# Capítulo II

## 2. REGLAMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

### 2.1. Introducción

Para asegurar la eficiencia en la dotación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Energía Eléctrica, Teléfono y Recolección de Basura, es necesario conocer la función que le correspondería cumplir a cada una de las Empresas, ya sean privadas o públicas encargadas de brindar tales servicios, el Estado periódicamente publica en los Registros Oficiales, leyes, reglamentos y demás ordenanzas que deben ser cumplidas tanto por las Empresas delegadas para aprovisionar a la Ciudad de los servicios básicos, así como también por los abonados o clientes.

### 2.2. Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Drenaje Pluvial

La Empresa encargada de dotar el Agua Potable a la Ciudad es ECAPAG, quien en convenio con una Empresa privada para que se encargue de la dotación del servicio, este convenio se celebró mediante una licitación de concesión, a continuación el detalle de los reglamentos correspondientes:

El Registro oficial no. 295, de Fecha Jueves 29 de marzo del 2001, establece:

Que el directorio de la EMPRESA CANTONAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL (ECAPAG).

Considerando:

#### Que la Empresa, de conformidad a lo establecido en el literal a) del artículo 2 de la Ley 08 de su creación, publicada en el Registro Oficial No 508 del 19 de Agosto de 1994, tiene como finalidad la provisión, administración y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil.

Que es deber de la empresa reglamentar de manera clara y expedita provisión, uso y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil; y en uso de las facultades previstas en la Ley 08 de su creación y en el Reglamento General de la Ley, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No 569 del 16 de noviembre de 1994,

Resuelve:

“ Expedir el reglamento para la provisión, uso y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial en el Cantón de Guayaquil.”

**2.2.1. De la Provisión, Uso y Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Drenaje Pluvial.**

**Artículo 1.- De la Provisión.-** es de competencia exclusiva de la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil ECAPAG, la provisión, administración y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil, de acuerdo con las leyes, ordenanzas y reglamentos que rigen la materia.

El ámbito de la competencia será el cantón Guayaquil. En lo que se refiere al área urbana de la ciudad de Guayaquil, esta competencia se ejercerá conforme el Plan Regulador de Desarrollo Urbano de Guayaquil.

En casos excepcionales, en que una persona natural o jurídica, por alguna razón debidamente justificada, deba auto proveerse por otros medios del servicio de agua potable o del servicio de alcantarillado sanitario, ECAPAG deberá aprobar dichas razones, para lo cual autorizará y supervisará su instalación y utilización. Al efecto cobrará, el valor correspondiente que se determine en el reglamento de la estructura tarifaria.

**Artículo 2.- Del Uso.-** El uso de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial es obligatorio, conforme lo establece el Código de Salud. Todo predio, sin excepción, considerado en el Plan Regulador de Desarrollo Urbano, situado en zonas donde exista instalada infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, deberá hacer uso de los mismos.

**Artículo 3.- De la Prestación.-** La prestación del servicio de **agua potable** comprende las labores de producción, distribución y comercialización.

La prestación del **Servicio de Alcantarillado** comprende las labores de recolección, conducción, tratamiento y disposición final de las aguas servidas.

La prestación del servicio de **Drenaje Pluvial** comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de las aguas lluvias.

**Artículo 4.- Régimen para la prestación.-** Todos los asuntos inherentes a la provisión, uso y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial, se regirán por las disposiciones de este Reglamento, el cual se lo considera incorporado a los contratos de prestación de servicios suscrito entre la ECAPAG y sus clientes.

# 2.2.2. De la Producción y Distribución

**Artículo 6.- De la Producción.-** Comprende la captación del agua cruda ya sea en los ríos o subsuelo y su tratamiento para convertirla en agua potable.

**Artículo 7.- De la Distribución.-** Son los diversos mecanismos por los cuales la ECAPAG, directamente o a través de terceros, transporta y distribuye el agua potable para el consumo de sus clientes en Guayaquil.

Los mecanismos de distribución del agua potable se lo realiza por redes y la entrega por conexiones domiciliarias, bocatomas y piletas comunitarias.

**7.1 Distribución por Conexiones Domiciliarias.-** Consiste en la provisión directa de agua potable a un predio mediante una conexión domiciliaria. El uso de este sistema de distribución será obligatorio en los sectores donde exista instalada infraestructura y redes domiciliarias.

**7.2 Distribución por bocatomas.-** Consiste en la provisión de agua potable a una estación de bocatoma donde se abastecen camiones cisternas, quienes distribuyen agua potable en los sectores donde no existe infraestructura ni redes de distribución.

**7.3 Distribución por piletas comunitarias.-** Consiste en la provisión de agua potable a una pileta comunitaria, de donde se abastecen las personas que residen en sectores que teniendo infraestructura de distribución principal, no tienen conexiones domiciliarias.

**Artículo 8.- De la Comercialización.-** Comprende las actividades de registro del cliente, instalación de la conexión, establecimiento del consumo, facturación, recaudación y atención de reclamos.

