CAPÍTULO 2

1. COBERTURA Y REGLAMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

La cobertura de los servicios básicos se ha incrementado con el pasar de los años, pero solamente se posee información a nivel nacional desde 1982 hasta 1988. También se tiene de cada servicio su Reglamentación, la misma que se encuentra publicada en el Registro Oficial y que permite tener una idea clara de los alcances que tienen estas entidades y los derechos que poseen los ciudadanos.

En vista de que la Reglamentación es extensa para cada una de las entidades analizadas, en este capítulo se mencionará algunos de los artículos más importantes que estén relacionados con el análisis que se está realizando.

* 1. Cobertura

La Tabla I que se presenta a continuación fue adquirida de una fuente confiable, como son los datos del IV Censo de Población y III de Vivienda de 1982, y el último Censo de Población y IV de Vivienda para 1990. Esta será la base de análisis de cada uno de los servicios básicos, en la que se puede observar las coberturas en porcentajes de la disponibilidad de estos, en el transcurso de los años 1982, 1990, 1993, 1996 y 1998. Cabe mencionar, que para los años 1993, 1996 y 1998 son proyecciones que se han realizado y no se dispone de información en el servicio de teléfono en el año 1982. En lo que se refiere al servicio de Recolección de Basura no se encuentran datos disponibles sobre la cobertura del servicio a nivel nacional. Lo único que se tiene es un informe realizado por el INEC en 1990 en Guayaquil, el cual hizo notar que la cobertura del servicio en la ciudad era de 55%, donde el 31% de los desperdicios eran quemados o enterrados y el 24% restante eran arrojados a terrenos baldíos o calles.

**TABLA I**

**Porcentaje de cobertura de los servicios básicos a nivel nacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE SERVICIOS** | **1982** | **1990** | **1993** | **1996** | **1998** |
| AGUA POTABLE | 64.4 | 60.5 | 61.0 | 70.0 | 72.0 |
| ALCANTARILLADO Y DRENAJE PLUVIAL | 52.1 | 55.2 | 53.4 | 47.8 | 42.0 |
| ELECTRICIDAD | 95.7 | 97.4 | 98.1 | 99.2 | 99.0 |
| TELEFONO | N/D \* | 24.7 | 27.0 | 27.9 | 28.5 |

 \*N/D: No hay información disponible

 *Fuente:* Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador-INEC

**GRÁFICO 2.1**

El GRÁFICO 2.1 indica que el servicio de Agua Potable ha presentado mejoras con el pasar de los años, las cuales son evidentes a mediados de los noventa donde alcanza un 70% de su cobertura, es decir un mayor porcentaje de viviendas conectadas a la red pública, misma que se estima con un mayor alcance en los años posteriores. Se espera que estas proyecciones coincidan con las conclusiones del estudio que se mencionaran en un capitulo posterior.

**GRÁFICO 2.2**

En base a la información que muestra el GRÁFICO 2.2, el alcantarillado es el servicio más caotizado de la ciudad, puesto que la tendencia ha sido a su disminución, cuando de 55,2 % en 1990 se reduce al 42 % en 1998, cifras que representan la proporción de hogares conectados a las tuberías de aguas servidas y de aguas lluvias; además, estas cifras tampoco representan una atención adecuada del servicio, debido a que las aguas lluvias son enviadas a los ríos y esteros sin ningún tipo de tratamiento, provocando un elevado grado de contaminación y que se espera dar solución con la concesión del servicio.

**GRÁFICO 2.3**

En el GRÁFICO 2.3 mostrado anteriormente, se puede observar que el servicio eléctrico tuvo un acelerado crecimiento en los primeros años y un pequeño decrecimiento en el último año sin que esto afecte considerablemente la cobertura del servicio eléctrico de la ciudad de Guayaquil.

**GRÁFICO 2.4**

De acuerdo a la proyección mostrada en el GRÁFICO 2.4 el servicio de teléfonos tiene un crecimiento no muy pronunciado, pero se espera que la demanda del mismo se incremente en los años venideros.

* 1. **Reglamentación**

A continuación se presentan los Reglamentos más importantes, respectivos a cada una de las Empresas encargadas de la dotación de los servicios básicos analizados en el presente trabajo y que son publicados en el Registro Oficial.

