**CAPITULO 2**

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

En este capítulo se analizará tanto la cobertura de cada uno de los servicios básicos en estudio, así como la reglamentación de los mismos extraída de los Registros Oficiales vigentes.

**2.1 Cobertura.**

Revisando los datos de la Tabla I, proporcionado por el INEC, sin duda que la energía eléctrica es el servicio mejor atendido de la ciudad, constatándose que desde 1982, penúltimo Censo de Población y Vivienda, más del 95 % de los hogares guayaquileños se encuentran atendidos y en la última década sobrepasa al 97 %.

**TABLA I**

**Cobertura de los Servicios Básicos en Guayaquil**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE SERVICIOS** | **1982** | **1990** | **1993** | **1996** | **1998** |
| AGUA POTABLE | 64.4 | 60.5 | 61.0 | 70.0 | 72.0 |
| ALCANTARILLADO | 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 |

**GRAFICO 2.1**

**Cobertura de los Servicios Básicos en Guayaquil**



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos- INEC.

A pesar del acelerado crecimiento de los asentamientos informales en los últimos años, la disposición de la energía eléctrica alcanza el 99 %, debido a que las familias de estos sectores logran primero satisfacer este servicio ante la facilidad de acceder a las redes de luz, aunque se encuentren a gran distancia y les represente elevados costos su traslado; por cierto que su adquisición lo realizan en forma ilegal. La disponibilidad de energía es parte de la Red del Sistema Nacional Interconectado establecido para Quito y Guayaquil entre 1979 a 1980 y que más tarde se extiende a todo el país.

Entre los servicios básicos anotados, sigue en importancia el agua potable, estimándose que hacia la segunda mitad de los noventa alrededor del 70 % de los hogares cuentan con este servicio, como resultado de la propuesta del Plan Maestro de Agua Potable, ejecutado en varios sectores populares de las zonas Sur y Norte de la ciudad; más tarde quedan paralizadas las obras de cobertura ante la reestructuración de la empresa al unificarse con alcantarillado y la perspectiva de concesionar los servicios a la empresa privada.

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.

La disposición de teléfono por parte de los hogares, si bien es muy baja, menos del 30 % durante el período de análisis, existe un cierto crecimiento sostenido, con la perspectiva de que se produzca un mejoramiento del servicio en el futuro.

**2.2 Reglamentación.**

En cuanto a reglamentación; a continuación, se citarán los siguientes artículos de las leyes aprobadas y publicadas en el Registro Oficial para los servicios básicos considerados más importantes.

**2.2.1 Agua Potable y Alcantarillado.**

El Estado, aunque mantiene la responsabilidad por la provisión permanente y con estándares mínimos de calidad del servicio de agua potable y saneamiento como norma constitucional, también tiene como política de modernización proteger los derechos de los usuarios. Para ello, ha previsto mecanismos que garantizan la equidad de las tarifas de los servicios, dentro de un proceso de sinceramiento de la economía con el propósito de adecuarla al nuevo contexto que implica la dolarización y, al mismo tiempo, a las normas que en este sentido demandan las tendencias de la globalización de la economía.

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.

**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 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 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.

**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.

El valor de la liquidación se lo hará en base a las condiciones existentes del predio y del sistema de agua potable.

**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 publicitará la suspensión del servicio con la debida anticipación.
3. Por las demás causas señaladas en este Reglamento.

**2.2.1.3 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.

###### **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 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.

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

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.

**2.2.1.4 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:

1. 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.
2. En áreas sin pavimentar: canales naturales, esteros y ríos.

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

**2.2.1.5 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 de 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 los 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.

**2.2.1.6 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.

**2.2.2 Energía Eléctrica.**

El Sector eléctrico ecuatoriano ha sido reestructurado y actualmente se halla en un proceso de adaptación al nuevo marco legal y regulatorio vigente desde octubre de 1996.

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.

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.

2.2.2.2 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.

**2.2.2.3 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.

**2.2.2.4 Infracciones y Sanciones.**

**Art. 41. - Infracciones del Distribuidor. Sanciones.-** La tipificación de infracciones y el establecimiento de sanciones por cometimiento de las primeras 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.

**2.2.2.5 Disposiciones Transitorias.**

###### **2.2.2.5.1 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.

###### **2.2.2.5.2 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.

**2.2.3 Sistema de 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.

# 2.2.3.1 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 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 sea encontrado infraganti por un Delegado Municipal, Policía Metropolitana, 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)

**2.2.4 Telefonía Fija.**

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. 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.

**2.2.4.1 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.