

## REGULACIÓN Nro. DIR-ARCA-RG-007-2017

### El Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua

#### CONSIDERANDO:

- Que**, el artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador en su numeral 1 determina que: son deberes primordiales del Estado: *"Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes (...)"*;
- Que**, el artículo 12 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *"El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida"*;
- Que**, el artículo 52 del texto constitucional, establece que: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características; La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor"*;
- Que**, el artículo 66 ibídem, en su numeral 2 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure entre otros, agua potable y saneamiento ambiental; así mismo en su numeral 25 reconoce y garantiza a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;
- Que**, el 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 estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia"*;
- Que**, el artículo 314 ibídem, consagra que el Estado es responsable entre otros de la provisión de los servicios públicos de agua potable y saneamiento; garantizando que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;
- Que**, el artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD en adelante), determina que: *"Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: (...) d) prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;*
- Que**, el artículo 137 del COOTAD, dicta que: *"Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades*

correspondientes (...); los servicios públicos de saneamiento y abastecimiento de agua potable serán prestados en la forma prevista en la Constitución y la ley;

- Que,** el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su numeral 4 establece que es un derecho fundamental del consumidor el tener acceso a información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
- Que,** el artículo 18 *ibídem*, establece que en la entrega del bien o prestación del servicio todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor;
- Que,** el artículo 33 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece 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. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores en las oficinas de atención al público”;*
- Que,** la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 305 de 06 de agosto de 2014, establece, como atribuciones para la Agencia de Regulación y Control del Agua, entre otras, las siguientes: *“a) Dictar, establecer y controlar el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales y parámetros para regular el nivel técnico de la gestión del agua, de conformidad con las políticas nacionales”;* *“c) Recopilar, procesar, administrar y gestionar la información hídrica de carácter técnico y administrativo”;* *“g) Regular para estandarizar y optimizar sistemas relacionados a los servicios públicos vinculados al agua; l) Regular y controlar la gestión técnica de todos aquellos servicios públicos básicos vinculados con el agua”;*
- Que,** el artículo 37 de la LORHUYA, considera como servicios públicos básicos, los de agua potable y saneamiento ambiental relacionados con el agua. La provisión de estos servicios presupone el otorgamiento de una autorización de uso. La provisión de agua potable comprende los procesos de captación y tratamiento de agua cruda, almacenaje y transporte, conducción, impulsión, distribución, consumo, recaudación de costos, operación y mantenimiento;
- Que,** el artículo 57 de *ibídem*, señala que el derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura. Forma parte de este derecho el acceso al saneamiento ambiental que asegure la dignidad humana, la salud, evite la contaminación y garantice la calidad de las reservas de agua para consumo humano. El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. Ninguna persona puede ser privada y excluida o despojada de este derecho;
- Que,** el artículo 61 de la citada Ley orgánica establece que todas las personas ejercerán el derecho humano al agua en condiciones de igualdad. Se prohíbe toda discriminación por motivos de etnia, género, sexo, edad, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, discapacidad física o mental, estado de salud, incluido enfermedades catastróficas, orientación sexual, identidad de



GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

género, estado civil o cualquier otra condición política, social o de otro tipo que pretenda o tenga por efecto anular o menoscabar el igual disfrute o el ejercicio del derecho humano al agua;

**Que**, el artículo 67 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, establece que, los usuarios y los consumidores tienen derecho a acceder de forma equitativa a la distribución y redistribución del agua y a ejercer los derechos de participación ciudadana previstos en la ley; los derechos de los usuarios se ejercerán sin perjuicio de los derechos de los consumidores de servicios públicos relacionados con el agua; Los derechos de los consumidores de servicios públicos relacionados con el agua se ejercerán sin perjuicio de los derechos de los usuarios;

**Que**, el artículo 124 del Reglamento de aplicación a la de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, establece que, La Agencia de Regulación y Control del Agua podrá adoptar las medidas de control que correspondan por iniciativa propia o a petición de parte, cuando se haya comprobado el incumplimiento por parte de los GADs a la Ley, su reglamento general y normativa legal vigente. Si luego de haber notificado el hecho y cumplido el plazo otorgado para subsanar la falta, el mismo que puede ser fijado de mutuo acuerdo; subsiste una grave deficiencia en la prestación del servicio, la ARCA aplicará las sanciones correspondientes establecidas en la Ley y en el presente Reglamento;

