

INFORME DE CONSULTA PÚBLICA

PROCESO NO. ARCA_CP_EXT_REG_003

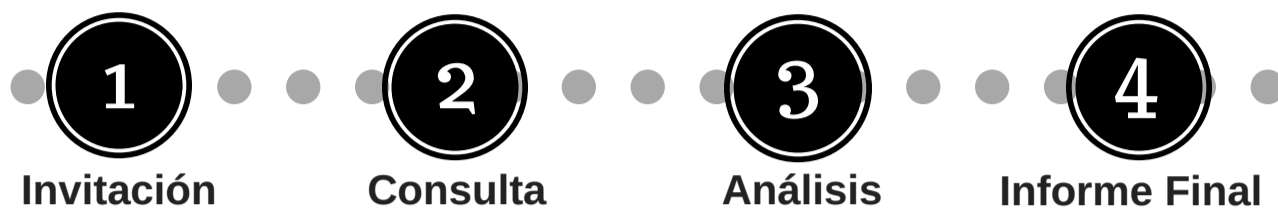
Normativa para el establecimiento de Contratos en la Prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable y/o Saneamiento



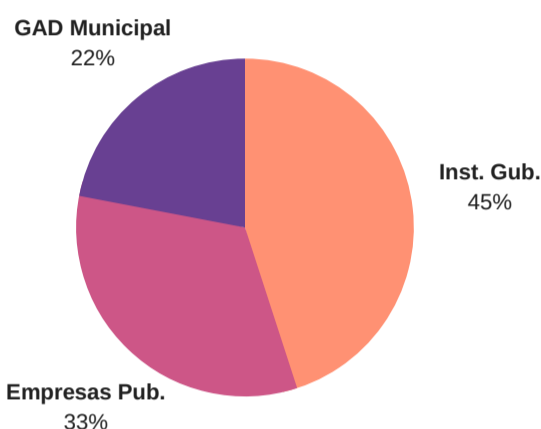
Agencia de Regulación y Control del Agua

Objetivo: Poner en conocimiento los resultados del proceso de consulta pública a los actores invitados y ciudadanía en general.

¿CÓMO SE LLEVÓ A CABO EL PROCESO?



¿QUIÉNES PARTICIPARON?



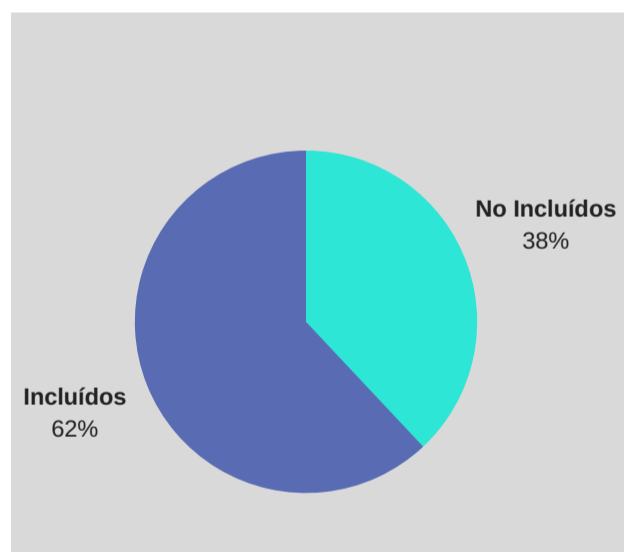
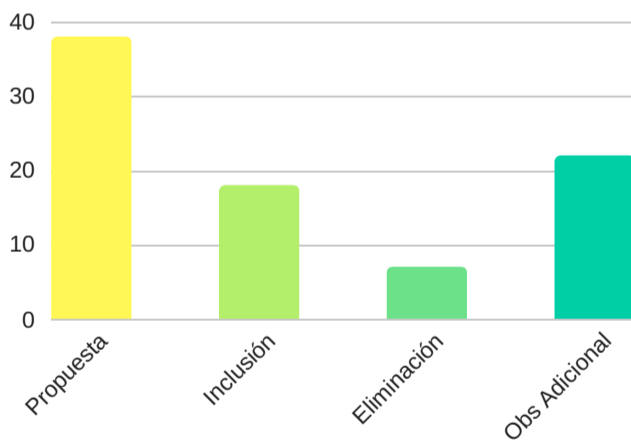
La ARCA, dentro de una visión integral de la gestión de los recursos hídricos, considera vital la transparencia y participación ciudadana.

Del 25 de abril al 02 de mayo del 2017 se llevó a cabo la consulta pública de la normativa, y se invitó a Instituciones y Gobiernos Autónomos Decentralizados Municipales a realizar comentarios, propuestas y opiniones.

9 representantes de los distintos actores contribuyeron en el proceso. Se destaca la participación de Empresas Públicas de Agua Potable y Saneamiento e Instituciones Gubernamentales.

¿CUÁLES FUERON LOS RESULTADOS?

85 Aportes



Del total de aportes recibidos se aceptaron el 62,4%, donde destacan en su mayoría propuestas a los textos de los artículos referentes a:

- Derechos y obligaciones de los prestadores y consumidores;
- Requerimientos mínimos de contenido en cuanto a lo establecido en los Anexos de la Regulación;
- Terminación del contrato, siempre y cuando el consumidor se encuentre al día en sus obligaciones;
- Procedimientos para la contratación del servicio;
- Inclusión y consideración de lo establecido en la normativa dentro de las ordenanzas municipales; y,
- Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) del servicio.



Edwin I. Gordón R
Director ARCA

Gracias a la participación de los diferentes actores se logró enriquecer la propuesta regulatoria asociada al tema de contratos de los servicios de agua potable y saneamiento. Los invitamos a continuar en la participación de los procesos futuros que buscan la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento del país.