* + 1. **Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**

La Reglamentación que se expondrá corresponde a la Empresa Ecapag antes de la concesión de los servicios a Interagua S.A. y que está publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 569 del 16 de noviembre de 1994. Actualmente no se dispone de la reglamentación para Interagua pero se está trabajando en ello, pues se reúnen periódicamente los funcionarios de esta empresa con Ecapag para elaborarlo.

2.2.1.1 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 autoproveerse 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.

*Los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial a ser prestados en el ámbito de competencia de ECAPAG, de acuerdo a las disposiciones de la ley y otras normas jurídicas positivas existentes y el presente reglamento.*

**Artículo 5.- Glosario de términos.-** A los efectos del presente reglamento, las palabras y expresiones que se citan a continuación tienen los siguientes significados:

**Agua Potable.-** Agua apta para el consumo humano.

**Agua Servida.-** Agua cloacal o residual, no tratada, recolectada de los diferentes tipos de clientes.

**Clientes.-** Las personas naturales o jurídicas que reciben los servicios de ECAPAG, por lo cual se obligan a reconocerle una contraprestación económica; entre el cliente y la ECAPAG existe un vínculo jurídico contractual.

**Concesionaria.-** Es la sociedad anónima o compañía de responsabilidad limitada legalmente constituida en Ecuador por el adjudicatario, que celebrará el contrato con ECAPAG.

**Conexión Convencional de Agua Potable.-** Es la acometida de las instalaciones del cliente con las instalaciones del servicio público de agua potable a cargo de la ECAPAG. El límite entre las instalaciones del cliente y de la ECAPAG es la línea de fábrica. La llave de control y el medidor forma parte de las instalaciones a cargo de la ECAPAG.

**Conexión Convencional de Alcantarillado Sanitario.-** Es la acometida de las instalaciones del cliente con las instalaciones del servicio público de alcantarillado sanitario a cargo de la ECAPAG. El límite entre las instalaciones del cliente y de la ECAPAG es la línea de fábrica.

**Conexión No Convencional de Agua Potable.-** Es una acometida orientada a proveer de agua potable a un cliente intermedio (pileteros o tanqueros) de los que se abastecen clientes a partir de métodos precarios (mangueras o recipientes).

**Directorio.-** El Directorio de ECAPAG. Es el máximo organismo de la institución.

**ECAPAG.-** Es la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, que presta los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil, en condiciones de exclusividad regulada.

**Exclusividad Regulada.-** Derecho de prestación, administración y demás atribuciones relacionadas con los servicios públicos relacionadas con los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón Guayaquil, asignada en forma única y excluyente a la ECAPAG, de conformidad con los términos y condiciones previstos en la Ley y este Reglamento.

**Instalaciones.-** Comprende los sistemas de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Drenaje Pluvial.

**Instalaciones de Agua Potable.-** Comprende todo el sistema de obras y equipamiento necesarios para la captación, tratamiento, conducción, almacenamientos, bombeos y distribución de agua hasta la llave domiciliaria y medidor.

**Instalación de Alcantarillado Sanitario.-** Comprende todo el sistema de obras y equipamiento necesarios para la captación, tratamiento, conducción, almacenamientos, bombeos y distribución de agua hasta la llave domiciliaria y medidor.

**Instalación para Drenaje Pluvial.-** Comprende el sistema de sumideros, colectores, canales y bombeo para evacuar las aguas, lluvias hacia los cuerpos receptores.

**Línea de Fábrica.-** Es la línea límite frontal de un predio hasta donde pudiera avanzar la construcción sobre éste, de conformidad con la ordenanza Municipal respectiva.

**Servicio.-** Los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial a ser prestados en el ámbito de competencia de ECAPAG, de acuerdo a las disposiciones de la ley y otras normas jurídicas positivas existentes y el presente reglamento.

**2.2.1.2 De la Producción y Distribución del Servicio de Agua Potable**

**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.

**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.

**2.2.1.3 Del Registro del Cliente e Instalación de la Conexión Domiciliaria**

**Artículo 9. Solicitud del Servicio.-** Todo propietario o poseedor de un predio, ya sea personalmente, a través de apoderado o representante legal, debe solicitar el servicio de agua potable para el respectivo predio, siempre que conste debidamente en el Registro Municipal.Para el caso de personas jurídicas, además de los requisitos señalados en el párrafo anterior, deberá adjuntarse copia actualizada del nombramiento inscrito del representante legal y copia del R.U.C.