**Que**, mediante el Decreto Ejecutivo No. 310 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 236 del 30 de abril de 2014, en su artículo 1, se dispone la reorganización de la Secretaría del Agua y se crea la Agencia de Regulación y Control del Agua, entidad adscrita que pasa a asumir parte de las competencias asignadas a antedicha Secretaría;

**Que**, el artículo 2 de mismo Decreto, determina que la Agencia de Regulación y Control del Agua, es un organismo técnico administrativo con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica; financiera y patrimonio propio y con jurisdicción en todo el territorio nacional;

**Que**, el artículo 3 ibídem, establece la transferencia de las competencias de la Secretaría del Agua a la Agencia de Regulación y Control del Agua; relativas a la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la gestión de la calidad y cantidad del agua en sus fuentes y zonas de recarga, de la calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y de todos los destinos, usos y aprovechamientos económicos del agua;

**Que**, en Sesión del 09 de febrero de 2017, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua, resolvió aprobar mediante Resolución No. DIR-ARCA-001-2017, la Agenda Regulatoria 2017 que contiene, entre otros, el tema regulatorio "Modelo de contratos de prestación de los servicios de agua potable y saneamiento ambiental", el cual, producto del Estudio de Impacto regulatorio, fue reformulado como "Normativa para el establecimiento de contratos en la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento";

**Que**, mediante Memorando Nro. ARCA-CGT-2017-0055-M de fecha 07 de abril de 2017, la Coordinación General Técnica de la Agencia de Regulación y Control del Agua pone a disposición de la Dirección Ejecutiva de la Agencia el Estudio de Impacto Regulatorio de la Normativa de contratos sobre la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento;



GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPUBLICA DEL ECUADOR



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

**Que**, mediante Memorando Nro. ARCA-CGT-002-2017-M de fecha 05 de mayo de 2017, la Coordinación General Técnica de la Agencia de Regulación y Control del Agua pone a conocimiento de la Dirección Ejecutiva de la Agencia el Informe\_ARCA\_CP\_EXT\_REG\_003, el cual contiene los resultados del Proceso de Consulta Pública, así como el resumen los aportes recibidos por parte de los participantes de dicho proceso;

**Que**, mediante Oficio Nro. SENAGUA-SENAGUA-2017-0779-O de fecha 04 de octubre de 2017 el Secretario del Agua convoca a Sesión Ordinaria de Directorio para el 10 de octubre de 2017.

Por lo expuesto, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua, en ejercicio de las atribuciones y competencias constitucionales y legales vigentes:

### RESUELVE:

Expedir la presente Regulación No. DIR-ARCA-RG-007-2017, denominada "Normativa para el establecimiento de contratos en la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento", al tenor de los siguientes artículos:

## CAPÍTULO I

### PRINCIPIOS GENERALES

**Artículo 1.- Objeto.-** La presente regulación tiene por objeto establecer las 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 de estos servicios y los consumidores.

**Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.-** El presente instrumento regula a todos los prestadores públicos de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en el territorio nacional.

**Artículo 3.- Definiciones.-** Para la aplicación de esta Regulación se tendrá en cuenta, Además de las definiciones constantes en la normativa vigente, las siguientes:

**Agua potable:** es el agua cuyas características físicas, químicas y microbiológicas han sido tratadas a fin de garantizar que ésta sea apta para consumo humano en función de lo cual debe cumplir los requisitos de calidad establecidos en la normativa legal vigente en relación al agua potable.

**Consumidor de los servicios públicos básicos:** persona natural y/o jurídica, que demandan la prestación de los servicios públicos básicos contemplados en la LORHUyA.

**Consumidor en condición de vulnerabilidad:** aquellos consumidores que, por su condición económica, edad o discapacidad debidamente certificada, merecen un tratamiento diferenciado en el pago por los servicios públicos básicos de agua potable y saneamiento ambiental.

**Evaluación técnica:** es el proceso mediante el cual se realiza la inspección in situ de las condiciones bajo las cuales sería viable la instalación del o los servicios solicitados.

**Norma Técnica:** es toda regulación emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua que contiene directrices, características, parámetros, indicadores, criterios y elementos para el cumplimiento del marco legal vigente en materia de la gestión integral e integrado de los recursos hídricos en la prestación de los servicios públicos vinculados al agua.



GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

**Plan de Mejora:** constituye un Plan de Mejora (PM) las estrategias, los programas, proyectos y acciones planificados con sus respectivos presupuestos, financiación y metas de corto, mediano y largo plazo, que deberán acometer los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), las Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAP), previa aprobación de la Autoridad Única del Agua (AUA), para mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos básicos e indicadores de desempeño.

**Predio:** vivienda, casa, departamento, local, finca, terreno, hacienda, o cualquier otro lugar donde el consumidor se encuentre alojado o realice actividades económicas.

**Prestador del servicio público de agua potable y/o saneamiento:** es toda entidad reconocida por la Ley encargada de administrar, operar y mantener los servicios de agua potable y/o saneamiento, y se clasifican en prestadores públicos y comunitarios.

**Prestadores públicos:** son los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) quienes prestan los servicios de manera directa y/o a través de empresas que prestan los servicios de agua potable y/o saneamiento en las áreas urbanas y/o rurales.

**Reporte técnico:** documento mediante el cual se concluye si es o no procedente la instalación del servicio solicitado por parte del consumidor.

**Saneamiento:** contempla las actividades de recolección, conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y, recolección, conducción y disposición final de aguas de lluvia.

**Servicios públicos básicos:** de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la LORHUyA y para efectos de la presente regulación, se consideran servicios públicos básicos los de agua potable y saneamiento ambiental relacionados con el agua.

## CAPÍTULO II

### DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

**Artículo 4.- Obligaciones de los prestadores públicos del servicio de agua potable y/o saneamiento.-** Para efectos de cumplimiento de la presente regulación, es obligación de los prestadores públicos de servicios:

- a. Suscribir contratos de prestación de servicios de agua potable y/o saneamiento con los consumidores que reciban dichos servicios;
- b. Establecer las condiciones necesarias para la contratación de los servicios públicos de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente dictada para el efecto;
- c. Entregar a los consumidores información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios contratados;
- d. Cumplir con las estipulaciones del contrato; y,
- e. Respetar los derechos de los consumidores, en especial de aquellos que se encuentren en condición de vulnerabilidad.

**Artículo 5.- Derechos de los prestadores públicos del servicio de agua potable y/o saneamiento.-** Los prestadores tienen derecho a ejecutar las acciones dentro de sus competencias para limitar la provisión del/de los servicio/s y/o sancionar, previa notificación al consumidor, por las siguientes causas:

- a. Por falta de pago oportuno del consumo del servicio, dentro del plazo que determine el prestador;

- b. Cuando se detecten instalaciones clandestinas, directas o similares, o que no cuenten con la autorización respectiva y que alteren el normal funcionamiento de las redes del servicio;
- c. Cuando se consuma el servicio sin haberse celebrado el respectivo contrato; y,
- d. Por acciones que el prestador deba realizar en términos de mantenimientos o cuando no puede prever la suspensión del servicio por un caso fortuito.

**Artículo 6.- Obligaciones de los consumidores.-** Para efectos de la presente regulación, son obligaciones de los consumidores del servicio de agua potable y/o saneamiento:

- a. Realizar el pago oportuno de los servicios recibidos dentro de los plazos establecidos;
- b. Informarse de las condiciones de uso del servicio de agua potable y saneamiento brindado por el prestador; y,
- c. Cumplir con las estipulaciones del contrato.

**Artículo 7.- Derechos de los consumidores.-** Son derechos de los consumidores:

- a. Recibir información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios contratados;
- b. Recibir un servicio de calidad, continuo y sin discriminación;
- c. Recibir atención y resolución oportuna de las peticiones, quejas o reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables; y,
- d. Conocer los beneficios del servicio acorde a su condición de vulnerabilidad

**Artículo 8.- Procedimiento para la contratación del servicio.-** El procedimiento mínimo para la contratación del servicio solicitado es el siguiente:

1. El consumidor realizará la solicitud de instalación del/los servicio/s de agua potable y/o saneamiento, adjuntando la documentación prevista que requiera el prestador.
2. Una vez presentada la solicitud, el prestador realizará una evaluación técnica en campo o a través de los medios establecidos por el prestador según corresponda, resultado de lo cual se obtendrá un reporte técnico.
3. El prestador notificará al consumidor los resultados del reporte técnico, especificando el tiempo máximo dentro del cual se realizará la instalación del servicio, en los casos de que exista viabilidad técnica; misma que estará acorde con los lineamientos y/o regulaciones establecidos para el efecto.
4. Una vez aceptadas las condiciones para la prestación del servicio por parte del consumidor, se procederá a la suscripción del contrato respectivo.
5. El prestador procederá a la instalación de los servicios.