Consulte mayor información en www.regulacionagua.gob.ec

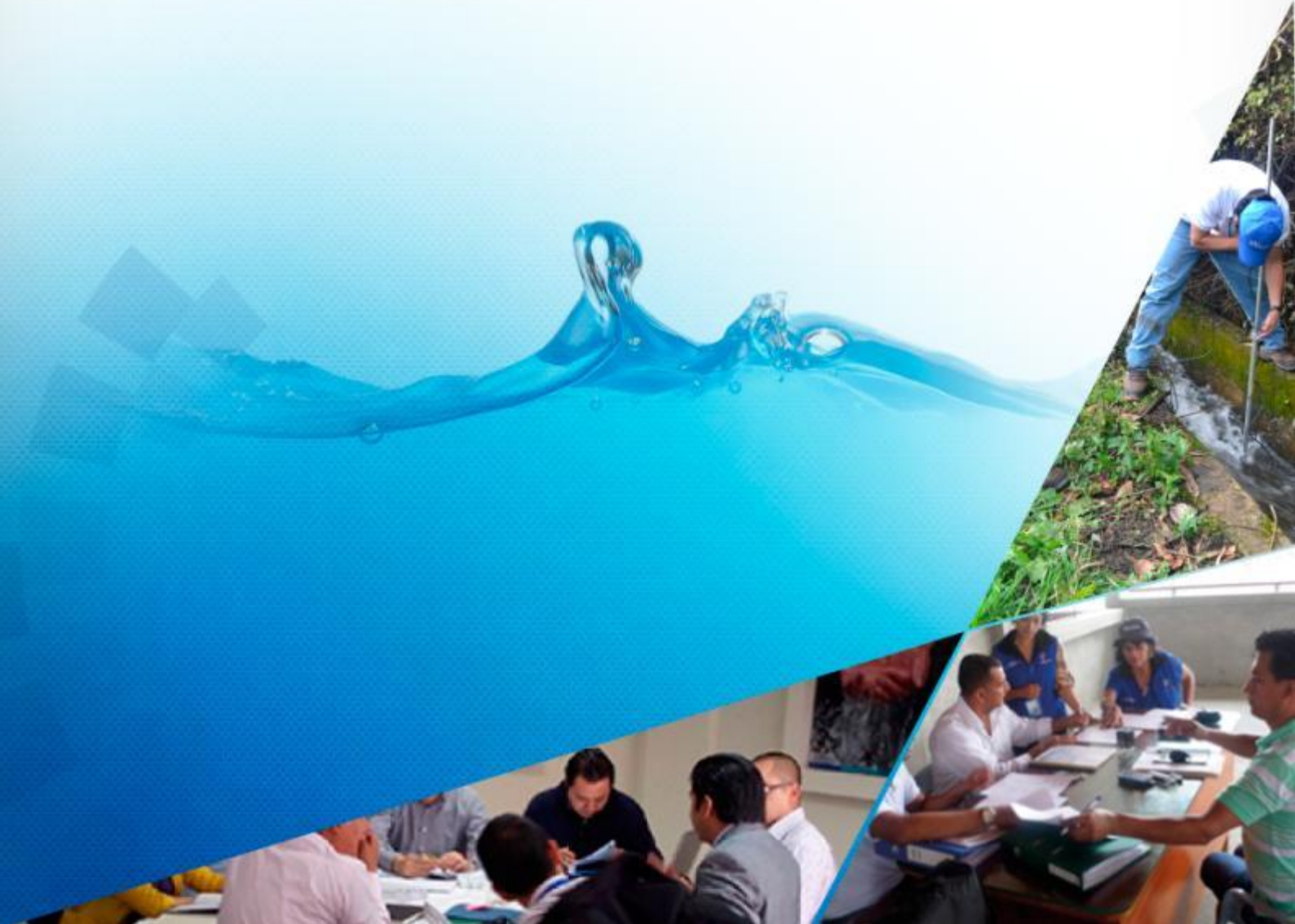


Agencia de
**Regulación y
Control del Agua**

INFORME DE CONSULTA PÚBLICA

PROCESO - ARCA_CP_EXT_REG_003

2 0 1 7





**“PROPUESTA DE NORMATIVA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CONTRATOS EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO ”**

Contenido

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVO	3
3. METODOLOGÍA.....	3
3.1. INVITACIÓN AL GRUPO FOCAL	3
3.2. SEGUIMIENTO AL PROCESO.	4
3.3. RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES.....	4
3.4. INFORME DE RESULTADOS DE CONSULTA PÚBLICA.....	5
4. RESULTADOS	5
4.1. Descripción de los participantes.	5
4.2. Descripción de los aportes	5
5. CONCLUSIONES	6





1. ANTECEDENTES

Dentro de la Agenda Regulatoria 2017 de la Agencia de Regulación y Control del Agua ARCA, se planificó la emisión de la “*Normativa para el establecimiento de contratos en la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento*”. El objeto de dicha normativa es el establecer condiciones y procedimientos para la formalización de la prestación de servicios públicos de agua potable y/o saneamiento a través de contratos suscritos entre los prestadores públicos de estos servicios y los consumidores.

Con el fin de mejorar la transparencia, eficiencia y eficacia de las normativas previstas a emitir acorde a la Agenda Regulatoria 2017, la ARCA ha implementado procesos de participación que incluyen criterios multisectoriales, a través de Consultas Públicas a todos los actores de instituciones u organismos públicos y sociales, para que conozcan, valoren y enriquezcan la propuesta de las Normativas que genera la Agencia. De este modo, la Consulta Pública se constituye en una herramienta básica de participación, que supone un progreso positivo y destacado de la ARCA en el conjunto de las instituciones reguladoras del país con respecto a la participación ciudadana.

En virtud de lo expuesto, se inició el proceso de participación No. ARCA_CP_EXT_REG_003 con fecha 25 de abril de 2017. Ésta convocatoria fue realizada a una muestra de 27 actores conformados de la siguiente manera: 10 representantes de GADs Municipales, 10 representantes de Empresas Públicas, y 7 representantes de instituciones gubernamentales.

2. OBJETIVO

Poner en conocimiento los resultados de la consulta pública del proceso de participación No. ARCA_CP_EXT_REG_003 a los actores invitados y ciudadanía en general.

3. METODOLOGÍA

Se desarrolló una Consulta Pública cerrada que consideró la inclusión de diferentes actores: sociales, instituciones públicas y ciudadanos. En este marco, se identificó un grupo focal representativo en número e influencia de sus participantes.

3.1. INVITACIÓN AL GRUPO FOCAL.

Se envió a los contactos identificados del grupo focal la invitación vía correo electrónico en donde se especificaron los detalles para la participación en la consulta pública. El texto remitido fue el siguiente:

“De mi consideración,

La Agencia de Regulación y Control del Agua, dentro de una visión integral de la gestión de los recursos hídricos, considera vital la transparencia y participación ciudadana. Por esta razón, realiza consultas públicas en el proceso de elaboración de regulaciones, orientadas a conocer propuestas de solución de los problemas del agua y sus servicios de manera colaborativa y corresponsable.

La consulta pública tiene como objetivo recibir comentarios, propuestas y opiniones al proyecto de regulación que presente la Agencia desde la perspectiva de los actores involucrados en el sector, para considerar los ajustes y correcciones que permitan una implementación de soluciones efectivas a los problemas identificados. La consulta no es vinculante, no obstante, las propuestas política, económica y técnicamente viables serán incorporadas. Los resultados serán publicados en la página web de la ARCA.





En este sentido, la Agencia tiene el agrado de invitarle a usted y a las personas que considere podrían aportar con su comentario u opinión, al proceso de consulta pública No. ARCA_CP_EXT_REG_003 referido al proyecto regulatorio “*Contratos de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento*”.