Cuando se solicite el servicio para un predio con edificación, además de los requisitos señalados anteriormente, deberá presentar el “Certificado de Registro catastral o Certificado de Regularización” entregado en el Municipio de Guayaquil.

**Artículo 11. Aprobación de la solicitud, instalación de la conexión de servicio y pago.-** Aprobada la solicitud de la conexión de servicio, el cliente deberá pagar el valor total de la instalación de acuerdo a la liquidación que para el efecto realice ECAPAG.

La solicitud de servicio presentada por el cliente y aprobada por ECAPAG, se constituye en el “Contrato de Prestación de Servicios”.

**Artículo 14. Registro de Clientes.-** Otorgado el servicio de agua potable, de manera provisional o definitiva, el propietario o posesionario del predio será incorporado al Registro de Clientes, en calidad de ¨Cliente¨. El otorgamiento del servicio no implicará el reconocimiento de derecho real o personal alguno del cliente respecto al predio.

**Artículo 15. Responsabilidades del Cliente ante ECAPAG.-** Al estar integrado el registro de clientes de ECAPAG, con la base de datos del Catastro Municipal, los nombres o designación de los clientes de ECAPAG cambiarán de oficio, a medida que se cambie la información del Catastro Municipal.

El propietario del predio que conste en el Catastro Municipal, y por ende en el Registro de Clientes de ECAPAG, será responsable ante está por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Prestación de Servicio, en especial del pago de los consumos y de las deudas pendientes.

**Artículo 16.-** Las conexiones del servicio de agua potable será instaladas por personal técnico autorizado por ECAPAG, en base a las normas y especificaciones técnicas determinadas por la empresa.

**Artículo 17. Instalación del medidor.-** El uso del medidor es obligatorio en todas las conexiones de servicio de agua potable, y su instalación la realizará ECAPAG, con cargo al cliente, en un lugar de fácil acceso al personal encargado de la toma de la lectura, control o reparación y que garantice la seguridad del medidor, conforme a los diseños y especificaciones técnicas que ECAPAG señale:

Cuando por circunstancias excepcionales y especiales, determinadas por ECAPAG no sea posible instalar el medidor en las conexiones de servicio de hasta ½ “ de diámetro, ECAPAG podrá conectar el servicio de agua directamente, en forma transitoria, cobrando los valores correspondientes de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Estructura Tarifaria.

**Artículo 18.-** El suministro del medidor lo hará ECAPAG, con cargo al cliente, siempre que tenga medidores en stock.

De no contar ECAPAG con medidores en stock, el suministro lo podrá realizar el cliente, siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas de la Empresa y pase las pruebas del banco de medidores de ECAPAG.

**Artículo 19.- Instalación de conexiones no autorizadas**.- La ECAPAG es la única autorizada para poner en funcionamiento una conexión de agua potable, así como también para que se realicen trabajos en las tuberías de distribución y en los medidores. La intervención arbitraria del cliente en las partes indicadas, lo hará responsable de todos los daños que ocasione a la ECAPAG y de las sanciones que se señalan en el Art. 72 de este reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

En caso de detectarse conexiones no autorizadas se facturará consumos presuntivos de un año conforme al consumo promedio de usuarios del mismo diámetro dentro del sector en el que se encuentra la conexión no autorizada, además de las multas previstas en el título VIII de este Reglamento.

**Artículo 20. Cambio de diámetro de conexión no autorizado.-** Si el Cliente cambiare y sin autorización de ECAPAG el diámetro de la conexión (acometida), se le aplicará igual sanción que la establecida en el segundo inciso del artículo precedente.

**Artículo 23.- Protección y mantenimiento de las instalaciones.-** Es obligación del cliente mantener las instalaciones en perfecto estado de conservación tanto en lo que se refiere a las tuberías y accesorios interiores y exteriores así como del medidor. En caso de sustracción o inutilización del medidor, ECAPAG procederá a la reposición o reparación del mismo, según sea el caso, con cargo al cliente.

**Artículo 24. Sello de seguridad del medidor.-** Todo medidor llevará un sello de seguridad y el cliente no podrá abrirlo o alterar su integridad. Este sello será revisado periódicamente por personal de la ECAPAG. Si el cliente observare fallas en el funcionamiento del medidor, deberá notificar por escrito a la ECAPAG para que proceda a su revisión de ser necesario.