Excepcionalmente en caso de establecerse la inviabilidad técnica para la instalación del servicio, el prestador propondrá la alternativa que mejor considere e incluirá la solución definitiva dentro del plan de mejoras.

**Artículo 9.- Solicitud de contratación del servicio.-** La solicitud por parte del consumidor, para la instalación del servicio público de agua potable y/o saneamiento, debe ser presentada al prestador acorde a los medios y formatos que el mismo prestador dicte para el efecto.

Sin perjuicio de lo indicado dicha solicitud deberá cumplir como mínimo con el siguiente contenido:

- a. Tipo de servicio solicitado (agua potable o saneamiento);
- b. Datos del solicitante;
- c. Datos del predio en el cual se solicita la instalación del servicio (nombre del propietario, Nro. de predio, dirección e información que lo identifique acorde al catastro municipal);
- d. Croquis de ubicación del predio;
- e. Características técnicas generales del servicio solicitado; y,
- f. Firmas de entrega y recepción del documento de solicitud.

Por otro lado, el prestador dejará constancia de la recepción de la solicitud con los datos del o la solicitante, y registrará dicha solicitud en una base de datos para efectos de control a la calidad del servicio.

**Artículo 10.- Reporte técnico.-** Se entenderá por reporte técnico al documento que contiene los resultados de la evaluación técnica. Su formato podrá ser definido por el prestador de servicios; dicho documento como mínimo deberá contener la siguiente información:

- a. Antecedentes;
- b. Objetivo general (Determinar la factibilidad del servicio);
- c. Resultados de la evaluación técnica;
- d. Conclusiones de factibilidad del servicio;
- e. Trabajos a desarrollarse y detalles de la conexión, de ser el caso; y,
- f. Firmas de entrega y recepción del reporte técnico.

Como mecanismo de transparencia y en base a la aceptación o negación a la solicitud del servicio, el reporte técnico cuando se lo solicite 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.

**Artículo 11.- Contrato de prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.-** El contrato por la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento es el instrumento jurídico suscrito entre el prestador y el consumidor en el cual se detallan los derechos y obligaciones de las partes, y mediante el cual se legaliza la condición de la prestación de los servicios y se genera derechos y obligaciones mutuas.

El contrato debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 41 al 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los artículos 38 al 46 de su Reglamento.

### CAPÍTULO III

#### DEL CONTENIDO Y LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

**Artículo 12.- Titulares de los contratos del servicio público de agua potable y/o saneamiento.-** Los titulares del contrato de prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, son el representante del prestador de servicios debidamente legalizado y el consumidor, el cual debe ser dueño del predio en donde se puede provisionar el servicio o en su defecto su representante debidamente legalizado.

**Artículo 13.- Características del Contrato.-** El contrato deberá ser redactado con caracteres legibles, en términos claros, comprensible, sujeto a derechos constitucionales y

obligaciones de las partes contratantes, con el objetivo de cumplir y hacer cumplir con lo establecido. Adicionalmente el contrato debe:

- a. Estar escrito en idioma español;
- b. Tener un plazo de 20 años, mismo que se renovará automáticamente por el mismo plazo, siempre y cuando el consumidor o el prestador del servicio no presente un requerimiento de recesión de los servicios;
- c. Especificar el libre acceso de información sobre los servicios en el momento que el consumidor lo requiera;
- d. Establecer, de ser el caso, y previo consentimiento de las partes a procedimientos de arbitraje y mediación; y,
- e. Cumplir con las condiciones que se emitan en los instrumentos jurídicos y Regoluciones respectivas.

**Artículo 14.- Contenido del Contrato de prestación de servicios públicos.-** El formato del contrato de prestación de servicios públicos podrá ser definido por el prestador de servicios, o de ser el caso, podrá adoptar como referencia el formato contenido en el Anexo 3 de la presente regulación. Debe contener como aspectos mínimos los siguientes:

