

Ilustre Municipio del Cantón Morona

“EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
AMBIENTAL DEL CANTON MORONA - EMAPSA-M.”

Marco Regulatorio de la EMAPSA-M

Febrero del 2006

Ilustre Municipio del Cantón Morona

CONSIDERANDO

Que, de conformidad con el artículo 31 de la Ordenanza de Constitución de la Empresa que normará la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y desechos sólidos del Cantón Morona, mediante la aplicación obligatoria de las disposiciones constantes en el marco Regulatorio que se hace necesario reglamentar;

En uso de las atribuciones que le confiere la Ley y la Ordenanza de Constitución,

Expide

EL REGLAMENTO DEL MARCO REGULATORIO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA EMAPSA-M

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

Art. 1.- OBJETO.- Normar la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y desechos sólidos del Cantón Morona, a través de la Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento Ambiental del Cantón Morona, EMAPSA-M, de conformidad con la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Art. 2.- OBJETIVOS:

- a) Establecer un sistema normativo uniforme que garantice la prestación eficiente de los servicios públicos de agua potable y saneamiento ambiental;
- b) Garantizar la prestación de los servicios de acuerdo a condiciones de calidad, cantidad, continuidad, cobertura, razonabilidad tarifaria, sostenibilidad y complementariedad;
- c) Garantizar y promover la mejora y expansión de los sistemas de provisión de agua potable y saneamiento ambiental;
- d) Promover el incremento de cobertura de los servicios, así como de micro y macro medición para control del consumo de agua potable; y la autosuficiencia financiera;
- e) Incentivar el uso racional del agua, la protección de la salud pública y el medio ambiente;

- f) Proteger los derechos de los clientes, promover su participación a través de mecanismos pertinentes, asegurar su atención adecuada y el libre acceso a la información;
- g) Establecer procedimientos expeditos que garanticen la transparencia y equidad en la resolución de conflictos;
- h) Establecer mecanismos de control y regulación, en especial de contaminación hídrica, de conformidad con las normas vigentes expedidas por entidades competentes;
- i) Incentivar la protección de los recursos hídricos para abastecimiento de agua potable en las fuentes y evitar la contaminación en los cuerpos receptores;

Art. 3.- FASES DE LOS SERVICIOS:

El servicio de agua potable comprende las fases de producción y comercialización.

La fase de producción tiene los siguientes componentes: captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución a los clientes.

La comercialización comprende: la actualización de los catastros de clientes, la medición, la facturación, emisión y la recaudación.

El servicio de alcantarillado comprende: recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales y excretas.

Los efluentes industriales cumplirán las normas vigentes en materia de calidad, concentración y volumen para sus vertidos a las redes públicas, previa verificación y autorización de la EMAPSA-M.

El servicio de recolección de desechos sólidos comprende: la limpieza de la ciudad, la recolección oportuna y diaria de la basura, y el respectivo tratamiento, conservando el medio ambiente.

Art. 4.- FUENTES ALTERNATIVAS DE AGUA POTABLE.- El mantenimiento y utilización por parte del cliente de fuentes alternativas de agua potable tendrá carácter de excepción y requerirá autorización expresa de la EMAPSA-M.

Art. 5.- SISTEMAS DE RECOLECCION Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES.- La utilización del servicio público de alcantarillado es obligatorio para el cliente a partir de su habilitación, quien no podrá utilizar otros sistemas de efluentes complementarios o sustitutos, salvo expresa autorización de la Empresa, siempre y cuando no afecte al medio ambiente o a otros clientes, previo conocimiento de la Unidad de Control Municipal.

Art. 6.- SISTEMAS DE RECOLECCION DE DESECHOS SÓLIDOS.- La utilización del servicio público de recolección de basura es obligatorio para el cliente, quien no podrá utilizar otros sistemas complementarios o sustitutos, salvo expresa autorización de la Empresa, siempre y cuando no afecte al medio ambiente o a otros clientes, previo conocimiento de la Unidad de Control Municipal.

CAPÍTULO II

SUJETOS DE REGULACIÓN

Quedan comprendidos en lo dispuesto por el presente Marco Regulatorio, el Ente Controlador, el Operador y los Clientes

Art. 7.- ENTE CONTROLADOR.- Será el I. Municipio de Morona, como responsable de la provisión de los servicios, quien ejercerá el control a la EMAPSA-M y el cumplimiento de las obligaciones contenidas en este Marco Regulatorio.

Art. 8.- OPERADOR.- Será la EMAPSA-M como persona jurídica de derecho público, responsable de suministrar los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y desechos sólidos.