El cronograma de ejecución de este proceso es el siguiente:

ACTIVIDAD	ARCHIVO	FECHA
Publicación y lanzamiento de la consulta pública	Invitación	Publicación de inicio de consulta pública el 25 de abril de 2017
Revisión del proyecto borrador y emisión de comentarios u observaciones	Archivos: "Proyecto Regulatorio Contratos de Servicios de A&S.pdf" "Formato Observaciones Regulación Contratos A&S.xls"	Consulta pública desde el 25 de abril al 02 de mayo de 2017
Publicación de resultado de la consulta pública	Informe de resultados de Participación publicado en la página web	Presentación de resultados el 05 de mayo del 2017

Para efectos de contar con su participación tenga en consideración los siguientes pasos:

1. Adjunto al presente correo encontrará 3 archivos, los cuales deben ser descargados y utilizados para completar todo el proceso;
2. El primer archivo "Proyecto Regulatorio Contratos de Servicios de A&S.pdf" corresponde al cuerpo del proyecto regulatorio, el cual tiene una numeración por párrafos, que le servirá de referencia para registrar las observaciones que considere necesarias; Por favor léalo cuidadosamente e identifique sus propuestas.
3. El segundo archivo "Formato Observaciones Regulación Contratos A&S.xls" corresponde al documento en el cual debe registrar las observaciones al proyecto conforme al formato de dicho documento y las instrucciones presentadas dentro del mismo;
4. Una vez registradas las observaciones en el tercer archivo, remitir el documento al correo electrónico consultapublica@arca.gob.ec; y,
5. No olvide conocer los resultados de la Consulta en la página web del ARCA.

En caso de tener dudas o comentarios sobre este proceso, por favor dirigirlo a la dirección de consultapublica@arca.gob.ec.

Seguros de contar con su participación, le extiendo mis más sinceros agradecimientos.

Ing. Edwin Gordón

Director Ejecutivo

Agencia de Regulación y Control del Agua"

3.2. SEGUIMIENTO AL PROCESO.

Acorde a los plazos establecidos dentro de la invitación, se envió de igual manera un recordatorio vía correo electrónico a los participantes para que realicen sus aportes dentro del período de recepción de observaciones; asimismo se realizó un seguimiento vía telefónica con el fin de asegurar la mayor participación posible.

3.3. RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES.

Dentro del período referido en el apartado precedente, se receptaron los correos electrónicos de los distintos actores que remitieron los aportes respectivos, los cuales contenían propuestas, inclusiones, eliminaciones y observaciones adicionales de la normativa analizada por cada uno de los participantes; estos datos fueron sistematizados y analizados para considerar su pertinencia en la posible modificación al texto de la normativa propuesta.





3.4. INFORME DE RESULTADOS DE CONSULTA PÚBLICA.

En base a los resultados obtenidos se publica, mediante el presente documento, el informe de resultados de la consulta pública realizada, el cual se notifica a todos los participantes invitados al proceso.

Finalizado el proceso, se analizarán las observaciones pertinentes que enriquezcan la propuesta regulatoria y posteriormente se socializará la versión final de la normativa consultada a todos los participantes y ciudadanía en general.

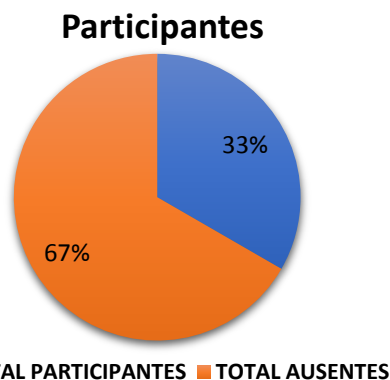
4. RESULTADOS

4.1. Descripción de los participantes.

Se realizó la convocatoria a 27 actores, de los cuales se consideró la participación de:

- 20 Prestadores de Servicio (entre GAD Municipales y Empresas Públicas); y,
- 7 Instituciones Gubernamentales

De esta convocatoria, se tuvo una participación activa de 9 actores invitados, en la siguiente proporción:



Tipo de participante	No.	% Participación
Instituciones Gubernamentales	4	44,4%
Empresa Pública Municipal de A&S	3	33,3%
GAD Municipal	2	22,2%
Total Participantes	9	100%

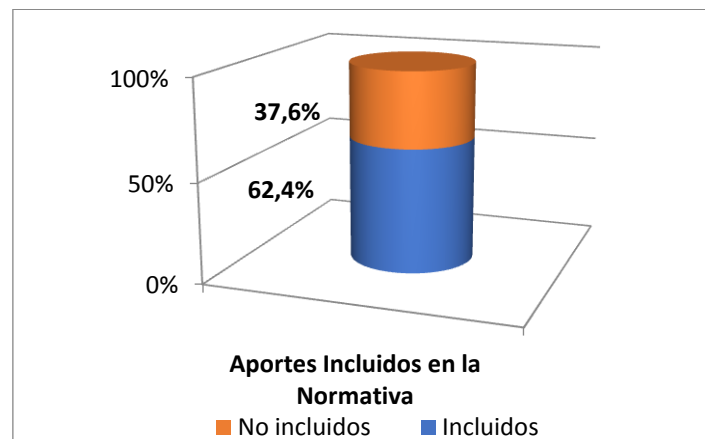
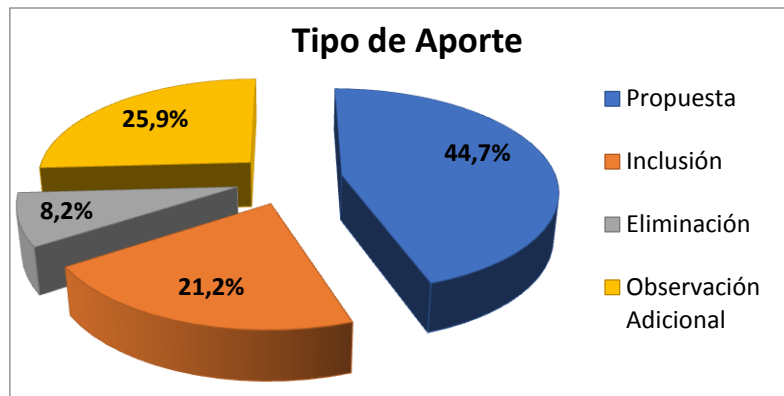
De acuerdo a los datos presentados se tiene una diferencia del 11% de participación aproximadamente entre los tres tipos de actores; teniendo como resultado, en orden descendente, el 44,4% de participación de Instrucciones Gubernamentales, 33,3% de las Empresas Publicas Municipales de Agua Potable y Saneamiento y 22,2% de GAD Municipales.