- a. Datos del consumidor (nombres completos, número de identificación, teléfono, dirección de domicilio, etc.; toda información que permita identificar al consumidor);
- b. Datos del prestador (nombre del prestador, razón social, dirección, etc.);
- c. Ubicación del predio (dirección, tipo de vivienda o infraestructura, teléfono; toda información que se necesite especificar, de ser necesario anexar el croquis);
- d. Características técnicas del servicio;
- e. Antecedentes;
- f. Objeto;
- g. Obligaciones y derechos del prestador del servicio;
- h. Obligaciones y derechos del consumidor;
- i. Plazo;
- j. Limitación del servicio (establecer las condiciones y procedimientos);
- k. Formas de pago;
- l. Actualizaciones del contrato (establecer las condiciones bajo las cuales existiría modificaciones respecto de las formas de pago, caracterización de la condición de vulnerabilidad del consumidor, entre otras cláusulas que el prestador considere);
- m. Terminación del contrato;
- n. Resolución de controversias (se incluye en este apartado el consentimiento expreso de arbitraje y mediación, y su procedimiento);
- o. Lugar y fecha de expedición; y,
- p. Firma de las partes.

**Artículo 15.- Controversias del contrato.-** En caso de que exista una controversia, la misma podrá ser sometida a mecanismos de solución de controversias previa aceptación de las partes.

**Artículo 16.- Terminación del contrato.-** Los contratos de prestación de servicios públicos terminarán a los quince días posteriores a la solicitud de finalización del contrato que se realice por parte del consumidor, derecho que puede ejercer voluntariamente y en cualquier momento que éste lo requiera, sin necesidad de motivar su solicitud.

No se podrá imponer multas o sanciones al consumidor por la terminación del contrato, siempre y cuando éste haya realizado todos los pagos pendientes previo a la terminación del contrato.

**Artículo 17.- Modificaciones del contrato.-** En caso de traspasos, sean éstos por cambio de dueño del predio o muerte del titular, modificaciones o subrogaciones del contrato, el prestador deberá definir el proceso para el trámite respectivo, el cual deberá ser puesto a conocimiento del consumidor.

## CAPÍTULO IV

### DE LA GARANTÍA DEL SERVICIO

**Artículo 18.- Garantía del derecho del consumidor.-** El prestador debe garantizar la calidad del servicio brindado al consumidor en los términos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su respectivo Reglamento; a más de garantizar la calidad y continuidad del servicio salvo en situaciones de mantenimiento o emergencias, las cuales serán notificadas a los consumidores mediante medios locales tales como: radio, televisión, prensa, página web, redes sociales, entre otros.

**Artículo 19.- Atención a peticiones, quejas o reclamos.-** Para el cumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios y en especial la vigilia de los derechos del consumidor en concordancia con los términos establecidos en el contrato, el prestador debe contar con mecanismos de atención a peticiones, quejas o reclamos presentadas por los consumidores cuando exista inconformidad del servicio brindado.

Las peticiones, quejas o reclamos y su resolución deberán ser registradas por el prestador, para efectos de control por parte de los organismos pertinentes.

**Artículo 20.- Control de obligaciones del contrato.-** El prestador podrá iniciar las acciones legales en el marco de sus competencias en base a lo establecido en el contrato de prestación de servicios públicos, para dar cumplimiento a las obligaciones suscritas dentro del mismo.

**Artículo 21.- Reporte de información.-** Con el objetivo de asegurar la aplicación progresiva de lo consignado en la presente Regulación, el prestador deberá reportar a la Agencia de Regulación y Control del Agua, como parámetro adicional a los requeridos en el Anexo 2 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, el número de cuentas de agua potable y/o saneamiento que se asignaron a los consumidores del servicio mediante un contrato; para ello se incluirá en el mencionado Anexo el respectivo campo para el registro de este dato.

Adicional a lo establecido en el inciso anterior, el prestador deberá reportar a la Agencia, en los términos establecidos en la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, anualmente el formato que establezca o modifique para el contrato; esto con el fin de asegurar que los contratos renovados o suscritos a partir de la entrada en vigencia de la presente regulación cumplan con los estándares de calidad e inclusión de derechos del consumidor que perciba el servicio.

**Artículo 22.- Control a las obligaciones del prestador por parte de la Agencia de Regulación y Control del Agua.-** La Agencia, en función de sus competencias, dentro del proceso de evaluación de la prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento controlará el cumplimiento a la presente regulación en lo referente a términos de reporte de información y cumplimiento de disposiciones que emita la Agencia de Regulación y Control del Agua.

En materia de control, la Agencia de Regulación y Control del Agua requerirá información al prestador respecto de los contratos, mediante el reporte respectivo de los datos especificados en la presente Regulación y a través de los medios establecidos en la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016.