**2.2.3. De las Modalidades del Servicio de Alcantarillado**

**Artículo 43.-** El servicio de alcantarillado que comprende las labores de conducción, tratamiento y disposición final de las aguas servidas, generalmente se prestará a través del sistema de redes de alcantarillado y por excepción los clientes construirán sistemas de pozos sépticos.

**Artículo 44.- Por redes domiciliarias.-** Todo predio, sin excepción, situado en zonas de alcantarillado sanitario, deberá obligatoriamente hacer uso del mismo.

Las conexiones domiciliarias internas serán instaladas de acuerdo con las normas técnicas del INEN, las del presente Reglamento y las especificaciones técnicas que para el efecto determine la ECAPAG.

En caso de observarse fallas técnicas en las instalaciones intra domiciliarias que afecten a los sistemas existentes o si éstas fueren diferentes a las normas antes mencionada, la ECAPAG dispondrá su rectificación, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar.

###### Artículo 45.- Por pozos sépticos.- En las zonas donde no exista instalada infraestructura y sistema de alcantarillado sanitario, las conexiones de aguas servidas de los predios, evacuarán a un sistema privado aprobado por la ECAPAG, cuyos costos de construcción, de operación y de mantenimiento, estarán a cargo del propietario, posesionario o tenedor. Estas conexiones a sistemas privados tendrán carácter temporal, hasta que la conexión a la red de distribución de alcantarillado sanitario sea posible.

En este caso, el cliente podrá solicitar a ECAPAG el servicio de extracción de sedimentos, para lo cual pagará el valor establecido en este reglamento.

**Artículo 46.- Prohibiciones.-** Prohíbase utilizar el alcantarillado para drenar substancias, líquidos y desechos tóxicos o peligroso, y aguas con temperaturas altas no adecuadas, así como aguas con presencia de colorantes. Además, la calidad del efluente deberá cumplir con los parámetros indicados en el Reglamento de la Ley par la prevención y control de contaminación ambiental y del Código de la Salud.

Prohíbase también descargar aguas servidas en el sistema de aguas lluvias.

En el caso de infracciones, al cliente se le cargarán las multas indicadas en el Capítulo VIII de este Reglamento. Como está dispuesto en el artículo 74, el pago de estas multas no exonerará al cliente de la indemnización de daños y perjuicios que deba reconocer a favor de ECAPAG o de terceros y de las responsabilidades de carácter penal a que hubiere lugar.

En el caso de reincidencia del no cumplimiento en la calidad de los efluentes drenados al alcantarillado, a más de las sanciones al corte del servicio de agua potable del cliente.

**2.2.4. Del Servicio de Drenaje Pluvial**

###### Artículo 50.- La prestación del servicio de drenaje pluvial que comprende las labores de recolección, conducción y disposición final de aguas lluvias, se lo hará a través de la siguiente infraestructura:

En áreas con calles pavimentadas con bordillos y cunetas, la infraestructura que corresponde a ECAPAG está compuesta de sumidero, tirante, ducto, colector y/o canales revestidos de hormigón.

En áreas sin pavimentar: canales naturales, esteros y ríos.

**Artículo 51.-** En caso de que un promotor de infraestructura urbana, sea público o privado, construya una urbanización, calles o similar, a más de las obligaciones que le impone este reglamento, deberá construir y entregar a ECAPAG el sistema de drenaje pluvial de dicha obra, a conformidad de ésta.

**Artículo 52.- Prohibición.-** Prohíbese levantar construcciones o edificaciones que obstruyan los sistemas de drenaje naturales de la ciudad de Guayaquil.

**Artículo 53.-** ECAPAG es la responsable del mantenimiento de los sistemas de drenaje pluvial de la ciudad, por lo cual percibe el valor de la tasa creada mediante ordenanza respectiva y que actualmente es recaudada por el Municipio de Guayaquil.

**2.2.5. De los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Drenaje Pluvial para Urbanizaciones, Regímenes de propiedad horizontal y similares.**

**Artículo 54.- Factibilidad.-** El Promotor de una urbanización, lotización, propiedad horizontal o similares, solicitará a ECAPAG, la factibilidad del abastecimiento del servicio de agua potable y de alcantarillado, para lo cual presentará una solicitud dirigida al Subgerente Comercial, adjuntando planos del anteproyecto, memorias técnicas preliminares con la debida responsabilidad técnica legalizada y certificado de uso de suelo.

Así mismo presentará el estudio de impacto ambiental, el que deberá cumplir con la legislación y normativa pertinente.

**Artículo 55. Aprobación de Estudios y Diseños.-** De otorgarse la factibilidad por parte de ECAPAG, el Promotor presentará a la ECAPAG los estudios y diseños del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial para su aprobación. Esta presentación la hará mediante comunicación dirigida al Subgerente comercial, previo el pago de la tasa correspondiente.

**Artículo 56.- De la Fiscalización.-** Aprobado los estudios y diseños por la ECAPAG, ésta fiscalizará los trabajos de ingeniería relacionados con la construcción de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial. Para el efecto, ambas partes firmarán un contrato de fiscalización, debiendo el Promotor pagar previamente la tasa correspondiente.