La ECAPAG podrá cambiar el diámetro del medidor de agua potable y de la correspondiente acometida, cuando determine que el consumo es superior al de la capacidad del medidor instalado.

**Artículo 25. Instalación intradomiciliaria.-** Todos los trabajos de instalación y reparación de las instalaciones de agua potable desde el punto destinado al medidor hacia y en el interior del predio serán efectuados por el cliente.

**Artículo 26. Cierre Provisional o Definitivo.-** Para obtener el cierre provisional o definitivo del servicio de agua potable, el cliente presentará por escrito la solicitud, indicando los motivos y el período por el cual solicita el cierre. La ECAPAG previa inspección dispondrá el cierre. Si es provisional ECAPAG continuará facturando el cargo fijo, hasta la reapertura del servicio. Si es definitivo ECAPAG dará de baja al cliente en la cuenta respectiva del Registro de Clientes.

Por la deuda que quedare pendiente se le emitirá al cliente un Título de Crédito y de no ser satisfecha esta empresa podrá cobrar dicha deuda por la vía coactiva.

**Artículo 27.-** La ECAPAG podrá suspender el servicio de agua potable en las siguientes circunstancias:

1. Cuando el agua potable se contamine con substancias nocivas a la salud, para lo cual solicitará la intervención de las autoridades de salud.
2. Cuando la ECAPAG estime necesario hacer reparaciones o mejoras en el sistema de provisión, distribución, producción, en cuyo caso la ECAPAG no será responsable de los daños o perjuicios que pudiere sufrir el cliente. Al efecto ECAPAG publicará la suspensión del servicio con la debida anticipación; y,
3. Por las demás causas señaladas en este Reglamento.

**2.2.1.4 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 intradomiciliarias que afecten a los sistemas existentes o si éstas fueren diferentes a las normas antes mencionadas, 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.-** Prohíbese utilizar el alcantarillado para drenar substancias, líquidos y desechos tóxicos o peligrosos, y aguas con temperaturas altas no adecuadas, así como aguas con presencia de colorantes. Además, la calidad del afluente deberá cumplir con los parámetros indicados en el Reglamento de la Ley para la prevención y control de contaminación ambiental y del Código de la Salud.

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

En el caso de infracciones, al cliente se le cargarán multas, el pago de estas 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 afluentes drenados al alcantarillado, a más de las sanciones al corte del servicio de agua potable del cliente.

**2.2.1.5 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.

**2.2.1.6 De Los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Y Drenaje Pluvial para Urbanizaciones, Regímenes de Propiedad Horizontal y Similares**

**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 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 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.

**Artículo 62.-** Para los casos de urbanizaciones o lotizaciones industriales, a más de los diseños antes indicados, los promotores deberán presentar el sistema de tratamiento y evacuación de aguas servidas para la aprobación y fiscalización de la ECAPAG.

2.2.1.7 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 de 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 intradomiciliarias 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.

2.2.1.8 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 cantidad 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 la conexión domiciliaria, evitando pérdidas de agua o fuga de afluentes.
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, afluentes 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 afluente 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 en el sistema de aguas lluvias.
	* 1. **Energía Eléctrica**

A continuación se presentan los Reglamentos del servicio de Energía Eléctrica, publicados en el Registro Oficial No. 134, el 23 de febrero de 1999.

2.2.2.1 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:

1. El CONELEC, en representación del Estado Ecuatoriano, como entidad de regulación y control.
2. Los Distribuidores, encargados de la prestación del servicio eléctrico y,
3. 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 el 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.

2.2.2.2 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.

2.2.2.3 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.

**2.2.2.4 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.

2.2.2.5 Infracciones y Sanciones

**Art. 41. - Infracciones del Distribuidor. Sanciones.-** La tipificación de infracciones y el establecimiento de sanciones por cometimiento de las primeras serán se estipularán en los respectivos contratos de concesión que se suscriban entre el CONELEC y la empresa concesionaria de distribución.

**Art. 42. - Infracciones al consumidor. Sanciones.-** El Distribuidor, dentro de su área de concesión, tiene la facultad de sancionar a los Consumidores por el cometimiento de infracciones. La tipificación de las mismas y las sanciones pertinentes serán estipuladas en los respectivos contratos de suministro del servicio, cuyo modelo será aprobado por el CONELEC. El Consumidor podrá recurrir ante el CONELEC respecto de la sanción que le imponga el Distribuidor y, mientras se tramita el recurso, el Distribuidor no podrá ejecutar la referida sanción.