Art. 9.- CLIENTES.- Son las personas naturales o jurídicas que acceden a los servicios previos al cumplimiento de las condiciones establecidas.

CAPÍTULO III

DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Art. 10.- FORMAS DE PRESTACIÓN.- Los servicios de agua potable, alcantarillado y desechos sólidos, se prestan en forma directa por parte de la EMAPSA-M o con tercerización.

Art. 11.- PRINCIPIOS DE LA PRESTACIÓN.- Los servicios responderán a los principios de: universalidad, responsabilidad, eficiencia y accesibilidad.

Art. 12.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN.- Los servicios deben ser prestados en forma obligatoria en condiciones que garanticen: continuidad, regularidad, uniformidad, complementariedad, integralidad, calidad, razonabilidad tarifaria, sostenibilidad.

Art. 13.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.- El servicio debe ser prestado en forma continua y permanente, garantizando la disponibilidad de la provisión las 24 horas al día, durante todo el año.

Las interrupciones del servicio originadas por cuestiones técnicas, deben ser notificadas al cliente con antelación suficiente.

Art. 14.- COMPLEMENTARIEDAD E INTEGRALIDAD DE LOS SERVICIOS.- Los servicios de agua potable y alcantarillado procurarán ser desarrollados en forma complementaria, evitando la instalación de uno de ellos sin el otro respectivamente.

Las actividades comprendidas en cada uno de los servicios y las distintas etapas de la prestación deben ser concebidas y desarrolladas de manera integral, tendiendo a una explotación conjunta que sea económicamente eficiente.

Art. 15.- CALIDAD DEL AGUA POTABLE Y EFLUENTES DOMESTICOS E INDUSTRIALES.- El agua potable que se provea a los clientes debe cumplir las normas de calidad básicas, y se someterá a controles periódicos, según la norma.

Los efluentes domésticos e industriales deben cumplir con las normas nacionales vigentes.

Art. 16.- RAZONABILIDAD TARIFARIA.- Las tarifas reflejarán todos los costos reales de la prestación de los servicios, de ser pertinentes se considerará la aplicación del sistema de subsidios.

Art. 17.- SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO.- La gestión del servicio garantizará mantener en el tiempo las condiciones de prestación en los aspectos técnicos y económicos.

CAPÍTULO IV

DE LOS SUJETOS DE REGULACIÓN

Art. 18.- ENTE CONTROLADOR.- El I. Municipio de Morona, a través de la Unidad de Control Municipal, tiene como atribuciones:

- a) Verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ordenanza de Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento Ambiental, Marco Regulatorio y demás normas;
- b) Inspeccionar las áreas e instalaciones sujetas a su control;
- c) Verificar que los equipos y materiales utilizados cumplan los requisitos y especificaciones técnicas;
- d) Realizar y difundir los resultados de estudios y encuestas referentes a la satisfacción del cliente, elaborados por terceros;
- e) Controlar el cumplimiento de la calidad del servicio y de las rutinas de mantenimiento preventivo de las unidades de los sistemas;
- f) Controlar la plena vigencia de las garantías contractuales y seguros contratados por la EMAPSA-M para garantizar los recursos de la Empresa;
- g) Controlar el manejo adecuado de los recursos financieros;
- h) Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la EMAPSA-M referidas a las metas y planes de mejora e inversión;

- i) Procurar que en la tarifa se refleje las mejoras en la eficiencia productiva;
- j) Verificar el cumplimiento de las disposiciones relativas al régimen tarifario; y,
- k) Las demás atribuciones previstas en otras disposiciones.

Art. 19.- DERECHOS DE LA EMPRESA: La EMAPSA-M por operar los servicios, queda sometida a la competencia del ente controlador que es el I. Municipio de Morona. Siendo sus derechos los siguientes:

- a) Percibir las tarifas por los servicios prestados;
- b) Proceder al corte del servicio por falta de pago, por conexiones ilegales o cuando se comprobaren deficiencias en las instalaciones domiciliarias que perturben la normal prestación u ocasionen perjuicios a terceros, previa notificación al infractor;
- c) Efectuar propuestas para la optimización del servicio, al Municipio, relativas a cualquier aspecto futuro de la prestación que puede ser concesionada;
- d) Captar aguas superficiales y subterráneas previa autorización del organismo competente, de acuerdo a la normativa vigente;
- e) Acordar con las autoridades competentes, organismos públicos y prestatarios de servicios públicos, el uso común del suelo y de los recursos naturales, cuando ello sea necesario para la construcción, mantenimiento u operación de las obras e instalaciones afectadas al servicio, de conformidad a la normativa vigente, cuando se precise explotar recursos naturales se cumplirá con las normas de protección ambiental vigentes;
- f) Utilizar la vía pública para ejecutar obras, previa autorización de autoridad competente, de conformidad con la normativa vigente;
- g) Solicitar al Municipio que es el ente controlador del servicio, la expropiación de inmuebles, constitución de restricciones al dominio, servidumbres, cuya necesidad se justifique a los fines de prestación de servicios;
- h) Proponer a la Municipalidad las normas y reglamentos necesarios para mejorar la prestación de los servicios;
- i) Proceder al cierre y clausura de fuentes o sistemas alternativos de captación o recepción de agua potable y alcantarillado no autorizados, con el auxilio de la fuerza pública de ser necesario; y,
- j) Comercializar los excedentes de agua potable producida.