**Artículo 57.-** Cualquier variación del diseño aprobado, deberá ser nuevamente aprobada por la ECAPAG.

**Artículo 58.- Responsabilidad del Promotor.-** Es de entera responsabilidad del Promotor el diseño y la construcción de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, los que se ejecutarán a su cuenta y cargo.

**Artículo 59.- Del servicio provisional de Agua Potable.-** El Promotor para proceder a la construcción de las obras de infraestructura, podrá obtener de la ECAPAG el servicio provisional de agua potable, en el caudal y tiempo que justifique.

###### Artículo 60.- De los servicios definitivos.- Cuando se hubieren terminado de construir la infraestructura de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de las urbanizaciones, lotización, propiedad horizontal o similar, el promotor, bajo la fiscalización de ECAPAG, hará las conexiones con la infraestructura de los sistemas de ECAPAG.

El Promotor realizará por su cuenta, obligatoriamente las conexiones individuales de cada predio de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Concluidos los trabajos, entregará al Sugerente Comercial de ECAPAG el listado y los planos de las conexiones de servicio, para su inclusión en el Registro de Clientes.

Mientras la urbanización, lotización, propiedad horizontal o similar, no haya sido recibida por parte de ECAPAG, el pago del consumo generado por los servicios de agua potable y alcantarillado corresponderá exclusivamente al promotor, para lo cual se colocará a costa de éste un medidor general en el punto de conexión.

Realizada la recepción, la facturación por consumo se emitirá para cada cliente, en base a los consumos individuales registrados en los medidores instalados en cada predio o inmueble. La obligación de instalar medidores individuales es del Promotor.

Realizada la recepción, la facturación por consumo se emitirá para cada cliente, en base a los consumos individuales registrados en los medidores instalados en cada predio o inmueble. La obligación de instalar medidores individuales es del Promotor.

**Artículo 61.- De la recepción de la infraestructura.-** La ECAPAG dará por recibida la infraestructura de estos servicios pasarán a ser propiedad de la ECAPAG, sin más trámite. La División de Contabilidad de la ECAPAG procederá al registro contable y valorización de la infraestructura de acuerdo con la información y documentación proporcionada por la Unidad de Fiscalización de la ECAPAG.

**Artículo 62.-** Para los casos de urbanizaciones o lotizaciones industriales, a más de los diseños antes indicados, los promotores deberán presentar memorias descriptivas del sistema de tratamiento y evacuación de aguas servidas para la aprobación de la ECAPAG y su construcción se realizará bajo la fiscalización de la ECAPAG, en los términos antes indicados.

**2.2.6. De los Derechos y Obligaciones de ECAPAG y de los Clientes**

**2.2.6.1. De los Derechos y Obligaciones de la ECAPAG**

**Artículo 63.- Son derechos de la ECAPAG:**

1. Ejercer el control y custodia de las instalaciones y las redes destinadas a la prestación d los servicios.
2. Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.
3. Inspeccionar las conexiones de servicios cuando sea necesaria la actualización del Registro de Clientes o de otros datos que requiera la ECAPAG, relacionados con los servicios.
4. Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones de los clientes y previo descargo d los mismos, las sanciones previstas en este reglamento, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la justicia penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones de los servicios.
5. Tener acceso a las instalaciones intradomicilaiarias cuando ECAPAG presuma que las instalaciones internas se encuentren en condiciones perjudiciales para el sistema o violando alguna reglamentación.

**Artículo 64.- Son obligaciones de la ECAPAG:**

1. Suministrar los servicios de agua potable y alcantarillado a los clientes en la cantidad y calidad establecida con las normas técnicas aplicables, bajo las condiciones definidas en el artículo 1 de este reglamento.
2. Atender oportunamente los reclamos de los clientes relacionados a la prestación o facturación de os servicios.
3. Asistir y asesorar a los clientes sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.
4. Vigilar y tomar las medidas para el buen uso y mantenimiento que por parte de los clientes se haga de las instalaciones públicas o privadas de alcantarillado o drenaje naturales y aguas residuales.

**2.2.6.2. De los Derechos y Obligaciones de los Clientes**

**Artículo 65.-** Son derechos de los clientes:

1. Recibir los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario en la calidad y calidad establecida en las normas técnicas aplicables, bajo las condiciones definidas en el artículo 1 de este reglamento.
2. Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su anormal cumplimiento.
3. Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
4. Reclamar a la ECAPAG por los errores de facturación.
5. Recibir de la ECAPAG atención oportuna y completa sobre sus reclamos.
6. Recibir asesoramiento y asistencia respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.