4.2. Descripción de los aportes

Del total de participantes de la consulta pública se registraron 85 aportes, que se categorizan en:

Tipo de comentario	No.	% Participación
Propuesta	38	44,7%
Inclusión	18	21,2%
Eliminación	7	8,2%
Observación Adicional	22	25,9%
TOTAL	85	100%





Del total de aportes recibidos se aceptaron el 62,4%, donde destacan en su mayoría propuestas a los textos de los artículos referentes a:

- Deberes y obligaciones de los prestadores y consumidores;
- Requerimientos mínimos de contenido en cuanto a lo establecido en los Anexos de la Regulación;
- Terminación del contrato, siempre y cuando el consumidor se encuentre al día en sus obligaciones;
- Procedimientos para la contratación del servicio;
- Inclusión y consideración de lo establecido en la normativa dentro de las ordenanzas municipales; y,
- Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) del servicio.

5. CONCLUSIONES

Al finalizar el proceso y luego de recibir los mencionados aportes, se concluye lo siguiente:

- El proceso de consulta pública se llevo a cabo con normalidad, cumpliendo con las fechas previstas en el cronograma inicial.
- Este proceso ha promovido en su desarrollo los principios de transparencia y participación ciudadana consagrados en la Constitución de la República.
- Mediante el análisis de los aportes se asegura una construcción integral de la normativa con la incorporación de conocimientos y experiencias de los participantes respecto de la contratación de servicios de agua potable y saneamiento.





ANEXO: DETALLE DE APORTES Y RESPUESTAS





**CONSULTA PÚBLICA NORMATIVA DE CONTRATOS DE A&S
SISTEMATIZACIÓN DE OBSERVACIONES**



OBSERVACIONES			PROCEDENCIA		OBSERVACIÓN	SI LA PROCEDENCIA ES NEGATIVA INDICAR EL ¿POR QUÉ?
Número de párrafo	Artículo	Categoría de observaciones	SI	NO		
		Observacion adicional		X	1) Los contratos que se propone implementar a los prestadores publicos, significa que deben los municipios modificar las ordenanzas vigentes del servicio de agua potable y alcantarillado, con el fin de guardar coherencia con la propuesta del ARCA.	La propuesta Regulatoria establece lineamientos minimos que deben cumplirse en la suscripción de contratos para garantizar los derechos de los consumidores acorde a lo establecido en la constitución de la República en su artículo 52, el cual dicta que las personas tienen derecho a bienes y servicio de optima calidad.. asi como una información precisa y no engañosa sobre su contenido, ademas de indicar que la Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimieto de defensa de las consumidoras y consumidores; por tanto las normativas que el ente regulador emita deben ser adoptadas por los prestadores públicos, y su manera de implementación queda a discreción de los mismos prestadores .
		Observacion adicional		X	2) L os contratos deben sujetarse a la normativa de las ordenanzas del servicio, que establece una serie de parámetros de control y cumplimiento del uso del servicio para al usuario y al prestador público.	De acuerdo al artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que el Estado se reserva el derecho de Administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estrategicos y que el artículo 318 reconoce al agua como patrimonio nacional estrategico de uso publico y que el artículo 137 del COOTAD que la prestación de servicios publicos de agua potable en todas sus fases lo ejecutarán los GADMs con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulacioes y politicas nacionales establecidas por las autoridades competentes; por tanto los GADMs deben adoptar los criterios vertidos en las normativas que se dicten para el efecto.
		Observacion adicional	X		3) La regulación debe considerar un plazo para que los prestadores públicos modifiquen su ordenanza para implementar el contrato de prestación de servicio.	En la Disposición General se establece que se debe aplicar la Regulación para los contratos que se suscriban o se renueven a partir de la expedición de la Normativa considerando lo dispuesto en la misma; sin embargo se tratará el tema en una disposición transitoria para mitigar los impactos generados por la implementación de dicha Normativa.
		Observacion adicional		X	4) Los contratos que propone implementar el ARCA, debe aclararse si deben ser registrados en una notaría, lo cual implicaría un gasto adicional al usuario encareciendo la entrega del servicio.	En el Artículo 7 de los procedimiento para la contratación del servicio no establece como requerimiento la notarización de los contratos, por lo que no se debe considerar lo comentado; es potestad del consumidor el notariar los documentos, ya que el contrato es un documento de adhesión que tiene validez para cualquier proceso legal.
		Observacion adicional		X	5) El proyeto de contrato debe indicar cual va ha ser la instancia donde se ventilarán las demanadas por incumplimiento de las partes, guardando relación con el código civil y código penal dependiendo de la gravedad de la falta.	El anexo 3 se considera como opcional para los prestadores, sin embargo en las clausula decima primera establece que las controversias se deben someter a procedimientos de arbitraje y mediación definidos por el propio prestador.
		Observacion adicional	X		6) El formato de reporte técnico debe adicionarse un cuadro donde se detalle los trabajos a realizar con el fin de establecer un costo real de los trabajos de instalación o reparación de una acometida, la misma que debe ser firmada por el usuario como una forma de aceptación del trabajo a realizar.	Se incluiría el cuadro respectivo, sin embargo la descripción de estos trabajos quedaría a discreción del prestador. Cabe recalcar que el formato es para referencia en cuanto a contenido mínimo o cuando no se tenga un formato definido, en cuyo caso el prestador puede optar por utilizar dicho formato.
		Observacion adicional		X	7) El artículo 6 del COOTAD establece la autonomia política, administrativa y fianciera de los gobiernos autonomos y ninguna función del estado podrá iterferir en sus funciones, al tratarse de un tema administrativo deberá la asamblea nacional modifcar dicho artículo para que el ARCA regule loa procesos de contratos.	De acuerdo al artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que el Estado se reserva el derecho de Administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estrategicos y que el artículo 318 reconoce al agua como patrimonio nacional estrategico de uso publico y que el artículo 137 del COOTAD que la prestación de servicios publicos de agua potable en todas sus fases lo ejecutarán los GADMs con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulacioes y politicas nacionales establecidas por las autoridades competentes.