**Zona rural, Zona Urbana Y Zona urbano Marginal:** Definidas en las Ordenanzas respectivas.

**2.2.2.6 Disposiciones Transitorias.**

**2.2.2.6.1 Primera: Aplicación del presente Reglamento**

El presente Reglamento es de aplicación a todas las empresas eléctricas que actualmente prestan el servicio de distribución de energía, aun cuando no tengan celebrado un contrato de concesión con el Estado. Por lo tanto, es obligación de las empresas eléctricas sujetarse a las disposiciones de este Reglamento y sus Regulaciones.

2.2.2.6.2 Segunda: Proceso para la Evaluación del Servicio.

Con la finalidad de que los Distribuidores puedan llegar a los niveles de eficiencia exigidos de conformidad con el artículo 9 del presente Reglamento y las Regulaciones sobre la materia, se establecen las siguientes etapas sucesivas de transición:

**Etapa inicial.-** Se iniciará 3 meses después de promulgado el presente Reglamento y tendrá una duración de 12 meses. Durante esta etapa el Distribuidor deberá cumplir obligatoriamente con las siguientes actividades:

1. Diagnóstico técnico, comercial y organizativo, y cálculo de los valores de los parámetros para determinar de las condiciones actuales del servicio.
2. Aplicación de los procedimientos para evaluar los factores de la calidad del servicio en las etapas subsiguientes.
3. Identificación de toda la información necesaria para evaluar la calidad del servicio en las etapas subsiguientes.
4. Aplicación en una muestra representativa de los procedimientos para evaluar los factores de calidad del suministro y recopilación de la información para probar la validez de los procedimientos.
5. Preparación, publicación y distribución del Instructivo señalado en el artículo 7 de este Reglamento.

Con anterioridad al inicio de la presente etapa, el CONELEC determinará los Términos de Referencia y la modalidad de ejecución de los estudios señalados en los numerales 1) y 2).

Al término de la presente etapa cada Distribuidor presentará al CONELEC el correspondiente informe sobre las actividades desarrolladas en la misma.

**Etapa de prueba.-** Esta etapa tendrá una duración de 12 meses, contados a partir de la terminación de la etapa inicial.

El CONELEC, a partir de los resultados obtenidos en los informes presentados por los Distribuidores sobre el cálculo de los valores de los parámetros de evaluación técnica y comercial del servicio, comunicará dentro de los 3 primeros meses de esta etapa, los rangos de valores admisibles para los aspectos de calidad establecidos en el artículo 9 del presente Reglamento, que se exigirán en las etapas de prueba, inmediata y final.

En esta etapa el Distribuidor pondrá a prueba, con la muestra de información recopilada en la etapa inicial, la metodología y procedimientos definidos para la evaluación de la prestación del Servicio, dentro de los requerimientos establecidos por el CONELEC. Si el Distribuidor detectare que hay algún defecto sustancial en el funcionamiento de los mismos, que afectare su implantación en las siguientes etapas, podrá solicitar al CONELEC una prórroga. El CONELEC se pronunciará sobre la solicitud en un plazo de 15 días.

El Distribuidor, a partir del diagnóstico, ejecutará las acciones necesarias para prestar el servicio en los niveles establecidos por el CONELEC para las etapas de prueba e intermedia.

**Etapa intermedia.-** Esta etapa tendrá una duración de 12 meses a partir de la finalización de la etapa de prueba.

El Distribuidor realizará en los primeros 6 meses de esta etapa, la evaluación de la calidad del servicio, bajo el control de CONELEC, de conformidad con lo establecido para esta etapa y someterá los resultados al CONELEC para su dictamen. Además, el Distribuidor pondrá en ejecución todos los procesos comerciales y técnicos que se requerirán para evaluar el servicio en la etapa final.

El Distribuidor, a partir del dictamen del CONELEC referente a la evaluación del servicio y los niveles de calidad establecidos para la etapa final, ejecutará las acciones necesarias para cumplir con dichos requerimientos.

**Etapa final.-** A partir del inicio de esta etapa y en un plazo de 6 meses, el distribuidor realizará la evaluación de la calidad del servicio en coordinación con el CONELEC, de conformidad con lo establecido para esta etapa y, someterá los resultados al CONELEC para su dictamen.

Cualquier proceso o parte de él, que deba realizar el Distribuidor en las cuatro etapas descritas, podrá ser ejecutado antes de los tiempos especificados, para conseguir la eficiencia en la prestación del servicio.

2.2.2.6.3. Tercera: Factor de Potencia.

De acuerdo con los estudios que realicen las empresas eléctricas de distribución en la etapa inicial, se señalará, por parte del CONELEC, el tiempo en el cual se deberá llegar al factor de potencia de 0.92 señalado en el artículo 12 del presente Reglamento.

2.2.2.6.4. Cuarta: Evaluación de la Continuidad del Servicio.

Para la evaluación de la continuidad del Servicio a que se refiere el artículo 13 del presente Reglamento, se establece lo siguiente:

Antes de la etapa intermedia, el CONELEC conocerá y aprobará la metodología que utilizará el Distribuidor en las etapas subsiguientes.

Durante la etapa intermedia, el control de la continuidad de Servicio a los Consumidores al nivel secundario se efectuará por medio de indicadores globales que reflejen la frecuencia y duración de las interrupciones en la red de distribución secundaria. La recopilación de esa información y el cálculo de los indicadores mencionados, se ejecutará de manera que los valores determinados para estos parámetros de evaluación refleje, desde el punto de vista de los Consumidores, la cantidad de interrupciones y la duración de cada una de ellas.

Para los consumidores servidos de la red primaria, se determinarán indicadores individuales por Consumidor.

Durante la etapa final la continuidad de Servicio se controlará a nivel de Consumidor.

El sistema de gestión de los Distribuidores, debe permitir el intercambio de información con los archivos de facturación, para posibilitar el cálculo de la energía no suministrada en la forma exigida para cada una de las etapas. En las etapas intermedia y final el período de control será anual. Los Distribuidores presentarán informes anuales al CONELEC, especificando las interrupciones y los indicadores de control resultantes.

* + 1. **Telefonía Fija**

De la misma manera que los anteriores servicios, la Empresa de Telecomunicaciones Pacifictel S.A. posee su respectiva Reglamentación, publicada en el Registro Oficial No. 201, el 10 de Noviembre del 2000.

**2.2.3.1. Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada**

**Artículo 22.** 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.

El Fondo de Solidaridad, normará el funcionamiento, operación y administración de las compañías ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., durante su etapa de transición a la participación de la iniciativa privada.

2.2.3.2. Control de los Gastos e Inversiones de ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A.

**Art. 1.-** Dispónese un riguroso control de los gastos e inversiones de ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., para lo cual, facúltase al Fondo de Solidaridad, Representante del Estado ecuatoriano y único accionista de las compañías a poner en prácticas las políticas que constan en el presente decreto, sin perjuicio de las normas contempladas en la Ley de Compañías.

**Art. 2.-** A partir de la fecha de promulgación del presente decreto en el Registro Oficial, el Fondo de Solidaridad controlará que los gastos e inversiones de ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., se sujeten a las siguientes normas:

1. **Operación y mantenimiento.-** Sólo podrán realizar egresos o desembolsos que permitan mantenerse operables cada uno de sus sistemas, salvaguardando el nivel de calidad del servicio que presentan a los usuarios. Se prohibe el egreso con cargo al financiamiento de todo contrato que tenga como objetivo el diagnóstico operativo o mejoramiento de la estructura administrativa de cualesquiera de las mencionadas empresas; así como de contratos ligados a estudios de proyección a largo plazo y, de cualquier otro tipo de contrato similares.
2. **Inversiones.-** Las inversiones de las compañías ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., estarán destinadas exclusivamente a mantener el nivel de penetración actual de los servicios y a preservar la calidad de los mismos.
3. **Política de personal de las empresas.-** Los gastos por viajes y viáticos de los funcionarios de las empresas deberán corresponder a la operación y funcionamiento de las mismas; la ejecución de proyectos inmediatos; y, la participación en eventos donde su presencia sea imprescindible para su operación actual. Quedan prohibidos todos los gastos o egresos por viajes y viáticos por otras causas. En forma previa a cualquier desplazamiento que requiera gastos o egresos a ser financiados directa o indirectamente por las mencionadas empresas, éstas información sobre el mismo al Gerente General del Fondo de Solidaridad.
4. **Publicidad.-** La publicidad de cada una de las dos empresas será y estará limitada exclusivamente a informar a los usuarios, sobre los nuevos servicios que ofrezca y sobre aspectos operativos tales como cortes, cambios en el servicio, programas de venta de líneas y otros datos similares. Se prohíbe la publicidad relativa a la imagen de las empresas o de sus personeros.