Art. 20.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA EMAPSA-M.- Sus obligaciones, sin perjuicio de los que se establezcan en las normas vigentes, son las siguientes:

- a) Prestar y ampliar el servicio de conformidad a lo dispuesto por el presente Marco Regulatorio, la normativa vigente, y el reglamento de clientes aplicable;
- b) Administrar y mantener en un estado funcional de conservación los bienes afectados al servicio en las condiciones previstas en el presente Marco Regulatorio;
- c) Preparar y elevar a conocimiento de la municipalidad los planes de operación, e inversión de los servicios;
- d) Proporcionar al Municipio en forma anual toda la información que éste le requiera con relación a la prestación del servicio;
- e) Informar a los clientes acerca de sus derechos y obligaciones y publicar periódicamente información actualizada acerca de las condiciones de los servicios, régimen tarifario y planes de mejora y expansión; atender los reclamos que éstos formulen, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Clientes y la Ley;
- f) Informar a los clientes acerca de los cortes programados del servicio con antelación suficiente, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia en caso de interrupciones prolongadas;
- g) Sancionar a los clientes por daños provocados a los sistemas, vertidos indebidos de efluentes domiciliarios e industriales a cuerpos receptores, de conformidad con el Reglamento de Clientes y la normativa vigente. Comunicando de dichas circunstancias a la Municipalidad a fin de que adopte medidas adicionales que permitan cesar las actividades;
- h) Establecer y mantener un sistema de muestreo y control de calidad de agua potable y de efluentes vertidos al sistema de alcantarillado y a cuerpos receptores, regular y por emergencias, de conformidad a la normativa vigente;
- i) Operar, mantener, reemplazar y extender el sistema de alcantarillado, de manera de minimizar el riesgo de inundaciones por deficiencias del sistema;
- j) Controlar las condiciones físicas y químicas para la descarga de líquidos residuales o lodos resultantes del tratamiento de agua potable o aguas residuales que estén implementadas, a cursos de agua, de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente;
- k) Exigir el tratamiento de las aguas residuales de industrias o actividades contaminantes previo a su descarga a la red de alcantarillado o a cuerpos receptores de acuerdo a la normativa vigente;
- l) Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o calamidad pública, respecto de materias relacionadas con la prestación del servicio; y,
- m) Disponer de los medios que permitan la ejecución de los controles externos necesarios para la adecuada prestación del servicio, en las condiciones previstas en el presente Marco Regulatorio, normas reglamentarias y contractuales.

Art. 21.- DERECHOS DE LOS CLIENTES: Los clientes gozan de los siguientes derechos:

- a) Recibir y exigir el servicio en las condiciones previstas en el presente marco Regulatorio y en el reglamento de clientes;
- b) Presentar reclamos a la Empresa EMAPSA-M, quien deberá contestarlos en el tiempo y en la forma que establece el Reglamento de Clientes;
- c) Recurrir ante el Municipio (Unidad de Control Municipal) cuando la Empresa rechace los reclamos formulados sin causa justificada, no los atendiére o no lo hiciere en debida forma;
- d) Obtener de la Empresa EMAPSA-M información general acerca de los servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Clientes y disposiciones contractuales;
- e) Recibir aviso fehaciente y con la debida antelación, acerca de las interrupciones del servicio programadas por razones operativas y su duración estimada;
- f) Obtener un servicio de emergencia cuando los cortes sean prolongados en el tiempo;
- g) Ser informados del régimen tarifario aprobado y sus modificaciones, con debida antelación a su entrada en vigencia;
- h) Recibir en su domicilio en forma periódica la facturación de los servicios con debida anticipación a la fecha del vencimiento del plazo de pago;
- i) Denunciar ante el Municipio (Unidad de Control Municipal), cualquier conducta irregular u omisión de la Empresa EMAPSA-M, que pudiera afectar sus derechos, perjudicar los servicios o afectar el medio ambiente y la salud pública de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Clientes;
- j) Reclamar el cumplimiento de los planes de mantenimiento y expansión de los servicios;
- k) Exigir a la EMAPSA-M el control de los instrumentos de medición o la corrección de la facturación y rehabilitación del servicio cuando corresponda;
- l) En caso de discrepancia con las mediciones realizadas por la EMAPSA-M, el cliente podrá solicitar la verificación a la Empresa, de no ser atendido recurrirá al control técnico externo del Municipio;
- m) Recibir de la EMAPSA-M un trato eficiente y respetuoso en su calidad de cliente.