**CONSULTA PÚBLICA NORMATIVA DE CONTRATOS DE A&S
SISTEMATIZACIÓN DE OBSERVACIONES**



OBSERVACIONES			PROCEDENCIA		OBSERVACIÓN	SI LA PROCEDENCIA ES NEGATIVA INDICAR EL ¿POR QUÉ?
Número de párrafo	Artículo	Categoría de observaciones	SI	NO		
		Observacion adicional		X	8)El artículo 55 literal d) de la COOTAD estable la competencia exclusiva a los GAD Municipales del servicio de agua potable y alcantarillado, por lo cual existe ordenanzas que regulan la prestación de servicio y que permite un acceso mas equitativo a los ciudadanos que lo requieran	De acuerdo al artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que el Estado se reserva el derecho de Administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estrategicos y que el articulo 318 reconoce al agua como patrimonio nacional estrategico de uso publico y que el articulo 137 del COOTAD que la prestación de servicios publicos de agua potable en todas sus fases lo ejecutarán los GADMs con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulacioes y politicas nacionales establecidas por las autoridades competentes. La ley Organica de Recursos Hirdicos, Usos y Aprovechamientos en el Articulo 23 de las competencias de la ARCA en el literal g) establece que es competencia de la ARCA Regular para estandarizar y optimizar sistemas realacionados a los servicios publicos, ademas de controlar y sancionar el incumplimiento de las regulaciones nacionales
33	2	Propuesta		X	El ámbito de aplicación no es solo prestadoras públicas: La presente Regulación se aplica a todos los prestadores de los servicios de agua potable y/o saneamiento en el territorio nacional.	Se considera un regimen especial para los prestadores cumontarios por las carateristicas de la prestacion del servicio; tema que se tratará en un futuro
54	5	Propuesta		X	Se podría mejorar conforme el marco normativo vigente: Respetar los derechos de las personas consumidoras, en especial de aquellas en condiciones de vulnerabilidad y de grupos de atención prioritaria en los casos que amerite	Los contratos se deben realizar de manera individual, entre el prestador y el consumidor
63	6	Inclusión	X		Presentar las Peticiones, Quejas o Reclamos (PQRs) respecto al servicio brindado por el prestador: A la atención y resolución oportuna de las Peticiones, Quejas o Reclamos (PQRs) relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables	
70	8	Propuesta	X		[...]En caso de que éste no cuente con un formato establecido, podrá tomar como referencia el modelo presentado en el Anexo 1 de la presente Regulación: [...] Este formato establecido por el prestador contendrá los parámetros mínimos del Anexo 1 de la presente regulación	
73	9	Inclusión	X		[...] viabilidad o inviabilidad de la instalación de estos servicios para suministro al predio en el cual se solicitaron dichos servicios. (Se relaciona con la propuesta de la línea 67): Tomar en consideración que el marco normativo vigente reconoce el derecho de todas las personas a los servicios públicos de agua potable y de saneamiento. En este sentido, el informe técnico debería proponer la solución alternativa a las tradicionales para prestar el servicio a la persona solicitante.	Se acoge el tema y se analiza la pertinencia de incluir en el proyecto regulatorio
84	13	Propuesta		X	[...]En caso de que éste no cuente con un formato establecido, podrá tomar como referencia el modelo presentado en el Anexo 3 de la presente Regulación: El formato del contrato de prestación de servicios públicos podrá ser definido por el prestador de servicios, el mismo que en su contenido incluirá los parámetros descritos en el Anexo 3 de la presente Regulación. Los aspectos mínimos son los siguientes:	Ya se especifica los requisitos basicos que debe cumplir los contratos
105 a 114	17 al 21	Inclusión	X		En el capítulo: De la Garantía del servicio: Dentro de este capítulo se podría incluir: 1) El período de medición del servicio prestado, cuyo plazo no será mayor a 30 como lo señala el Art. 36 del Reglamento al LODC. 2) La prestadora realizará el cobro de la planilla dentro del año fiscal. Esta recomendación, para evitar la acumulación de facturas, provocando coactivas, e incluso intereses por mora que bien podría ser imputable a la prestadora (Ver Art. 34, 37 y 40 de la LODC). 3) La prestadora informará oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas, previo a la interrupción del servicio.	



**CONSULTA PÚBLICA NORMATIVA DE CONTRATOS DE A&S
SISTEMATIZACIÓN DE OBSERVACIONES**



OBSERVACIONES			PROCEDENCIA		OBSERVACIÓN	SI LA PROCEDENCIA ES NEGATIVA INDICAR EL ¿POR QUÉ?
Número de párrafo	Artículo	Categoría de observaciones	SI	NO		
108 y 109	18	Inclusión		X	Atención a PQRs: En cuanto a atención a PQRs, se podría mejorar con base a 2 alternativas: 1) Puntualizar las disposición de los artículos 4.12 y 35 de la LODC y los artículos 33 y 34 del Reglamento a la LODC 2) Establecer una regulación independiente relacionada con la Atención de a PQRs. De esta manera, en la presente regulación se haría referencia a dicha norma independiente.	Procede para tratar el tema en un proyecto regulatorio distinto al de contratos.
111 A 114		Inclusión		X	Control a las obligaciones del prestador por parte de la Agencia de Regulación y Control del Agua: En cuanto al control de la Atención a PQRs y en concordancia con la observación anterior, se podría incluir: Corresponde en primera instancia a la empresa prestadora conocer, tramitar y resolver las PQRs presentadas por las personas consumidoras; y, de ser el caso, en segunda instancia, le corresponde a la ARCA resolverlas.	La ARCA Regula la prestación del servicio, y establece recomendaciones, se tendría que establecer un apartado específico sobre el tiempo que debería tener la solución de PQRs, sin embargo este podría ser un caso de fuerza mayor, se analizará la pertinencia
50 al 55	5	Inclusión	X		Derechos y Obligaciones de las prestadoras: Se podría incluir lista de derechos y obligaciones de las prestadoras, conforme la LORHUAA y la LODC. Además recomendamos revisar la REGULACIÓN Nro. ARCONEL 001/17 (R.O.1002 de abril 13 de 2017).	
56 al 63	6	Inclusión	X		Derechos y Obligaciones de las personas consumidoras: Se podría incluir lista de derechos y obligaciones (responsabilidades) de las personas consumidoras conforme a la LORHUAA y la LODC. Además recomendamos revisar la REGULACIÓN Nro. ARCONEL 001/17 (R.O.1002 de abril 13 de 2017).	
	Anexo 3	Observación Adicional	X		<ul style="list-style-type: none"> En la cláusula 4, se debería incluir la lista de los derechos tanto de las personas consumidoras, cuanto de las prestadoras. En el numeral 10.1.4, se debería tomar en consideración lo que establece el Art. 40 de la LODC "En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados". En el numeral 10.2.4. se debería establecer la responsabilidad de la prestadora den cuanto a entregar las facturas antes de los 10 días de anticipación al vencimiento (Ver Art. 37 de la LODC). En el numeral 10.2.5, se debería incluir que la prestadora realizará las devoluciones de cobros erróneos dentro del plazo de 30 días (Ver Art. 38 de la LODC) Incluir otro numeral que haga mención que la prestadora tienen un plazo máximo de 15 días para atender las PQRs (Ver Art. 33 del Reglamento a la LODC) Una cláusula que determine que en caso de suspensión del servicio por falta de pago de la persona consumidora, se realiza el corte del servicio, más no el retiro del medidor. Incluir una cláusula que determine que en caso de incumplimiento de las obligaciones de las personas consumidoras se someterá a la acción coactiva, de acuerdo a la norma de que 	
	6	Observación Adicional	X		Dentro de la lista de derechos de las personas consumidoras se debería incluir el derecho de las personas con discapacidad y adultas mayores al descuento en las tarifas por los servicios, conforme las leyes específicas.	
46	4	Propuesta		X	Aporte Ambiental: Es cuyo aporte debe ser cobrado a cada uno de los Consumidores según establezca los GADS para preservacion de los Recursos Hidricos.	El cobro por el aporte ambiental se considera en la propuesta regulatoria referente a tarifas en el artículo 11
55	5	Propuesta	X		Servicio eficiente, continuo y oportuno en concordancia con l establecido en el ART 32 de LODC	