2.2.3.3. Ajuste De Tarifas Máximas para los Servicios de Telefonía Fija

Artículo 4.- Normas de aplicación general para las tarifas de telefonía:

1. El pago de los derechos de inscripción está establecido para el momento en el que se suscribe el contrato de prestación de servicios, conforme a los términos y condiciones del mismo.
2. En caso de que un abonado no pague las facturas correspondientes al servicio, el operador podrá impedir que dicho abonado moroso reciba llamadas. Tres meses de mora dará derecho al operador a dar por terminado el contrato de presentación de servicios.
3. En caso de interrupción del servicio por razones que no sean de caso fortuito o fuerza mayor, por plazos mayores a diez (10) días calendario en un mes, el abonado tendrá derecho a recibir una compensación en función de la interrupción, expresada en un crédito proporcional, basado en la facturación promedio del abonado durante los seis meses anteriores, la cual aparecerá en la primera factura siguiente a la interrupción.
4. Se consideran llamadas locales aquellas que tiene lugar dentro de una misma ciudad. En el caso de Quito se considera que el área local incluye las centrales telefónicas de: Claderón, Carapungo, San Antonio de Pichincha, Pomasqui, Calacalí, Cumbayá, Tumbaco, Sangolqui, Conocoto y San Rafael; para Guayaquil se incluyen las centrales de Duran, Primavera de Durán, Puntilla, Orquídeas (Pascuales) , Lago de Capeira y Chongón.
5. Se define como regiones las áreas geográficas correspondientes al área de concesión de las empresas: ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A. y ETAPA. Llamada de larga distancia regional es la que tiene lugar dentro de una misma región, llamada de larga distancia nacional es la que tiene lugar entre dos regiones, llamada a larga distancia internacional es la que se origina en el Ecuador y termina en otro país o viceversa.
6. Serán de categoría “A” Categoría Popular, los servicios proporcionados a abonados residenciales cuando su consumo semestral sea inferior a 3000 minutos de uso local (o su equivalente en otros tipos de uso) y se ubique en alguno de los siguientes grupos:
7. **Marginal:** **Abonados** ubicados en las áreas urbanas que habiten zonas censales con promedio de pobreza del 60% o más, de conformidad con “La Geografía de la Pobreza en el Ecuador” editado por la Secretaría Técnica del Frente Social.
8. **Rural:** Abonados conectados a centrales o unidades remotas con menos de 1000 abonados que se hallen en centros urbanos de menos de 17000 habitantes.
9. **Orientales:** Abonados ubicados en la región amazónica.
10. **Galápagos:** Abonados ubicados en la provincia de Galápagos.
11. **Fronterizos:** Abonados ubicados en cantones fronterizos del Ecuador.

Los abonados serán reclasificados semestralmente y pasarán de la categoría “A” a la “B”, o viceversa de acuerdo a su nivel de consumo semestral.

1. Serán de categoría “B” los servicios telefónicos de unidades habitacionales residenciales unifamiliares o multifamiliares que tengan hasta tres líneas por unidad habitacional, las entidades del sector público, dependencias de las Fuerzas Armadas, administración seccional (municipios, consejos provinciales), instituciones universitarias y educacionales públicas instituciones religiosas.
2. Serán de categoría “C”, los servicios telefónicos que no pertenecen ni a la categoría “A” ni a la “B”.
3. La facturación se realizará de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

A continuación se recopilarán algunos artículos del Registro Oficial No. 480 que expone los reglamentos para otorgar concesiones de los servicios de telecomunicaciones.

**2.2.3.4. Concesión de las Telecomunicaciones**

**Art. 3**. La concesión es la delegación del Estado para la instalación, prestación y explotación de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones y la asignación de uso de frecuencias del espectro radioeléctrico correspondiente, mediante la suscripción de un contrato autorizado por el CONATEL y celebrado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, con una persona natural o jurídica domiciliada en el Ecuador y que tenga capacidad legal, técnica y financiera.

Las concesiones para la prestación de servicios de telecomunicaciones se otorgarán a solicitud de parte, mediante:

**1.** Adjudicación directa.

1. Proceso público competitivo.
2. Proceso de subasta pública de frecuencias.

Los contratos de concesión tendrán una duración máxima de quince años.