Art. 22.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

- a) Cumplir el presente Marco Regulatorio, sus normas complementarias, Reglamento de Clientes y normativa aplicable;
- b) Tramitar las conexiones de los servicios de agua potable y alcantarillado a partir del momento en que los mismos estén disponibles en las condiciones establecidas en el

presente Marco Regulatorio, una vez notificados de su disponibilidad por la EMAPSA-M. Cuando el inmueble esté deshabitado, el propietario podrá solicitar la desconexión del servicio, pagando la tarifa correspondiente, conforme al Pliego Tarifario.

- c) Ejecutar las instalaciones domiciliarias internas de los servicios, de conformidad con las normas vigentes;
- d) Abonar los costos de conexión domiciliaria;
- e) Pagar la tarifa por los servicios prestados puntualmente y de conformidad al Reglamento de Clientes;
- f) Mantener las instalaciones internas de agua potable y desagües, en adecuado estado de conservación;
- g) Notificar a la Empresa los desperfectos que detectare en las conexiones e instalaciones exteriores hasta el medidor;
- h) Facilitar a la Empresa el acceso a la inspección de instalaciones del cliente;
- i) En caso de descargas industriales someter el plan de tratamiento de aguas residuales a la aprobación de la Empresa EMAPSA-M.

CAPÍTULO V

SISTEMA TARIFARIO

Art. 23. - PRINCIPIOS GENERALES:

El régimen tarifario que regirá la prestación de los servicios debe ajustarse a los siguientes principios:

- a) Los precios y tarifas reflejarán los costos financieros y económicos de la prestación de los servicios, e incorporarán los costos de los planes de expansión e inversión y servicio de deuda, debidamente aprobados;
- b) En los costos financieros se incluirán los necesarios para propiciar la protección de los cuerpos de agua utilizados como fuentes de provisión y los receptores de efluentes;
- c) Propiciará el uso racional y eficiente de los recursos utilizados para la prestación del servicio;
- d) Tenderá a lograr el equilibrio entre la oferta y la demanda de los servicios y a la mejora permanente de los mismos; la Empresa EMAPSA-M no podrá restringir voluntariamente la oferta de los servicios;

- e) Alcanzará una equitativa distribución de la carga tarifaria entre los clientes (estructura tarifaria equilibrada);
- f) Generalizará la medición de los consumos como base de la facturación;
- g) Mantendrá el consumo de agua potable como parámetro base de las tarifas aplicables al servicio de alcantarillado sanitario;
- h) Los valores tarifarios y precios que se aprueben son máximos. La EMAPSA-M podrá establecer valores menores, siempre que la rebaja o exención se establezca con carácter general para situaciones análogas;
- i) Propenderá a la simplificación de los mecanismos de fijación, supervisión y control de tarifas, procurando su fácil comprensión y transparencia;
- j) La EMAPSA-M deberá discriminar en la factura los diversos conceptos básicos que integran la tarifa. El régimen o estructura tarifaria será aprobada por el Directorio como resultado del plan de negocio establecido en las proyecciones financieras; y,
- k) Procurará que las mejoras en la eficiencia productiva reflejen en una disminución tarifaria.

Art. 24.- CONTENIDO DEL REGIMEN TARIFARIO.- A efectos de la determinación de las tarifas, los regímenes tarifarios deberán ser presentado por la Gerencia de la EMAPSA-M al Directorio para su aprobación, las cuales estarán respaldadas en las proyecciones financieras y el plan de negocio:

- a) Categorías de clientes y rangos de consumo;
- b) Cargos Fijos y cargos variables;
- c) Cuadro tarifario inicial; y,
- d) Relación entre las tarifas cuya aplicación corresponde a los distintos tipos de clientes y servicios.

