

## EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CALVAS, EP EMAPAC

### CONSIDERANDO:

- Que,** el Concejo Municipal aprobó la Ordenanza de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Calvas, EP EMAPAC, publicada en el Registro Oficial No. 329 de 26 de noviembre del 2010.
- Que,** el literal c. del Art. 4, de la Ordenanza de Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública EP EMAPAC, dispone reglamentar en el marco de las ordenanzas respectivas, la prestación y utilización de los servicios.
- Que,** los usuarios y consumidores de la EP EMAPAC, tendrán derechos a dirigir solicitudes y requerimientos relacionados con la prestación de los servicios, las que deberán considerarse en lo pertinente, en el marco de los derechos establecidos en la Constitución de la República y en la Ley de Empresas Públicas;
- Que,** es facultad del Directorio de la EP EMAPAC, dictar los reglamentos que permitan normar las relaciones con los clientes promoviendo el conocimiento; protegiendo sus derechos; y, procurando la equidad y la seguridad jurídica;

En ejercicio de sus atribuciones:

### EXPIDE

El siguiente Reglamento de Clientes:

**Art. 1.- OBJETO.-** El presente Reglamento de Clientes regula la relación entre el cliente y la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Calvas, EP EMAPAC.

**Art. 2.- AMBITO.-** Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación obligatoria para todos los consumidores de los servicios de agua potable y/o alcantarillado que presta la EP EMAPAC.

**Art. 3.- DE LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS.-** Se denomina "cliente" a toda persona natural o jurídica que conste registrada en el catastro de clientes de la EP EMAPAC, que solicite o mantenga vigente el contrato por los servicios de agua potable y/o alcantarillado.

**Art. 3.- CLASIFICACION DE LOS CLIENTES.-**

**Cientes Reales.-** Constituyen todos aquellos que tienen conexión de agua potable y/o saneamiento y tienen legalizada la acometida mediante un contrato o factura por servicios.

**Cientes Factibles.-** Constituyen todos aquellos que teniendo red matriz de agua potable y/o saneamiento frente al inmueble, no tienen conexión domiciliaria.

**Cientes Potenciales.-** Constituyen todos aquellos que frente a su inmueble no tiene red matriz de agua potable y/o alcantarillado y no disponen del servicio.

**Cientes Temporales.-** Aquellos que utilizan los servicios de manera temporal, por cortos periodos de tiempo.

En el área comercial se establecen categorías de clientes por el tipo de conexión y uso del servicio.

**Art. 4.- DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES**

**Derechos de los Clientes.-** Los Clientes de la EP EMAPAC gozan de los siguientes derechos:


- a) Recibir la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. El cliente tiene derecho a solicitar y obtener los servicios de agua potable y alcantarillado, los que serán otorgados bajo condiciones de calidad, cantidad y oportunidad, de acuerdo a los niveles establecidos en la Ordenanza Constitutiva de la EP EMAPAC, y las normas vigentes. La prestación estará condicionada al pago de una tarifa justa y a la disponibilidad del servicio en el sector.
- b) Participar a través de un delegado de los clientes urbanos en el Directorio de la EP EMAPAC. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas, estar legalmente constituidas y observar procesos democráticos internos para la designación de su delegado.
- c) Recibir información acerca de la prestación de los servicios.

- d) Conocer oportunamente la fecha tope de plazo de pago.
- e) Recibir una facturación justa y oportuna. Cuando la facturación no se efectúe en forma oportuna o no corresponda al periodo inmediatamente anterior, el cliente tendrá derecho a realizar su reclamo ante la instancia de control correspondiente.
- f) Presentar peticiones, reclamos y recursos relacionados con los servicios de agua potable y agua potable administrados por la Empresa.
- g) La EP EMAPAC responderá los reclamos y peticiones dentro del término de 15 días hábiles a partir de la fecha de su presentación. Pasada esa fecha y salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a éste.
- h) La EP EMAPAC no suspenderá el servicio a los clientes hasta tanto se le hayan practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran y en las cuales se originó la reclamación.
- i) Solicitar asistencia técnica para la revisión de los medidores e instalaciones internas.
- j) Recibir información oportuna acerca de las interrupciones del servicio programadas por razones operativas y su duración estimada, y a obtener un servicio de emergencia cuando los cortes sean prolongados.
- k) Denunciar ante la EP EMAPAC acerca de cualquier conducta irregular u omisión de la Empresa que pudiera afectar los derechos del cliente, perjudicar los servicios o afectar el medio ambiente y la salud pública.

**Deberes u obligaciones:** Las obligaciones de los Clientes son las siguientes:

- a) Solicitar la conexión a los servicios de agua potable y alcantarillado a partir del momento en que estos estén disponibles en las condiciones establecidas en la Ordenanza del Servicio, que reglamenta además el pliego tarifario.
- b) Construir las instalaciones domiciliarias internas de los servicios, de acuerdo a las normas vigentes.
- c) Abonar los costos de conexiones domiciliarias de agua y alcantarillado, los mismos que serán establecidos por la Ordenanza del Servicio de la EP EMAPAC, en forma individual para cada servicio, luego de que se apruebe la solicitud.
- d) Propiciar y ejercer el uso racional y responsable de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- e) Mantener las instalaciones internas de agua potable y alcantarillado en adecuado estado de conservación.
- f) Pagar oportunamente los valores por los servicios utilizados.
- g) Notificar a la EP EMAPAC de los desperfectos o daños que detectare en las conexiones o instalaciones a su cargo.
- h) Denunciar de cualquier irregularidad u omisión de la Empresa que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el servicio.

ANEXO 1

 **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO DE CALVAS**  
DERECHO DE CANALIZACIÓN

Tasa Serv. Adm. Art. 568 It. g COOTAD

Nº 000000029 **\$ 0.50**

Fecha: .....

Nombre del Propietario del Inmueble.....

Ubicación:..... CROQUIS DE UBICACIÓN

Urbanización:.....

Lote Nº:.....

Calle:.....

Entre calles:.....

Nº de Pisos:.....

Teléfono:.....

**“MOTIVO DE INSTALACIÓN”**

USO INMEDIATO ( ) ESPERA ( )

UTILIZACIÓN A DARSE AL SERVICIO  
(EXPLIQUE EL USO)

SANITARIO ( ) PLUVIAL ( ) SERVIDUMBRE ( )

USO DOMÉSTICO ( ) USO COMERCIAL ( ) USO INDUSTRIAL ( ) USO OFICIAL ( )

.....  
Firma del solicitante

---

**PARA USO DE EP-EMAPAC**

CATEGORÍA..... MATERIAL TUBERÍA MATRIZ.....

DIÁMETRO TUBERÍA MATRIZ.....

DIÁMETRO INSTALACIÓN.....

LONGITUD TUBERÍA NECESARIA.....

APROBADO ( ) NEGADO ( )

Observaciones:.....  
.....  
.....  
.....

..... EP-EMAPAC Fecha.....



**CERTIFICO:**

Certifico que el presente código de ética fue aprobado por el Directorio de la Empresa en sesión del día 07 de marzo del 2012, con la presencia de los Señores: Lic. Alex Padilla T.: Alcalde del cantón Calvas y Presidente del Directorio; Miembros del Directorio, y el Ing. Hamilton Santorum M. Secretario del Directorio.

Lo certificó

Cariamanga, 08 de marzo del 2012

Ing. Hamilton Santorum M.  
**GERENTE DE EP EMAPAC**  
**SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA**