO I

### PRINCIPIOS GENERALES

**Artículo 1.- Objeto.-** La presente regulación tiene por objeto establecer las condiciones y procedimientos para la formalización de la prestación de servicios públicos de agua potable y/o saneamiento a través de contratos suscritos entre los prestadores de estos servicios y los consumidores.

**Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.-** El presente instrumento regula a todos los prestadores públicos de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en el territorio nacional.

**Artículo 3.- Definiciones.-** Para la aplicación de esta Regulación se tendrá en cuenta, Además de las definiciones constantes en la normativa vigente, las siguientes:

**Agua potable:** es el agua cuyas características físicas, químicas y microbiológicas han sido tratadas a fin de garantizar que ésta sea apta para consumo humano en función de lo cual debe cumplir los requisitos de calidad establecidos en la normativa legal vigente en relación al agua potable.

**Consumidor de los servicios públicos básicos:** persona natural y/o jurídica, que demandan la prestación de los servicios públicos básicos contemplados en la LORHUyA.

**Consumidor en condición de vulnerabilidad:** aquellos consumidores que, por su condición económica, edad o discapacidad debidamente certificada, merecen un tratamiento diferenciado en el pago por los servicios públicos básicos de agua potable y saneamiento ambiental.

**Evaluación técnica:** es el proceso mediante el cual se realiza la inspección in situ de las condiciones bajo las cuales sería viable la instalación del o los servicios solicitados.

**Norma Técnica:** es toda regulación emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua que contiene directrices, características, parámetros, indicadores, criterios y elementos para el cumplimiento del marco legal vigente en materia de la gestión integral e integrado de los recursos hídricos en la prestación de los servicios públicos vinculados al agua.



**Plan de Mejora:** constituye un Plan de Mejora (PM) las estrategias, los programas, proyectos y acciones planificados con sus respectivos presupuestos, financiación y metas de corto, mediano y largo plazo, que deberán acometer los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), las Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAP), previa aprobación de la Autoridad Única del Agua (AUA), para mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos básicos e indicadores de desempeño.

**Predio:** vivienda, casa, departamento, local, finca, terreno, hacienda, o cualquier otro lugar donde el consumidor se encuentre alojado o realice actividades económicas

**Prestador del servicio público de agua potable y/o saneamiento:** es toda entidad reconocida por la Ley encargada de administrar, operar y mantener los servicios de agua potable y/o saneamiento, y se clasifican en prestadores públicos y comunitarios.

**Prestadores públicos:** son los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) quienes prestan los servicios de manera directa y/o a través de empresas que prestan los servicios de agua potable y/o saneamiento en las áreas urbanas y/o rurales.

**Reporto técnico:** documento mediante el cual se concluye si es o no procedente la instalación del servicio solicitado por parte del consumidor.

**Saneamiento:** contempla las actividades de recolección, conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y, recolección, conducción y disposición final de aguas de lluvia.

**Servicios públicos básicos:** de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la LORHUYA y para efectos de la presente regulación, se consideran servicios públicos básicos los de agua potable y saneamiento ambiental relacionados con el agua.

## CAPÍTULO II

### DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

**Artículo 4.- Obligaciones de los prestadores públicos del servicio de agua potable y/o saneamiento.-** Para efectos de cumplimiento de la presente regulación, es obligación de los prestadores públicos de servicios:

- a. Suscribir contratos de prestación de servicios de agua potable y/o saneamiento con los consumidores que reciban dichos servicios;
- b. Establecer las condiciones necesarias para la contratación de los servicios públicos de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente dictada para el efecto;
- c. Entregar a los consumidores información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios contratados;
- d. Cumplir con las estipulaciones del contrato; y,
- e. Respetar los derechos de los consumidores, en especial de aquellos que se encuentren en condición de vulnerabilidad.

**Artículo 5.- Derechos de los prestadores públicos del servicio de agua potable y/o saneamiento.-** Los prestadores tienen derecho a ejecutar las acciones dentro de sus competencias para limitar la provisión del/de los servicio/s y/o sancionar, previa notificación al consumidor, por las siguientes causas:

- a. Por falta de pago oportuno del consumo del servicio, dentro del plazo que determine el prestador;



- b. Cuando se detecten instalaciones clandestinas, directas o similares, o que no cuenten con la autorización respectiva y que alteren el normal funcionamiento de las redes del servicio;
- c. Cuando se consuma el servicio sin haberse celebrado el respectivo contrato; y,
- d. Por acciones que el prestador deba realizar en términos de mantenimientos o cuando no puede prever la suspensión del servicio por un caso fortuito.