**CONSULTA PÚBLICA NORMATIVA DE CONTRATOS DE A&S
SISTEMATIZACIÓN DE OBSERVACIONES**



OBSERVACIONES			PROCEDENCIA		OBSERVACIÓN	SI LA PROCEDENCIA ES NEGATIVA INDICAR EL ¿POR QUÉ?
Número de párrafo	Artículo	Categoría de observaciones	SI	NO		
95	13	Propuesta	X		Adicionar lo Siguiente: El consumidor se Obliga a pagar el valor mensual correspondiente por el servicio publico de agua potable y/o saneamiento que estarán en directa relacion con el valor facturado por agua potable consumida y registrada por el medidor instalada en el inmueble O LA TARIFA FIJA BASICA ASIGNADA por el prestador , ademas de la categoría establecida por el siguiente contrato.	
32	1	Inclusión		X	Suscribir contratos en caso de guias nuevas , y para las existentes actualizar los contratos (por cuanto al realizar el traspaso de usuarios del municipio al operador pasaron sin contratos)	En la disposición general se establece que la regulación se aplicará para contratos que se suscriban o se renueven a partir de la entrada en vigencia de la regulación
33	2	Inclusión		X	El ambito de aplicación es tambien para las juntas administradoras de agua de las comunidades rurales	Se considera un regimen especial para los prestadores cumontarios por las caractercias de la prestacion del servicio en las áreas rurales
70	8	Inclusión		X	En caso de tener un modelo vigente los prestador , es necesario ? , que todos se manejen con un modelo unico o queda a potestad .	Se establece en el articulo que el formato a utilizar lo disponga cada prestador siempre y cuando cumpla con los contednidos minimos establecidos en el proyecto regulatorio; y en caso de que no tenga podrá adoptar los formatos propuestos o modificarlos para cumplir con los requerimientos mínimos
78	11	Inclusión		X	Si el que solicita el servicio de agua , no es el dueño , sino el arrendatario , con la presnetacion del contrato es suficiente ?	La solicitud la puede realizar únicamente el dueño del predio, o en su defecto el respectivo representante (Artículo 11 de la Normativa de Contratos)
108	18	Inclusión		X	Estas quejas , peticiones y reclamos deben ser presentadas por el consumidor por escrito al prestador .	Se indica en el artículo comentado que el rprestador establecerá los mecanismos para el efecto.
		Observación Adicional		X	<p>OBSERVACIONES ADICIONALES: El 11 de Abril del 2001, el Estado Ecuatoriano, a través de la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil (ECAPAG) debidamente autorizada por el Presidente de la República del Ecuador, mediante Decreto Ejecutivo No. 872, publicado en el Registro Oficial No. 186 de fecha 18 de octubre del 2000, suscribió con la empresa International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda. el Contrato de "CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS DE PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", con exclusividad temporal y regulada para su prestación durante 30 años.</p> <p>En virtud de la Disposición Vigésimosexta de la Constitución de la República del Ecuador vigente, el Gobierno Nacional, por disposición del Presidente Rafael Correa Delgado, realizó, a través de la Contraloría General del Estado y del MIDUVI, la auditoría integral a las delegaciones de servicios básicos existentes, entre éstas la otorgada a International Water Services (Guayaquil) Interagua C. Ltda. para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el cantón Guayaquil, incluyó los aspectos técnicos, financieros, ambiental, jurídico y social, luego de lo cual se ratificó la vigencia del Contrato de Concesión.</p> <p>En este sentido, tanto en el Contrato de Concesión, sus anexos y el Reglamento Interno de Manejo del Servicio que forma parte integrante de dicho contrato, se encuentra la regulación exigible al Concesionario y que debe ser controlada y supervisada por parte de su</p>	El Proyecto Regulatorio se refiere a contratos entre prestadores publicos del servicio de agua potable y/o saneamiento y consumidores, sin embargo se analizará la observación.
75	10	Inclusión	X		La prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado se prestan bajo regulaciones establecidas en las ordenanzas, por lo cual el contrato no solo debe contener las disposiciones legales, si no también éste debe estar conforme a lo establecido en la ordenanza.	Se analizará lo comentado.
Anexo 2A		Observación adicional	X		En el Anexo 2A en el recuadro que se indica "Servicios de Agua Potable", Categoría del predio (Tipo de Uso) se indica: Residencial, Comercial, Industrial y Público. El comentario es: Se mantiene estas categorías de usuarios, o las establecidas en el borrador de la Regulación N° DIR-ARCA-RG-006, que establece Residencial y no Residencial.	Se incluirá la aclaración respectiva en el Anexo mencionado
Contrato		Inclusión	X		Cláusula Séptima, segundo párrafo Comentario: En la ordenanza de prestación del servicio se establecen los valores a cobrar al consumidor por suspensión y reconexión del servicio.	En el Anexo 3 (Formato de Contrato), se establecerá la necesidad de citar la ordenanza donde se determinan los costos por suspensión y reconexión