**Artículo 66.-** Son obligaciones de los clientes:

1. Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y alcantarillado sanitario sin el conocimiento y la debida autorización de ECAPAG.
2. Mantener en buen estado las instalaciones internas desde a conexión domiciliaria, evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.
3. Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos aprobados por la ECAPAG correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y los demás previstos en este reglamento.
4. Permitir inspecciones de la ECAPAG a las conexiones de servicio en los casos previstos en este reglamento.
5. Denunciar fugas o pérdidas e las cañerías de las instalaciones.
6. Abstenerse de manipular las instalaciones y los medidores alternado los registros de los mismos.
7. Abstenerse de descargar a la red de aguas servidas o pluviales, efluentes cloacales o industriales que se consideren sustancias tóxicas o peligrosos, y aguas con temperaturas altas no adecuadas, así como aguas con presencia de colorantes. Además, la calidad del efluente deberá cumplir con los parámetros indicados en el Reglamento de la Ley para prevención y control de contaminación ambiental y del Código de la Salud.
8. Abstenerse de descargar agua servidas servidas en el sistema de aguas lluvias.

2.3. Servicio de Energía Eléctrica

2.3.1. Aspectos Generales

Según Registro Oficial No. 134, de fecha Martes 23 de Febrero de 1999 se mencionan los aspectos generales.

2.3.1.1. Disposiciones Generales

Art. 1.- Objetivo y Alcance.- El presente Reglamento contiene las normas generales que deben observarse para la prestación del servicio eléctrico de distribución y comercialización; y, regula las relaciones entre el Distribuidor y el Consumidor, tanto en los aspectos técnicos como en los comerciales.

Las disposiciones del presente Reglamento será complementadas con regulaciones aprobadas por el CONELEC y por instructivos y procedimientos dictados por los Distribuidores de conformidad con este Reglamento facilitar su aplicación.

Art. 4.- Sujetos Regulados.- El presente Reglamento regulará la relación entre los siguientes sujetos:

* El CONELEC, en representación del Estado Ecuatoriano, como entidad de regulación y control.
* Los Distribuidores, encargados de la prestación del servicio eléctrico y,
* Los Consumidores, receptores del servicio eléctrico.

Art. 5.- Defensa del Consumidor.- El Distribuidor, en la prestación del Servicio, observará y cumplirá las disposiciones que emanan de la Constitución y la Ley de Defensa del Consumidor en todo lo que sea aplicable. El Consumidor podrá reclamar ante el Distribuidor y en caso de inconformidad ante el CONELEC, la violación de sus derechos establecidos en la Ley referida, para lo cual deberá presentar los documentos que justifiquen su reclamo, sin perjuicio del ejercicio de las acciones que la Ley establezca para l caso de la indemnización por daños y perjuicios, que pudiesen ser ocasionados por la calidad deficiente del servicio prestado por el Distribuidor.

En caso de que el Distribuidor no cumpla con los niveles de calidad establecidos en las regulaciones pertinentes, estará obligado a resarcir todos los daños, previa verificación que efectuara el Distribuidor, de acuerdo a procedimientos que deberán ser aprobados por el CONELEC.

El término dentro del cual el Distribuidor deberá realizar tal verificación será de cinco días, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo. La resolución que sobre estos reclamos tenga que dictar el Distribuidor, se la hará en el termino de quince días. En caso de que el Distribuidor no emita la resolución en el término indicado, su silencio se considerará que el reclamo presentado por el Consumidor ha sido aceptado.

 **Art. 6.- Regulación y Control.-** El cumplimiento por parte del Distribuidor y del Consumidor de las disposiciones establecidas en la Ley, el Reglamento General, el presente Reglamento y las disposiciones complementarias constantes en las Regulaciones, será controlado por el CONELEC.

El CONELEC podrá emitir las normativas (regulaciones) que considere necesarias con el objeto de hacer aplicables las disposiciones que se señalan en algunos de los artículos del presente Reglamento.

2.3.1.2. Obligaciones del Distribuidor y del Consumidor

Art. 7.- Obligaciones del Distribuidor.- El Distribuidor está obligado a cumplir con las disposiciones de la Ley del Régimen del Sector Eléctrico, su Reglamento General, el Reglamento de Concesiones, Permisos y Licencias para la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica, este Reglamento, las Regulaciones dictadas por el CONELEC y las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión.

El Distribuidor asume la responsabilidad de prestar el servicio a los Consumidores ubicados en su zona de concesión de acuerdo a estas normas y de mantener el suministro de energía y la atención al consumidor, dentro de los límites de calidad previstos.

El Distribuidor será responsable por la prestación de los servicios de alumbrado público de avenidas, calles, caminos públicos y plazas, de conformidad con los niveles de iluminación que se establecerán en las regulaciones que dicte el CONELEC.

El Distribuidor publicará, en el diario de mayor circulación local, por lo menos una vez al año, y pondrá a disposición de los Consumidores que lo soliciten, un Instructivo de Servicio que contendrá un resumen de las disposiciones establecidas en este Reglamento, las Tarifas y en general los procedimientos para la relación entre Distribuidores y Consumidores.

Art. 8.- Obligaciones del Consumidor.- El Consumidor cumplirá con las obligaciones que se establezcan en el contrato de suministro de energía suscrito con el Distribuidor y la Disposiciones establecidas en la Ley, su Reglamento General, este Reglamento y más normas relacionadas con el servicio.

El Consumidor permitirá al Distribuidor, el libre acceso a su inmueble para realizar las inspecciones técnicas necesarias, hasta el punto de entrega, así como para las lecturas del equipo de medición.