**Artículo 6.- Obligaciones de los consumidores.-** Para efectos de la presente regulación, son obligaciones de los consumidores del servicio de agua potable y/o saneamiento:

- a. Realizar el pago oportuno de los servicios recibidos dentro de los plazos establecidos;
- b. Informarse de las condiciones de uso del servicio de agua potable y saneamiento brindado por el prestador; y,
- c. Cumplir con las estipulaciones del contrato.

**Artículo 7.- Derechos de los consumidores.-** Son derechos de los consumidores:

- a. Recibir información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios contratados;
- b. Recibir un servicio de calidad, continuo y sin discriminación;
- c. 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; y,
- d. Conocer los beneficios del servicio acorde a su condición de vulnerabilidad

**Artículo 8.- Procedimiento para la contratación del servicio.-** El procedimiento mínimo para la contratación del servicio solicitado es el siguiente:

1. El consumidor realizará la solicitud de instalación del/los servicio/s de agua potable y/o saneamiento, adjuntando la documentación prevista que requiera el prestador.
2. Una vez presentada la solicitud, el prestador realizará una evaluación técnica en campo o a través de los medios establecidos por el prestador según corresponda, resultado de lo cual se obtendrá un reporte técnico.
3. El prestador notificará al consumidor los resultados del reporte técnico, especificando el tiempo máximo dentro del cual se realizará la instalación del servicio, en los casos de que exista viabilidad técnica; misma que estará acorde con los lineamientos y/o regulaciones establecidos para el efecto.
4. Una vez aceptadas las condiciones para la prestación del servicio por parte del consumidor, se procederá a la suscripción del contrato respectivo.
5. El prestador procederá a la instalación de los servicios.

Excepcionalmente en caso de establecerse la inviabilidad técnica para la instalación del servicio, el prestador propondrá la alternativa que mejor considere e incluirá la solución definitiva dentro del plan de mejoras.

**Artículo 9.- Solicitud de contratación del servicio.-** La solicitud por parte del consumidor, para la instalación del servicio público de agua potable y/o saneamiento, debe ser presentada al prestador acorde a los medios y formatos que el mismo prestador dicte para el efecto.



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

Sin perjuicio de lo indicado dicha solicitud deberá cumplir como mínimo con el siguiente contenido:

- a. Tipo de servicio solicitado (agua potable o saneamiento);
- b. Datos del solicitante;
- c. Datos del predio en el cual se solicita la instalación del servicio (nombre del propietario, Nro. de predio, dirección e información que lo identifique acorde al catastro municipal);
- d. Croquis de ubicación del predio;
- e. Características técnicas generales del servicio solicitado; y,
- f. Firmas de entrega y recepción del documento de solicitud.

Por otro lado, el prestador dejará constancia de la recepción de la solicitud con los datos del o la solicitante, y registrará dicha solicitud en una base de datos para efectos de control a la calidad del servicio.

**Artículo 10.- Reporte técnico.-** Se entenderá por reporte técnico al documento que contiene los resultados de la evaluación técnica. Su formato podrá ser definido por el prestador de servicios; dicho documento como mínimo deberá contener la siguiente información:

- a. Antecedentes;
- b. Objetivo general (Determinar la factibilidad del servicio);
- c. Resultados de la evaluación técnica;
- d. Conclusiones de factibilidad del servicio;
- e. Trabajos a desarrollarse y detalles de la conexión, de ser el caso; y,
- f. Firmas de entrega y recepción del reporte técnico.

Como mecanismo de transparencia y en base a la aceptación o negación a la solicitud del servicio, el reporte técnico cuando se lo solicite se presentará al consumidor con registros fotográficos y/o planos de catastros de la Infraestructura de agua potable y/o saneamiento, que demuestren la viabilidad o inviabilidad de la instalación de estos servicios para suministro al predio en el cual se solicitaron dichos servicios.

**Artículo 11.- Contrato de prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.-** El contrato por la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento es el instrumento jurídico suscrito entre el prestador y el consumidor en el cual se detallan los derechos y obligaciones de las partes, y mediante el cual se legaliza la condición de la prestación de los servicios y se genera derechos y obligaciones mutuas.

El contrato debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 41 al 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los artículos 38 al 46 de su Reglamento.

### CAPÍTULO III

#### DEL CONTENIDO Y LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

**Artículo 12.- Titulares de los contratos del servicio público de agua potable y/o saneamiento.-** Los titulares del contrato de prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, son el representante del prestador de servicios debidamente legalizado y el consumidor, el cual debe ser dueño del predio en donde se puede provisionar el servicio o en su defecto su representante debidamente legalizado.

**Artículo 13.- Características del Contrato.-** El contrato deberá ser redactado con caracteres legibles, en términos claros, comprensible, sujeto a derechos constitucionales y





REPUBLICA DEL ECUADOR



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

No se podrá imponer multas o sanciones al consumidor por la terminación del contrato, siempre y cuando éste haya realizado todos los pagos pendientes previo a la terminación del contrato.