## CAPÍTULO V

### PROCESO SANCIONATORIO

**Artículo 23.- Competencia Sancionadora.-** El conocimiento, tramitación, resolución y sanción por el incumplimiento a la obligación del prestador de reportar a la Agencia la información indicada en esta norma técnica, siempre que el acto no constituya delito o contravención, son competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua.

**Artículo 24.- Del control a las obligaciones de la norma técnica.-** La ARCA realizará el control a las obligaciones vertidas en la presente norma técnica acorde a la naturaleza de las disposiciones indicadas en su contenido. En este sentido y para efectos de control a la efectiva implementación de la regulación por parte de los prestadores de servicios, se tomarán las siguientes acciones conforme a los tipos de faltas descritos a continuación:

- **Notificación de incumplimiento por no acatar las disposiciones de la regulación.-** Específicamente el reporte de la información acorde a lo establecido en el artículo 21 de la presente norma técnica, en cuyo caso la ARCA notificará al prestador, dentro de los 15 días posteriores al plazo determinado en la solicitud de información o disposición de la Regulación, convocándole al prestador del servicio a una reunión para fijar de mutuo acuerdo un plazo para subsanar el incumplimiento; esto de conformidad con el artículo 124 del Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua;
- **Establecimiento de plazo perentorio si el prestador de servicios no acata las disposiciones de la ARCA.-** Si luego de haberse efectuado la notificación de incumplimiento, el prestador de servicios no asistiere a la reunión convocada por la ARCA, se le notificará con el plazo perentorio de la entrega de la información solicitada para subsanar el incumplimiento, dentro del plazo máximo de 15 días posteriores a la fecha determinada en la notificación de convocatoria inicial;
- **Control in situ en caso de reincidencia.-** Si posterior a la fijación del plazo para subsanar el incumplimiento a lo establecido en la solicitud de información o disposición de la Regulación, el prestador no remite a la ARCA la información respectiva en el plazo perentorio establecido, se realizará un control in situ y se verificarán las razones por las cuales el prestador incurrió en el posible incumplimiento; resultado de este control se fijará un nuevo plazo el cual tiene el carácter de improrrogable para subsanar el incumplimiento respectivo; y,
- **Proceso administrativo sancionatorio.-** Si posterior a las acciones descritas anteriormente no se evidencian acciones por parte del prestador para el cumplimiento a las disposiciones de la presente Regulación o de las emanadas por la ARCA, se procederá al respectivo procedimiento administrativo sancionatorio, acorde al procedimiento establecido por la ARCA para el efecto

**Artículo 25.- Sanciones.-** El incumplimiento a la obligación exclusiva del reporte de información indicada en esta norma técnica será sancionado por la Agencia, proporcionalmente en consideración de la naturaleza y gravedad de la infracción que se determine, en base a un informe técnico que se emita para el efecto sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que diera lugar y en concordancia con lo



dispuesto en el artículo 151 literal c) numeral 5 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua así como también, los artículos 123 y 124 del Reglamento de aplicación de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua .

**Artículo 26.-** El incumplimiento a la presente Regulación será sancionada con la aplicación de una multa que oscila entre cincuenta y uno a ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general como determina la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua .

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** En un plazo no mayor a un año, contado a partir de la entrada en vigencia de la presente norma técnica, los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento deberán emitir o modificar sus respectivos instrumentos jurídicos para incluir los procedimientos mínimos establecidos en el artículo 7 de esta Regulación para la celebración de contratos de servicios de agua potable y/o saneamiento en los casos que aplique procedimientos mínimos.

**SEGUNDA.-** Dentro del plazo de un año a partir de la entrada en vigencia, de la presente norma técnica, los prestadores públicos deberán incluir una planificación que considere la renovación de todos los contratos suscritos con sus consumidores en los términos establecidos en la presente Regulación como un componente del Plan de Mejora de los servicios del cantón. Los prestadores comunitarios incluirán las respectivas planificaciones dentro del mencionado Plan de Mejoras, para ello contarán con el apoyo de los prestadores públicos.

**Vigencia.-** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 10 días del mes de octubre de 2017.

f).- Mgs. Humberto Cholango, Presidente del Directorio; MSc. Santiago Esteban Córdova Guillén, Delegado Permanente Principal del Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo, Miembro del Directorio; e Ing. Edwin Gordón Rosero, Secretario del Directorio.

#### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**EDWIN GORDÓN ROSERO**  
Director Ejecutivo –Encargado de la ARCA  
Secretario del Directorio