Art. 25.- REVISION DE VALORES TARIFARIOS.- Las revisiones procederán cuando se suscite alguna de las siguientes causas:

- a) Cambios sustanciales dispuestos por la autoridad competente de aplicación en las normas de calidad del agua, efluentes líquidos y desechos sólidos;
- b) Modificación legal de la paridad monetaria, creación de nuevos impuestos o supresión de los existentes;
- c) Incremento o disminución en los costos de los componentes (15%) que integran la estructura de precios, que signifiquen una variación en más o en menos del costo de la prestación y que sean de una magnitud tal que pudiera afectar la prestación del servicio;

- d) La gestión ineficiente de la EMAPSA-M o el incumplimiento de sus contratistas no habilitan el aumento tarifario, ni lo releva del cumplimiento de obligaciones asumidas; y,
- e) Las modificaciones tarifarias no deberán ser utilizadas para compensar, ni para convalidar ineficiencias operativas.

Art. 26.- RÉGIMEN TRIBUTARIO.- La Empresa EMAPSA-M queda sometida al régimen tributario nacional y municipal que corresponda por su actividad, las modificaciones de los tributos tomados en cuenta en el cálculo inicial de la tarifa serán trasladados automáticamente a la misma, salvo los que graven a la renta de la Empresa.

Art. 27.- OBLIGACION DE PAGO DE LOS SERVICIOS.- El propietario del inmueble es responsable ante la Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento Ambiental, por el pago del consumo que señala el medidor; por lo tanto en ningún caso se extenderá título de crédito a cargo de arrendatarios.

Art. 28.- COACTIVA.- La EMAPSA-M ejercerá la coactiva para el cobro de valores adeudados por los servicios de agua potable, alcantarillado y desechos sólidos.

Art. 29.- MORA.- En caso de mora en el pago, la obligación devengará los intereses que correspondan, de conformidad con el régimen tarifario y las normas aplicables.

Art. 30.- CORTE POR FALTA DE PAGO.- Cuando se verifique una deuda impaga por más de dos meses consecutivos o alternados, la Empresa notificará al deudor para que en el término de tres días pague lo adeudado, bajo apercibimiento de corte del servicio.

CAPÍTULO VI

REGIMEN DE BIENES

Art. 31.- REGIMEN DE BIENES.- Todos los bienes que el Municipio entregue a la EMAPSA-M que se encuentren afectados a la prestación del servicio y aquellos que ésta incorpore con posterioridad, de conformidad a la Ordenanza de Constitución de la Empresa en el Artículo 32, constituyen los activos de la Empresa.

Art. 32.- FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LA EMAPSA-M.- La Empresa no puede ejercer actos de disposición sobre bienes inmuebles, sin autorización previa del Municipio.

La Empresa EMAPSA-M asumirá respecto de los bienes las obligaciones y riesgos que se deriven de la operación de los servicios.

Art. 33.- SEGUROS SOBRE LOS BIENES.- La Empresa deberá presentar de acuerdo a lo estipulado con la ley, en forma obligatoria los seguros que garanticen la integridad de los bienes.

CAPÍTULO VII

RECLAMOS Y PROCEDIMIENTO

Art. 34.- RECLAMOS.- Los reclamos de los clientes relativos a la prestación del servicio deben interponerse directamente ante la EMAPSA-M, en la forma y condiciones que se prevea en el Reglamento de Clientes.

Art. 35.- RECURSOS.- Del reclamo interpuesto ante la EMAPSA-M, el cliente podrá interponer los recursos que correspondan ante el Municipio, de conformidad a lo previsto en el Reglamento de Clientes. El reclamo procederá contra las decisiones adoptadas por la Empresa o por omisión en la respuesta al reclamo formulado por el cliente.

Art. 36.- PROHIBICIÓN DE RESTRICCIÓN.- Durante la tramitación del reclamo, la EMAPSA-M no podrá restringir la prestación del servicio.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICION FINAL

PRIMERA.-

La EMAPSA-M en un plazo no mayor a quince días a partir de la aprobación del presente Marco Regulatorio, presentará a la Unidad de Control del Municipio los reglamentos que se detallan a continuación:

1. Reglamento de Clientes que contendrá los derechos y obligaciones de los clientes.
2. Estructura tarifaria, que deberá cubrir la totalidad de los costos de la prestación de los servicios
3. Estándares técnicos de prestación de los servicios; y,
4. Estándares de eficiencia financiera para la prestación del servicio.

SEGUNDA.-

El presente Marco Regulatorio entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Concejo Cantonal, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial y se promulgará por una de las formas establecidas en el artículo 129 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Dado en la sala de sesiones del I. Concejo Municipal del Cantón Morona, a los 13 días del mes de febrero del 2006.

Ing. Rodrigo López Bermeo

ALCALDE DEL CANTÓN MORONA

Abg. Verónica Gómezjurado C.

SECRETARIA GENERAL