**Artículo 17.- Modificaciones del contrato.-** En caso de traspasos, sean éstos por cambio de dueño del predio o muerte del titular, modificaciones o subrogaciones del contrato, el prestador deberá definir el proceso para el trámite respectivo, el cual deberá ser puesto a conocimiento del consumidor.

#### CAPÍTULO IV

#### DE LA GARANTÍA DEL SERVICIO

**Artículo 18.- Garantía del derecho del consumidor.-** El prestador debe garantizar la calidad del servicio brindado al consumidor en los términos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su respectivo Reglamento; a más de garantizar la calidad y continuidad del servicio salvo en situaciones de mantenimiento o emergencias, las cuales serán notificadas a los consumidores mediante medios locales tales como: radio, televisión, prensa, página web, redes sociales, entre otros.

**Artículo 19.- Atención a peticiones, quejas o reclamos.-** Para el cumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios y en especial la vigencia de los derechos del consumidor en concordancia con los términos establecidos en el contrato, el prestador debe contar con mecanismos de atención a peticiones, quejas o reclamos presentadas por los consumidores cuando exista inconformidad del servicio brindado.

Las peticiones, quejas o reclamos y su resolución deberán ser registradas por el prestador, para efectos de control por parte de los organismos pertinentes.

**Artículo 20.- Control de obligaciones del contrato.-** El prestador podrá iniciar las acciones legales en el marco de sus competencias en base a lo establecido en el contrato de prestación de servicios públicos, para dar cumplimiento a las obligaciones suscritas dentro del mismo

**Artículo 21.- Reporte de información.-** Con el objetivo de asegurar la aplicación progresiva de lo consignado en la presente Regulación, el prestador deberá reportar a la Agencia de Regulación y Control del Agua, como parámetro adicional a los requeridos en el Anexo 2 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, el número de cuentas de agua potable y/o saneamiento que se asignaron a los consumidores del servicio mediante un contrato; para ello se incluirá en el mencionado Anexo el respectivo campo para el registro de este dato.

Adicional a lo establecido en el inciso anterior, el prestador deberá reportar a la Agencia, en los términos establecidos en la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, anualmente el formato que establezca o modifique para el contrato; esto con el fin de asegurar que los contratos renovados o suscritos a partir de la entrada en vigencia de la presente regulación cumplan con los estándares de calidad e inclusión de derechos del consumidor que perciba el servicio.

**Artículo 22.- Control a las obligaciones del prestador por parte de la Agencia de Regulación y Control del Agua.-** La Agencia, en función de sus competencias, dentro del proceso de evaluación de la prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento controlará el cumplimiento a la presente regulación en lo referente a términos de reporte de información y cumplimiento de disposiciones que emita la Agencia de Regulación y Control del Agua.



En materia de control, la Agencia de Regulación y Control del Agua requerirá información al prestador respecto de los contratos, mediante el reporte respectivo de los datos especificados en la presente Regulación y a través de los medios establecidos en la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016.

## CAPÍTULO V

### PROCESO SANCIONATORIO

**Artículo 23.- Competencia Sancionadora.-** El conocimiento, tramitación, resolución y sanción por el incumplimiento a la obligación del prestador de reportar a la Agencia la información indicada en esta norma técnica, siempre que el acto no constituya delito o contravención, son competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua.

**Artículo 24.- Del control a las obligaciones de la norma técnica.-** La ARCA realizará el control a las obligaciones vertidas en la presente norma técnica acorde a la naturaleza de las disposiciones indicadas en su contenido. En este sentido y para efectos de control a la efectiva implementación de la regulación por parte de los prestadores de servicios, se tomarán las siguientes acciones conforme a los tipos de faltas descritos a continuación:

- **Notificación de incumplimiento por no acatar las disposiciones de la regulación -** Específicamente el reporte de la información acorde a lo establecido en el artículo 21 de la presente norma técnica, en cuyo caso la ARCA notificará al prestador, dentro de los 15 días posteriores al plazo determinado en la solicitud de información o disposición de la Regulación, convocándole al prestador del servicio a una reunión para fijar de mutuo acuerdo un plazo para subsanar el incumplimiento; esto de conformidad con el artículo 124 del Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua;
- **Establecimiento de plazo perentorio si el prestador de servicios no acatare las disposiciones de la ARCA.-** Si luego de haberse efectuado la notificación de incumplimiento, el prestador de servicios no asistiere a la reunión convocada por la ARCA, se le notificará con el plazo perentorio de la entrega de la información solicitada para subsanar el incumplimiento, dentro del plazo máximo de 15 días posteriores a la fecha determinada en la notificación de convocatoria inicial;
- **Control in situ en caso de reincidencia.-** Si posterior a la fijación del plazo para subsanar el incumplimiento a lo establecido en la solicitud de información o disposición de la Regulación, el prestador no remite a la ARCA la información respectiva en el plazo perentorio establecido, se realizará un control in situ y se verificarán las razones por las cuales el prestador incurrió en el posible incumplimiento; resultado de este control se fijará un nuevo plazo el cual tiene el carácter de improrrogable para subsanar el incumplimiento respectivo; y.
- **Proceso administrativo sancionatorio.-** Si posterior a las acciones descritas anteriormente no se evidencian acciones por parte del prestador para el cumplimiento a las disposiciones de la presente Regulación o de las emanadas por la ARCA, se procederá al respectivo procedimiento administrativo sancionatorio, acorde al procedimiento establecido por la ARCA para el efecto