2.3.1.3. Evaluación de la Prestación del Servicio

Art. 9.- Evaluación del Servicio.- Los Distribuidores deberán proporcionar el servicio con los niveles de calidad acordes con lo exigido en la Ley, su Reglamento General, este Reglamento y las Regulaciones pertinentes, para lo cual adecuarán progresivamente sus instalaciones, organización, estructura y procedimientos técnicos y comerciales.

La evaluación de la prestación del servicio se efectuará considerando los siguientes aspectos:

1. Calidad del Producto:

. Nivel del Voltaje.

. Perturbaciones.

. Factor de Potencia.

b) Calidad del Servicio Técnico:

. Frecuencia de Interrupciones.

. Duración de Interrupciones.

c) Calidad del Servicio Comercial:

. Atención de Solicitudes de Servicio.

. Atención y Solución de Reclamos.

. Errores en Medición y Facturación.

2.3.2. Aspectos Técnicos

En el REGISTRO OFICIAL No. 134, de fecha Martes 23 de Febrero de 1999 consta:

**2.3.2.1. Calidad del Producto**

**Art. 10.- Nivel de Voltaje.-** El CONELEC evaluará las variaciones del voltaje existentes en las redes del Distribuidor. El Distribuidor deberá efectuar pruebas mensuales de voltaje (V) en los puntos de entrega del 0,01% de los Consumidores de su sistema, por un periodo mínimo de siete días continuos.

El Distribuidor efectuará pruebas de voltaje por periodo del CONELEC o a solicitud de los Consumidores. Si como resultado de una solicitud escrita de los Consumidores, se verifica que los valores de voltaje están fuera de los límites permitidos, el Distribuidor podrá obtener del CONELEC un plazo definido para subsanar el desvío de los límites.

Cumplido dicho plazo y si esto no se hubiere dado, será penalizado por el CONELEC, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo IV del presente Reglamento.

Las variaciones de voltaje admitidas en los puntos de entrega de electricidad a los Consumidores, respecto al voltaje nominal serán establecidas en las Regulaciones pertinentes.

# 2.3.2.2. Calidad del Servicio Técnico

**Art. 13.- Continuidad de Servicio.-** Los Distribuidores deberán efectuar la recopilación de información relacionada con el registro de las interrupciones de Servicio y la determinación de los indicadores de continuidad de suministro. El registro de las interrupciones deberá efectuarse mediante un sistema cuya metodología deberá ser desarrollada hasta alcanzar los índices de calidad que se establezcan en las Regulaciones pertinentes.

**Art. 14.- Frecuencia.-** El Distribuidor deberá instalar equipos (redes de frecuencia) que desconecten, en bloques, parte de sus cargas cuando la frecuencia del Sistema Nacional Interconectado (SNI) varíe fuera de los límites permitidos. Las etapas de las desconexiones serán establecidas por el CENACE y las interrupciones por esta causa no serán consideradas en el cálculo de los indicadores de continuidad de Servicio, a los que se refiere el artículo inmediato anterior.

**Art. 15.- Interrupciones Intempestivas Generales.-** En caso de producirse interrupciones generales intempestivas (apagones), que afecten la operación global del Sistema Nacional Interconectado (SNI) o la de un Distribuidor, se deberá cumplir estrictamente con los procedimientos de reposición gradual del Servicio a ser determinados por el CENACE, a fin de que el voltaje y frecuencia permanezcan dentro de los rangos permitidos y no causen daños a los bienes de los Consumidores.

En el caso de que el Distribuidor no cumpla con los procedimientos de reposición establecidos por el CENACE y que por esta causa se produjeren daños y perjuicios en las instalaciones y equipos del Consumidor, éste podrá recurrir a las acciones señaladas en el artículo 5 de este Reglamento.

**2.3.3. Aspectos Comerciales**

**2.3.3.1. Características de la Prestación del Servicio**

**Art 16.- Relaciones Comerciales.-** En el ámbito de las relaciones comerciales, los servicios que el Distribuidor otorgará al Consumidor serán, entre otros, los siguientes:

Atención eficiente a consumidores existentes;

Atención a nuevas solicitudes de servicio provisional o definitivo;

Atención a solicitudes de servicios ocasionales;

Modificaciones de los datos o características de los servicios existentes;

La suspensión, reconexión y terminación del contrato;

Atención y solución de problemas.

**Art. 18.- Identificación del Consumidor.-** En el Registro del Distribuidor constará la identificación y datos pertinentes del Consumidor, que se establecen en este Reglamento y las Regulaciones consecuentes del mismo.

Para realizar la conexión de un nuevo Servicio o la modificación de un Servicio existente, será necesaria la autorización escrita del dueño del inmueble, o de su representante. El consumidor será responsable solidario ante el Distribuidor por la exactitud de la información que entregue y único responsable por las obligaciones derivadas de la Solicitud y Contrato de Servicios.

Los Distribuidores deberán desarrollar procedimientos que registran el rápido registro de cualquier cambio que pueda ocurrir relacionado con lo Consumidores.