**Art. 4. Otorgamiento de concesiones.** Se efectuará por proceso público competitivo de ofertas o por subasta pública de frecuencias cuando, al amparo del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada:

1. Exista un número mayor de interesados al número de concesiones que pueden ser otorgadas.
2. Exista restricción en la disponibilidad de frecuencias o bandas de frecuencias.

En cualquier otro caso, el CONATEL, podrá autorizar a la Secretaría suscribir contratos de concesión en forma directa sin necesidad del procedimiento público competitivo, de acuerdo a lo establecido en este reglamento.

El otorgamiento de una concesión para prestar servicios de telecomunicaciones que no requiera del uso del espectro radioeléctrico, podrá estar sujeto a proceso competitivo, cuando así lo exijan las condiciones del mercado y lo determine el CONATEL.

**Art. 6. Derechos del concesionario**. Son entre otros los siguientes:

1. Prestar los servicios concesionados y percibir del usuario, como retribución por los servicios prestados, la tarifa que se fije siguiendo la metodología pactada en el contrato de concesión.
2. Subcontratar total o parcialmente las actividades que le correspondan cumplir de conformidad con lo pactado en el contrato de concesión y siempre que la subcontratación no implique cesión de derechos u obligaciones.
3. Transferir la concesión a otra persona, previa autorización expresa del CONATEL.
4. Obtener de la Secretaría, así como de cualquier otra autoridad del Gobierno Central, Regional o Local, los permisos, autorizaciones o licencias necesarias cumpliendo, de ser el caso, con la legislación que resulte aplicable a la fecha del otorgamiento del título habilitante.
5. Verificar que sus abonados o usuarios no hagan mal uso de los servicios que les preste. Si de tal verificación se desprendiese un uso fraudulento o indebido, pondrá tales hechos en conocimiento del CONATEL y la Superintendencia, para que éstos adopten las medidas necesarias. Cuando no sea posible la intervención inmediata de la Superintendencia, el concesionario podrá proceder a desconectar de la red cualquier aparato, equipo, dispositivo o sistema que afecte gravemente o produzca daños graves en sus redes, debiendo dar cuenta de ello en l plazo máximo de 48 horas al CONATEL y a la Superintendencia.
6. Los demás que se pacten en el contrato de concesión o que se deriven de la ley y del reglamento.

**Art. 7. Obligaciones del concesionario.** Son entre otras las siguientes:

1. Instalar, operar y administrar los servicios concesionados de acuerdo a los términos, condiciones y plazos previstos en el contrato de concesión.
2. Presentar las garantías que aseguren el cumplimiento de sus obligaciones por la explotación del servicio o servicios concesionados, en la forma y montos señalados en el contrato de concesión.
3. Prestar el o los servicios e forma ininterrumpida y con la calidad mínima establecida en el contrato de concesión, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificados por la Superintendencia.
4. Pagar oportunamente los derechos y demás obligaciones que origine la concesión.
5. Proporcionar a la Secretaría y a la Superintendencia la información vinculada al contrato de concesión y en general brindar las facilidades para efectuar las labores de inspección, verificación y supervisión.
6. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la inviolabilidad y el contenido de las telecomunicaciones, de acuerdo con lo que pueda establecerse en la regulación específica o en el respectivo contrato de concesión.
7. Garantizar el ejercicio de los derechos del usuario de conformidad a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor y su reglamento.
8. Informar a la Secretaría de cualquier cambio o modificación referente a condiciones de interconexión y de precios al usuario.
9. Las demás que se establezcan en la Ley, los reglamentos y el contrato de concesión.

**2.2.4 Recolección de Basura**

La Ordenanza de Aseo Público regula las normas y actividades a las que están sometidos todos los habitantes del cantón Guayaquil y toda persona avecinada o de tránsito, en lo relativo al mantenimiento de la limpieza y aseo de la ciudad; recolección y transporte de residuos sólidos provenientes del aseo urbano, así como el que se produce en el ámbito domiciliario y en los establecimientos comerciales o industriales, o de cualquier otra índole.

**2.2.4.1 La basura como forma de obstruir la vía pública**

La Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil proporciona los siguientes reglamentos para la recolección de basura.

**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 los 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.

*Según reforma del registro oficial No. 150 del 18 de Marzo de 1993 (el pago de dos y medio a doce y medio del salario mínimo vital por concepto de multa)*