**Artículo 25.- Sanciones.-** El incumplimiento a la obligación exclusiva del reporte de información indicada en esta norma técnica será sancionado por la Agencia, proporcionalmente en consideración de la naturaleza y gravedad de la infracción que se determine, en base a un informe técnico que se emita para el efecto sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que diera lugar y en concordancia con lo



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

dispuesto en el artículo 151 literal c) numeral 5 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua así como también, los artículos 123 y 124 del Reglamento de aplicación de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua .

**Artículo 26.-** El incumplimiento a la presente Regulación será sancionada con la aplicación de una multa que oscila entre cincuenta y uno a ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general como determina la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua .

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** En un plazo no mayor a un año, contado a partir de la entrada en vigencia de la presente norma técnica, los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento deberán emitir o modificar sus respectivos instrumentos jurídicos para incluir los procedimientos mínimos establecidos en el artículo 7 de esta Regulación para la celebración de contratos de servicios de agua potable y/o saneamiento en los casos que aplique procedimientos mínimos.

**SEGUNDA.-** Dentro del plazo de un año a partir de la entrada en vigencia, de la presente norma técnica, los prestadores públicos deberán incluir una planificación que considere la renovación de todos los contratos suscritos con sus consumidores en los términos establecidos en la presente Regulación como un componente del Plan de Mejora de los servicios del cantón. Los prestadores comunitarios incluirán las respectivas planificaciones dentro del mencionado Plan de Mejoras, para ello contarán con el apoyo de los prestadores públicos.

**Vigencia.-** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 10 días del mes de octubre de 2017.

f).- Mgs. Humberto Cholango, Presidente del Directorio; MSc. Santiago Esteban Córdova Guillén, Delegado Permanente Principal del Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo, Miembro del Directorio; e Ing. Edwin Gordón Rosero, Secretario del Directorio

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**EDWIN GORDÓN ROSERO**  
Director Ejecutivo –Encargado de la ARCA  
Secretario del Directorio

ACTA EJECUTIVA REUNIÓN DE TRABAJO EPMAPA-SD



**EPMAPA-SD**  
 Entidad Pública Autónoma de Agua Potable y Alcantarillado Santo Domingo

FECHA

TEMA:

D MM AA

22/06/18 Socialización de Solicitud de Servicio y Contrato de la EPMAPA-SD

22/06/18

INSTITUCIÓN / DIRECCIÓN / UNIDAD QUE CONVOCA LA REUNIÓN:

HORA DE INICIO:

14:45

ASUNTOS TRATADOS:

Solicitud de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado  
 Contratos a Nuevos usuarios y a los existentes

HORA DE CIERRE:

16:00

LUGAR DE REUNIÓN:

Sala de Gerencia General

COMPROMISO DE ESTA REUNIÓN

No.	ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA DE CUMPLIMIENTO
1	Aportar modificaciones de las sugerencias realizadas	Planificación	25/06/18
2	Generar motivación a Gerencia General para que disponga la pista en marcha mediante Resolución	Planificación	02/07/18
3	Gestionar Resolución de Gerencia General	Secretaría General	04/07/18
4	Atender requerimiento adaptación a Sistema de EPMAPA	TIC'S	15/07/18

ASISTENTES

No.	NOMBRE Y APELLIDO	INSTITUCIÓN / DIRECCIÓN / UNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Adriana Moracho P.	Planificación	adriana.moracho@epmapa.sd.gob.ec		
2	Luis Cruz Moracho	Subgerencia TIC'S	luis.cruz@epmapa.sd.gob.ec		
3	Lourdes Solís	Subgerencia Jurídica			
4	Jorge Sarmiento	Compras	j.sarmiento@epmapa.sd.gob.ec	0999717668	
5	Jorge Viteri	Secretaría General	ab-jviteri@epmapa.sd.gob.ec	0982262112	
6					
7					
8					