El Distribuidor podrá negar las solicitudes de nuevos Servicios o modificaciones en los Servicios existentes, de aquellos solicitantes que tengan obligaciones pendientes con el Distribuidor, derivadas de la prestación del Servicio.

**Art. 19.- Atención de Solicitudes de los Consumidores.-** Para la solicitud de nuevos Servicio o modificaciones de servicios existentes, el Distribuidor deberá elaborar los procedimientos relacionados a los diferentes tipos de Servicio y pondrá a disposición de los interesados que lo soliciten, ejemplares impresos de los instructivos y procedimientos de los Servicios que brinda.

El Distribuidor deberá atender las solicitudes de servicio al nivel de voltaje secundario, en los siguientes plazos máximos, contados a partir de la fecha de pago del servicio solicitado por el Consumidor;

**Zona Urbana:**

Sin modificación de redes, 4 días; Con modificación de redes, 10 días.

Para instalaciones a voltaje primario los plazos serán convenidos entre el Distribuidor y el Consumidor, pero en ningún caso serán mayores a 15 días. Estos plazos no se considerarán si el Consumidor realiza directamente las instalaciones, en cuyo caso, para la energización se establece el plazo máximo de 5 días.

**Art. 20.- Facilidades de Atención al Público.-** En todos los casos de Servicios al Consumidor el Distribuidor, ya sea por si mismo o por medio de terceros, deberá brindar las facilidades de información y de atención creando o habilitando suficientes locales o puntos de atención dentro de su área de concesión, para que el Consumidor pueda solicitar o pagar los Servicios a los que tiene derecho.

Los locales de atención al público deberán ser dispuestos y acondicionados a fin de posibilitar una atención personalizada, evitando demoras y acumulación de público, con personal que oriente al Consumidor sobre el trámite a realizar.

La atención al Consumidor, para solicitudes, reclamos y pago de servicios, incluirá días sábados, domingos y feriados.

**Art. 21.- Acometidas.-** El Distribuidor, ya sea por sí mismo o a través de personal contratado, es el único autorizado a instalar, modificar, mantener o remover las acometidas, así como también a conectarlas o desconectarlas a la red de distribución y a las instalaciones de medición de los Consumidores.

**Art. 22.- Depósito en Garantía.-** A partir de la promulgación de este Reglamento, todo Consumidor deberá realizar un depósito en calidad de garantía por consumo de energía y por el buen uso de la acometida y el equipo de medición.

**Art. 23.- Lecturas y Facturación.-** A partir de la promulgación de este Reglamento, los consumos de energía se determinarán en base a lecturas directas que el Distribuidor realice en los equipos de medición.

**2.3.3.2. Reclamos relacionados con la Prestación del Servicio**

**Art. 24.- Reclamos.-** Los Consumidores, cuando consideren que el Servicio de electricidad prestado por el Distribuidor no está conforme con las disposiciones del presente Reglamento, podrán presentar su reclamo al Distribuidor, quien está obligado a atender y solucionar el reclamo en un plazo máximo de 4 días. En caso de existir discrepancias entre el Distribuidor y Consumidores, estos últimos podrán formular sus reclamos al CONELEC.

**Art. 26.- Encuestas.-** El Distribuidor efectuará a su costo, cuando el CONELEC lo determine y al menos anualmente, una encuesta a los Consumidores ubicados en su zona de concesión, para obtener datos que permitan calificar la calidad de la prestación del Servicio.

La encuesta será contratada por el Distribuidor y se efectuará, a través de empresas especializadas, sobre la base de una muestra técnicamente establecida y los términos de referencia establecidos por el CONELEC. Los resultados serán comunicados por la empresa encuestadora directamente al CONELEC y al Distribuidor.

**2.3.4. Control, Infracciones y Sanciones.**

**2.3.4.1. Supervisión y Control.**

**Art. 30. - Organismo de Control.-** El CONELEC supervisará y controlará las actividades de los distribuidores conforme a las atribuciones que le confiere la Ley, el Reglamento General, este Reglamento y las Regulaciones sobre la materia.

En ningún caso el Distribuidor podrá invocar el suficiente abastecimiento de electricidad, como causa eximente de responsabilidad por el incumplimiento de las estipulaciones establecidas en el presente Reglamento, salvo el caso de indisponibilidad de generación en el Mercado Mayorista, declarada por el CENACE.

**Art. 31. - Información a ser Recopilada por el Distribuidor.-** El Distribuidor tendrá la obligación de realizar la recopilación, procesamiento y almacenamiento de la información, y de ponerla a disposición del CONELEC en cumplimiento de lo dispuesto en este reglamento, el Reglamento de Concesiones, Permisos y Licencias para la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica y sus Regulaciones.

2.4. Servicio de Recolección de Basura

La Municipalidad de Guayaquil se encarga de seleccionar, controlar y reglamentar las ordenanzas para las Personas Jurídicas, o Empresas que celebren un contrato de concesión para prestar el servicio público de recolección de desechos sólidos. Esta debe de encargarse de la recolección, transporte de la basura al sitio adecuado para su procesamiento, debe cuidar que este lugar se encuentre en un sector en el que no cause impacto ambiental negativo.