**CONSULTA PÚBLICA NORMATIVA DE CONTRATOS DE A&S
SISTEMATIZACIÓN DE OBSERVACIONES**



OBSERVACIONES			PROCEDENCIA		OBSERVACIÓN	SI LA PROCEDENCIA ES NEGATIVA INDICAR EL ¿POR QUÉ?
Número de párrafo	Artículo	Categoría de observaciones	SI	NO		
36	4	Propuesta		X	El agua cruda es tratada para ser potable y así obtener las características de los requisitos de la normativa legal vigente; Agua potable: Es el agua que después de un tratamiento de potabilización, se obtiene características físicas, químicas y microbiológicas que garantizan que ésta sea apta para consumo humano y cumplan con los requisitos establecidos de calidad en la normativa legal vigente.	La definición se estableció en Regulaciones Anteriores la cual se considero en base a lo establecido la norma NTE INEN 1108
41	4	Propuesta	X		Se requiere cambiar la definición de planilla por factura, en razón de lo establecido en el segundo párrafo del Art. 37 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (RO Suplemento 116 de 10 julio 200), el cual en su parte final dice: "... Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento." ; Factura: Documento mercantil por medio del cual el prestador de servicios presenta al consumidor los montos a pagar por la prestación de los servicios públicos básicos.	Se eliminará la definición debido a que no se utiliza en el proyecto Regulatorio
65	7	Propuesta	X		El consumidor realizará la solicitud de instalación del/los servicio/s de agua potable y/o saneamiento; adjuntando la documentación prevista en la misma.	En el caso que el prestador lo requiera.
66	7	Propuesta	X		Mediante la utilización del Sistema de Información Geográfico, en el cual consta el catastro de clientes con las redes de agua potable y alcantarillado ubicadas en el frente de los predios, se puede dar atención inmediata a las solicitudes de los clientes, sin necesidad de realizar inspección o evaluación técnica en campo.; El prestador realizará una evaluación técnica en el Sistema de Información geográfica o en campo, según corresponda, después de presentada la solicitud por parte del consumidor, resultado de lo cual se obtendrá un reporte técnico.	Si bien los programas de información geografica son una herramienta adecuada, estos no se encuentran al alcance de todos los prestadores, por tanto especificar lo indicado no es procedente para todo el universo de prestadores; sin embargo se aclarará que se debe realizar la visita en campo o el proceso que defina el prestador para atender la solicitud presentada.
70	8	Propuesta	X		En el caso de la EPMAPS, se cuenta con el servicio de solicitudes de conexiones domiciliarias a través de la página web institucional, lo que permite dar una atención más ágil a los clientes.; La solicitud por parte del consumidor, para la instalación del servicio público de agua potable y/o saneamiento, debe ser presentada a través de la página web o en las oficinas del prestador, por escrito y acorde al formato establecido por dicho prestador. En caso de que éste no cuente con un formato establecido, podrá tomar como referencia el modelo presentado en el Anexo 1 de la presente Regulación.	Se debe aclarar lo indicado como "debe ser presentada en la oficina del prestador o a través de los medios que establezca el mismo".
73	9	Propuesta	X		Como mecanismo de transparencia y en base a la aceptación o negación a la solicitud del servicio, el reporte técnico se presentará al consumidor con registros fotográficos y/o planos de catastros de la infraestructura de agua potable y/o saneamiento, que demuestren la viabilidad o inviabilidad de la instalación de estos servicios para suministro al predio en el cual se solicitaron dichos servicios	
103	15	Propuesta	X		Sería conveniente revisar que en caso de que el consumidor se encuentre al día en sus pagos y solicite la terminación del contrato, no se podrá imponer multas o sanciones; sin embargo, se debería considerar que todos los valores atrasados estén cancelados previo a la terminación del contrato, en concordancia con el segundo párrafo del Art. 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (RO Suplemento 116 de 10 de julio de 2000)	



**CONSULTA PÚBLICA NORMATIVA DE CONTRATOS DE A&S
SISTEMATIZACIÓN DE OBSERVACIONES**



OBSERVACIONES			PROCEDENCIA		OBSERVACIÓN	SI LA PROCEDENCIA ES NEGATIVA INDICAR EL ¿POR QUÉ?
Número de párrafo	Artículo	Categoría de observaciones	SI	NO		
107	17	Propuesta	X		ARTÍCULO 17.- Garantía del derecho del consumidor.- El prestador debe garantizar la calidad del servicio brindado al consumidor en los términos establecidos en la Constitución y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su respectivo Reglamento; a más de ello debe proveer garantías de instalación de materiales nuevos y que cumplan con las normas nacionales de calidad, de igual manera garantías de personal calificado en la instalación, de la misma forma que debe garantizar continuidad del servicio salvo en situaciones de mantenimiento o emergencias, las cuales serán notificadas a los consumidores mediante medios locales de información tales como: radio, televisión, prensa, página web, redes sociales, entre otros.	
1		Propuesta	X		Señala 2016, no debe ser 2017?	
5		Observaciones Adicionales	X		con la finalidad de aclarar el considerando se sugiere la siguiente redacción: Que, el artículo 11, literal 3 ibídem. determina que el ejercicio de los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, se regirán por los siguientes principios: (...), los.....Adicionalmente, este considerando podría ser suprimido, pues no se considera necesario para el caso.	
10		Observaciones Adicionales	X		Se podría considerar suprimir el considerando en razón de que en incisos anteriores ya se esta estableciendo acerca del derecho de las personas al agua.	
13		Observaciones Adicionales		X	se sugiere suprimir, pues no se considera importante para el caso.	Se establece la competencia de los GADs
34	3	Propuesta	X		Indicar artículo en la Constitución a que se refiere el párrafo	
50	5	Propuesta	X		El prestador solo tiene obligaciones? No tiene derechos? Es decir que pasa cuando incumple el consumidor?	
51	5	Eliminación	X		Eliminar o cuando lo solicite; pues según esto la suscripción queda a discreción de las partes.	Se refiere a solicitud del servicio, se especificará
57	6	Propuesta	X		Incluir "realizar el pago de los servicios recibidos" dentro de los...	
70	8	Propuesta	X		Se debe señalar que el contenido del Anexo 1 es el mínimo que deberá contener el formato del prestador	
72	9	Propuesta	X		Se debe señalar que el contenido del Anexo 2 es el mínimo que deberá contener el formato del prestador	
73	9	Eliminación		X	Lo indicado solo debería ser para el caso de negación de la solicitud de servicio. En caso de aceptación debe quedar a discreción del prestador.	Según el artículo 52 de la Constitución del Ecuador establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de optima calidad (...), así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, además se considera lo expuesto para que los consumidores tengan un medio de verificación de los servicios que van a ser instalados; de igual manera en el Artículo 33 de la Ley Organica de Defensa del Consumidor dicta que las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito.
74	10	Propuesta	X		Indica que ambas partes tienen obligaciones y derechos contrarios a lo indicado en el numeral 50.	
78	11	Propuesta		X	Como procede si el bien es arrendado?	Dentro del artículo se establece que el dueño o su representante debidamente legalizado pueden suscribir el contrato, no se considera directamente al arrendatario ya que se incorporaría un problema a los prestadores en la terminación del contrato de arrendamiento, sin embargo si el dueño del predio delega al arrendatario este podría suscribir el contrato
90	13	Propuesta	X		No es objetivo es objeto	
102	15	Propuesta		X	La terminación del contrato debe ser motivada por una petición formal de las partes	Al ser servicio básico el prestador no puede dejar de brindarlo, únicamente se debe terminar el contrato cuando lo determine el consumidor