# 2.4.1. La Basura como forma de obstruir la Vía Pública

**Art. 5.- Obligación de las personas.-** Es obligación de todas las personas, no obstruir la vía pública; y de modo especial a los transeúntes les está terminantemente prohibido la irresponsable manera de arrojar la basura y desperdicios.

**Art. 6.- prohibición a los peatones y a usuarios de vehículos.-** Es prohibido a los peatones y a las personas que se transporten en vehículos públicos o privados, arrojar basuras o desperdicios a la vía pública.

**Art. 7.- Sanciones.-** Las sanciones a quienes infrinjan las disposiciones del artículo anterior serán las siguientes:

**7.1.-** El peatón que infringiera esta norma y se a encontrado infraganti por un Delegado Municipal, Policía Metropolitano, Policía Nacional o miembro de la Comisión de Tránsito del Guayas, será llamado la atención y de reconocer su infracción y allanarse a la orden de recoger el desperdicio, no se le impondrá sanción alguna.

Si desacata a la autoridad, será aprendido y sancionado con un día de detención y/o una multa de un 2% al 50% del salario mínimo vital, según su condición económica.

**7.2.-** El pasajero que arroje basura a la vía pública desde un transporte público, será sancionado con el descenso del vehículo en que se transporte y la pérdida automática del precio del pasaje pagado.

Si lo hiciera desde un vehículo privado el conductor está sujeto a la pena de un 25% del salario mínimo vital impuesta por el Comisario Municipal, o la Autoridad de Tránsito.

**7.3.-** La persona que abandone desperdicios o basura en lugares o en horarios diversos a los determinados por la Municipalidad o la entidad respectiva, será sancionado hasta con tres días de detención y pagará del 25% del salario mínimo vital hasta dos y medio salario mínimo vital en concepto de multa. igual sanción recibirá quien deje en la vía pública desechos de vegetación, sin estar debidamente triturados o compactados y en la respectiva funda de basura.

**7.4.-** Cuando desde un vehículo se arroje basura o deshechos a la vía pública, que por su volumen debieran ser depositados en los botaderos especialmente construidos para ese efecto, el conductor del mismo será detenido inmediatamente y sancionado con uno hasta siete días de detención y el pago de dos a doce salarios mínimo vital por concepto de multa.

**2.5. Servicio de Telefonía Fija**

Pacifictel, es la empresa que provee a la Ciudad el servicio de Telefonía.

**Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL**

Considerando:

Que PACIFICTEL S.A. mediante oficio No. PE-3488 de julio 24 del 2000, presentó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones su propuesta de ajuste de tarifas máximas únicamente para los servicios de telefonía fija local, regional, nacional e internacional.

Que la Secretaría mediante oficios No. SNT-2000-0767 y 1096, de mayo 5 de julio 18 del año 2000, respectivamente, solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones la presentación del Informe Técnico de Cumplimiento de Obligaciones por parte de PACIFICTEL S.A., requisito indispensable para la calificación de la propuesta. Como respuesta a esta solicitudes mediante oficio No. 1909 de agosto 7 del 2000, la Superintendencia de Telecomunicaciones comunica a esta Secretaría que no es posible proceder a emitir tal informe debido a la falta de información sustentatoria de los índices de calidad a pesar de que ha sido solicitada a PACIFICTEL S.A. y que tan pronto como la información sea recibida se emitirá el correspondiente informe;

Que PACIFICTEL S.A. con oficio No PE-004105 recibido en esta Secretaría el 21 de agosto del 2000, solicita la suspensión del decurrimiento del plazo establecido en el apartado 41.2 de la cláusula cuadragésima primera del Contrato de Concesión, lo que significa la suspensión del decurrimiento de los 45 días calendarios desde el momento de la introducción de la propuesta de tarifas máximas en esta Secretaría y adicionalmente notifica que mediante comunicación PE 03777 de agosto 7 del 2000 dirigido a la Superintendencia de Telecomunicaciones, y con copia a esta Secretaría, PACIFICTEL S.A. hizo formal entrega de los índices de calidad del primer trimestre del año 2000;

Que PACIFICTEL S.A. durante 1999, presenta pérdidas en sus balances por lo que no está obligada a crear por este año, el Fondo Rural Marginal, de acuerdo con la cláusula 14 del contrato de concesión;

Que la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante oficio No. 1934 recibido el 14 de agosto del 2000 en la Secretaría remite el Informe de Cumplimiento de Obligaciones de PACIFICTEL S.A., del plan de trabajo y transitorio para el año 1999;

Que el artículo 22 de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada determina que el ente de regulación de las telecomunicaciones aprobará los pliegos tarifarios siempre y cuando el o los operadores justifiquen satisfactoriamente que han dado cumplimiento a las obligaciones establecidas en los correspondientes contratos de concesión;

Que el último ajuste tarifario aprobado por el CONATEL fue en septiembre del año 1999 y de acuerdo con la cláusula 39 del contrato de concesión, los ajustes tarifarios tienen relación directa con el IPC (Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana), el mismo que se ha incrementado desde noviembre de 1999 hasta abril del 2000, conforme a las publicaciones del Banco Central del Ecuador.