**CONSULTA PÚBLICA NORMATIVA DE CONTRATOS DE A&S
SISTEMATIZACIÓN DE OBSERVACIONES**



OBSERVACIONES			PROCEDENCIA		OBSERVACIÓN	SI LA PROCEDENCIA ES NEGATIVA INDICAR EL ¿POR QUÉ?
Número de párrafo	Artículo	Categoría de observaciones	SI	NO		
103	15	Propuesta	X		Pero se debe indicar que el consumidor debe pagar valores adeudados por servicios recibidos.	
107	17	Observación adicional	X		Como se mide la calidad del servicio que debe garantizar el prestador? De acuerdo la LODC los servicios deben ser eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos? Como se miden estos indicadores? Que se considera precio justo?.	
107	17	Observación adicional		X	Proveer garantías de la instalación de materiales nuevos y que cumpla las normas nacionales de calidad? Como se operativiza esto?	Se analizará lo comentado en el proyecto regulatorio referente al uso eficiente del agua, en el cual se indicará todo lo relativo a las instalaciones de los servicios.
107	17	Observación adicional		X	Igual garantías de personal calificado en la instalación?	Se analizará lo comentado en el proyecto regulatorio referente al uso eficiente del agua, en el cual se indicará todo lo relativo a las instalaciones de los servicios.
107	17	Observación adicional		X	Garantizar la continuidad del servicio? Como se operativiza si hay muchos prestadores que no pueden cumplir este requisito?	
109	18	Propuesta	X		Pero deberían indicar que las quejas y reclamos deben estar enmarcadas a las obligaciones del prestador contenidas en el contrato	Los prestadores deberán brindar un servicio eficiente, continuo y oportuno en concordancia con lo establecido en el ART 32 de LODC; es su obligación cumplir con la normativa legal vigente.
109	18	Observación adicional		X	Qué pasa si hay incumplimiento del consumidor, a quien acude el prestador?	En el contrato se establecen las condiciones sobre el incumplimiento del mismo
110	19	Observación adicional	X		En el caso del consumidor es garantía (artículo 17). En el caso del prestador artículo 19 es Control?	Se deben discernir bien los comentarios relacionados al tema, ya que otros actores han indicado observaciones similares
110	19	Eliminación	X		Revisar contenido. No debería ir "como garantía de la prestación del servicio"	
110	19	Inclusión	X		No debe indicar "obligaciones suscritas para ambas partes" debería ser "obligaciones suscritas para el consumidor"	
112	20	Inclusión	X		Indicar cuales son los que corresponden a la DIR-ARCA-003-2016	
113	21	Inclusión		X	Debería indicar que el contrato es obligatorio, no se presta servicio sin contrato	La Regulación no puede ser retroactiva, además existiría resistencia de los prestadores el exigir que se realicen contratos por servicios q ya se estan prestando, en la disposición general se establecen que a partir de la emisión de la Regulación los prestadores deben suscribir contratos para servicios nuevos y renovación de los mismos
125	Disposición Transitoria	Propuesta	X		No se entiende	Se analizará su modificación.
		Observaciones Adicionales	X		1. Falta definición de términos o indicadores relativo a los parámetros para la medición de los servicios de los prestadores 2. Falta ecuanimidad en los términos del contrato pues abundan para las obligaciones que debe cumplir el prestador, pero para las que debe cumplir el consumidor es menor.	
18	considernado	Inclusión	X		Es importante establecer los considerandos con los datos precisos del instrumento que se encuncia. En ese sentido sugiere lo siguiente: Que, mediante el Decreto Ejecutivo No. 310, publicado en el Registro Oficial Suplemento 236 del 30 de abril de 2014, se dispone la reorganización de la Secretaría del Agua (Autoridad Única del Agua) y se crea la Agencia de Regulación y Control del Agua, como un organismo técnico administrativo adscrito a la Secretaría del Agua.	
21	considernado	Propuesta	X		Se debe reubicar a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, antes del Decreto de creación de la agencia, por supremacía de las leyes sobre los decretos.	
34	3	Eliminación		X	Se sugiere eliminar esta frase, pues no forma parte de los principios y en la presente normativa existe un artículo respecto de los derechos de los consumidores ahí es donde debería incluirse.	Se añadirá el artículo donde se establece la necesidad de especificar este artículo
35	4	Propuesta		X	Se sugiere la siguiente redacción: Para la aplicación de esta Regulación se tendrán en cuenta, además de las definiciones consignadas en la normativa vigente, las siguientes:	En la regulación NRO-DIR-ARCA-RG-003-2016, se establece la misma definición del artículo por lo que debe haber unificación de criterios



**CONSULTA PÚBLICA NORMATIVA DE CONTRATOS DE A&S
SISTEMATIZACIÓN DE OBSERVACIONES**



OBSERVACIONES			PROCEDENCIA		OBSERVACIÓN	SI LA PROCEDENCIA ES NEGATIVA INDICAR EL ¿POR QUÉ?
Número de párrafo	Artículo	Categoría de observaciones	SI	NO		
51	5	Propuesta	X		No se considera adecuado utilizar viñetas en una normativa, se sugiere enumerar las obligaciones.	
52	5	Propuesta	X		Se sugiere la siguiente redacción: Establecer las condiciones necesarias para la contratación de los servicios públicos de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente dictada para el efecto.	
52	5	Propuesta	X		Se considera que lo subrayado es otra obligación de los prestadores públicos. En sentido, se sugiere agregar como obligación lo siguiente: Entregar a los consumidores información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios contratados.	
72	9	Propuesta	X		Con el fin de mejorar la redacción del artículo se sugiere lo siguiente: "Artículo 9.- Reporte técnico.- Se entenderá por reporte técnico al documento que contiene los resultados de la evaluación técnica...."	
74	10	Propuesta	X		se sugiere cambiar la redacción por; "...y obligaciones de las partes, y se legaliza la condición de la prestación de los servicios."	
75	10	Propuesta		X	Se considera que lo mencionado en este inciso debe estar incluido dentro del artículo 11 ya es ahí donde se establece varias características del contrato.	En este párrafo se da una referencia macro de lo que tiene que tomarse como referencia de un contrato
79	12	Propuesta		X	El contrato debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 41 al 44 de la ley de defensa al consumidor y artículo 38 al 46 de su reglamento, tal como lo establece el artículo 10 de esta propuesta, no se considera necesario incluir características que ya se encuentran establecidas en la ley como "Estar escrito en idioma español".	Se considera necesaria ser específico ya que a nivel nacional por la pluriculturalidad se podrían dar casos aislados
117	22	Propuesta	X		Se sugiere añadir el numeral correspondiente del artículo 23 de la LORHUyA que designa esta competencia.	
120	Capítulo 6	Eliminación	X		Se debe eliminar el Capítulo VI, VII, según el manual de técnica legislativa no se debe separar las disposiciones de la ley por capítulos	
122	25	Eliminación	X		Las disposiciones no se las establece como artículos, se debe eliminar "artículo 25" y reemplazar por Disposición General Única.	
125	26	Eliminación	X		Las disposiciones no se las establece como artículos, se debe eliminar "artículo 26" y reemplazar por Disposición Transitoria Única.	