Que los procedimientos y condiciones para que el CONATEL autorice las tarifas máximas están estipulados en el Capítulo V del Contrato de Concesión: Régimen tarifario general, los mismos que básicamente contemplan que las tarifas para los servicios de telefonía se estructuran en canastas cuyos ingresos se mantienen constantes en términos reales (es decir se incrementan de acuerdo a la inflación).

**2.5.1. Ley Especial de Telecomunicaciones reformada y su Reglamento**

En uso de las facultades que le confiere la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada y su reglamento.

Resuelve:

**Artículo 1.-** Fijar las tarifas máximas para los servicios de telefonía fija local, regional, nacional, internacional y a celular, de acuerdo con el siguiente detalle:

El artículo 58 de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 34, (Suplemento) de 13 de marzo del 2001, reforma el artículo 38 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, disponiéndose que "todos los servicios de telecomunicaciones se brindarán en régimen de libre competencia, evitando los monopolios prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante, y la competencia desleal, garantizando la seguridad nacional, y promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio.

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, en uso de sus facultades, expedirá en un plazo no mayor de 180 días, contados a partir de la publicación de la presente Ley en el Registro Oficial, el reglamento que se aplicará para otorgar las concesiones de los servicios de telecomunicaciones que se brindarán en régimen de libre competencia, como consecuencia de la aplicación de la presente Ley. Dicho reglamento deberá contener las disposiciones necesarias para la creación de un Fondo para el desarrollo de las telecomunicaciones en las áreas rurales y urbano-marginales, el cual será financiado por las empresas operadoras de telecomunicaciones, con aportes que se determinen en función de sus ingresos".

Adicionalmente, el artículo 59 de la mencionada Ley para la Transformación Económica del Ecuador, añade las siguientes disposiciones transitorias a la misma Ley Especial de Telecomunicaciones, conforme se transcribe a continuación:

La participación accionaria del sector privado en el capital de las compañías de telecomunicaciones en las que el Fondo de Solidaridad fuese accionista, se podrá realizar mediante la venta de acciones, atendiendo a la naturaleza de la empresa y el mayor beneficio para el Estado y los usuarios.

La transferencia de acciones de propiedad del Fondo de Solidaridad a compañías de telecomunicaciones, o del derecho preferente para suscribirlas, se llevará a cabo mediante procedimientos públicos competitivos, en igualdad de condiciones, para todos los interesados. Para este propósito, el Fondo de Solidaridad pondrá a disposición de los interesados un porcentaje de hasta el 51% de acciones con derecho o voto o de suscripción de acciones con derecho a voto en el capital de la empresa.

El precio base de la venta será el valor proporcional que resulte de la valoración de las empresas como negocio en marcha, para cuyo efecto se considerará el conjunto de derechos y obligaciones de contenido económico, así como valores intangibles que sean técnicamente admisibles. La valoración será realizada por consultores que acrediten experiencia, solvencia, y serán seleccionados mediante licitación pública internacional.

Los funcionarios, empleados y trabajadores de ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A y EMETEL S.A., Y LA SECRETARIA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES así como los ex-funcionarios, ex-empleados y ex-trabajadores de las mismas empresas y de la ex-Empresa Estatal de Telecomunicaciones EMETEL, que hubiesen dejado de prestar sus servicios a las mencionadas entidades a partir del 30 de agosto de 1995, tendrán derecho a adquirir, dentro del plazo de cinco años contados a partir de la fecha de adquisición de acciones por parte de un operador del sector privado, acciones en el capital de cada una de las compañías que resultaron de la escisión de EMETEL S.A. (ANDINATEL S.A y PACIFICTEL S.A.), en un porcentaje de hasta el diez por ciento (10%) del capital suscrito, al valor que estas acciones tengan en el mercado al momento de pago.

Los ex-funcionarios, ex-empleados; ex-trabajadores y jubilados del sector de las telecomunicaciones estatales, que hubieren adquirido esta categoría antes del 30 de agosto de 1995, tendrán derecho a adquirir acciones en las empresas antes mencionadas, dentro del plazo señalado, en un porcentaje de hasta el dos punto cinco por ciento (2.5%) del capital suscrito de cada una de las compañías, al valor que estas acciones tengan en el mercado al momento de pago.

En los casos previstos en este párrafo, si la compra se realizare dentro del plazo de un año, el precio de las acciones no será superior al que hubiere pagado el operador del sector privado.

Si vencido el plazo de cinco años no se hubieren adquirido las acciones referidas en el párrafo anterior, el Fondo de Solidaridad estará en libertad de resolver sobre la venta total o parcial de la parte no adquirida de las acciones representativas del capital social de cada una de las compañías escindidas."

Estos elementos introducidos por la Ley de Transformación Económica señalan los principios generales bajo los cuales debe darse la privatización de ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A