



SOLICITUD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

SAMBORONDÓN, _____
día – mes – año

Señores
SERVICIO AL CLIENTE
AMAGUA-C.E.M.
Ciudad.-

Por medio de la presente solicito EL SERVICIO DE AGUA POTABLE a nombre de:

Nombres: _____

Apellidos: _____

Cédula o RUC: _____

E-mail: _____

Teléfono de Casa: _____ Celular: _____

Teléfono de Trabajo: _____ Extensión: _____

en el domicilio ubicado en

Dirección: _____

Urbanización – Calle – Mz – Solar

Agradezco su atención.

Atentamente,

Firma: _____

C.I. No. _____

Adjunto:

✓ Documentación requerida

Nota: Esta solicitud tiene vigencia de un mes contado desde la fecha de su aprobación; en caso de no pagar los valores correspondientes deberá presentar una nueva solicitud.

CODIGO DE INMUEBLE: _____

CLAUSULA PRIMERA: COMPARECIENTES: Comparecen a la suscripción de este contrato de servicios públicos, la Empresa y el usuario _____, con número de cédula _____, domiciliado en la ciudadela _____, Manzana _____, Solar _____.

La Empresa, los usuarios y consumidores se sujetarán a las condiciones del presente contrato, y a las demás normas que constituyen el régimen legal aplicable a este contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.

Serán también solidarios en los derechos y deberes del usuario, el propietario del inmueble o de la parte de éste en donde se presten los servicios; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por tanto, usuarios y/o consumidores; y los demás usuarios y/o consumidores capaces.

CLAUSULA SEGUNDA.- OBJETO: El presente contrato tiene por objeto el que la empresa preste los servicios de acueducto y alcantarillado en un inmueble a favor de un usuario, según lo dispuesto en la cláusula anterior, dentro de la zona en la cual la empresa está dispuesta a prestar los servicios, a cambio de un precio, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente y sus posteriores modificaciones.

CLAUSULA TERCERA.- TÉRMINOS Y CONDICIONES:

3.1. Obligaciones de AMAGUA en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado: La empresa se obliga, entre otras cosas, a:

- a) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble referido en la cláusula primera de este contrato, en la cantidad establecida con las normas técnicas aplicables. Las solicitudes para la conexión del servicio tendrá un mes de vigencia contado desde la fecha de su aprobación. Si en este plazo no fueren pagados los valores correspondientes a la liquidación, el interesado deberá presentar una nueva solicitud. En la nueva liquidación constarán los valores y costos actualizados. Aprobada la solicitud para la conexión del servicio y pagado el valor de la liquidación, se procederá a realizar la conexión del servicio en un plazo de 5 días laborables a partir de la fecha de pago;
- b) Medir los consumos, cuando sea técnicamente posible o, en su defecto, facturar el servicio con base a los consumos promedio, únicamente en los casos permitidos por la Ley y de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza Municipal vigente respectiva;
- c) Investigar las denuncias que formulen los usuarios sobre la calidad del agua y el funcionamiento de los sistemas de alcantarillado;
- d) Entregar oportunamente las facturas a los usuarios; y,
- e) Dar asesoramiento y asistencia respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones intradomiciliarias y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.

3.2. Obligaciones del USUARIO: El/La USUARIO/A se obliga, entre otras cosas, a:

- a) Pagar los derechos de conexión correspondientes en función de las inversiones anteriores efectuadas por Amagua determinadas por factores tales como la instalación de los equipos necesarios y del diámetro de la acometida;
- b) Hacer buen uso del servicio, de modo que no se generen riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la empresa o los demás miembros del sector;
- c) Observar y cumplir, según corresponda, con las disposiciones establecidas en la Ordenanza Municipal vigente respectiva;
- d) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica sin restricción alguna;
- e) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido emitidas por concepto del consumo del servicio;
- f) Solicitar a la empresa duplicado de las facturas en caso que éstas no hayan llegado oportunamente. El no recibir la factura en forma oportuna en el lugar señalado para la entrega, **no lo exonera del pago;**
- g) Denunciar la existencia de fallas o daños en el servicio o en sus instalaciones cuando éstas se presenten, sean estas fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones así como instalaciones clandestinas o de cualquier otra índole;
- h) Denunciar obstrucciones o roturas en los sistemas de alcantarillado;
- i) Eliminar la causa que dio origen a la suspensión del servicio por parte de la empresa, pagar los costos de reconexión o reinstalación en los que incurra la empresa, pagar el valor de las cargas pecuniarias a que haya lugar y satisfacer las sanciones previstas en la Ordenanza Municipal vigente respectiva, según corresponda;
- j) Permitir a **AMAGUA** el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos;
- k) Permitir a **AMAGUA** el retiro del medidor y de la acometida, en caso que la empresa lo requiera para el corte del servicio;
- l) Permitir al personal de **AMAGUA**, sin restricción alguna, inspeccionar las conexiones de servicio así como el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ordenanza Municipal vigente respectiva, según corresponda;
- m) Pagar las cargas pecuniarias o multas impuestas por la empresa;
- n) Abstenerse de manipular los medidores y demás equipos instalados por **AMAGUA** para la prestación del servicio o de alterar los registros de los mismos. La empresa es la única autorizada para moverlos, instalarlos o retirarlos;
- o) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas; y,
- p) Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado las sustancias prohibidas por la Ley y demás disposiciones legales vigentes en materia ambiental.

Asimismo, se entienden incorporados en el presente contrato los derechos que a favor de los consumidores o usuarios se encuentren consagrados en la Ley Orgánica de la Defensa al Consumidor.

3.3. Deterioro, destrucción o pérdida de las instalaciones: El/La USUARIO/A responde por todo deterioro, menoscabo, destrucción o pérdida que sufra el equipo instalado por **AMAGUA** como consecuencia de su culpa o dolo, sea que provenga de la acción u omisión suya o de terceros.

3.4. Derecho de inspección: **AMAGUA** podrá inspeccionar las instalaciones donde se encuentra el medidor y demás equipos, a través de la persona designada para el efecto, cuantas veces crea conveniente o necesario, en horas hábiles, con el objeto de apreciar su estado de conservación y empleo y el cumplimiento de las demás condiciones estipuladas.

- 3.5. Falla en la prestación del servicio:** El incumplimiento por culpa de la empresa en la prestación continua del servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en la Ley y la Ordenanza Municipal vigente respectiva, según corresponda, se denominará falla en el servicio. El acaecimiento de este hecho confiere al usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a exigir de la empresa las reparaciones o rectificaciones necesarias para la correcta y eficiente prestación del servicio. La exigencia mencionada no procede si el incumplimiento se ha producido por fuerza mayor o caso fortuito. No constituirán falla en la prestación del servicio la suspensión que realice la empresa para:
- Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso oportuno y anticipado a los usuarios;
 - Evitar perjuicios que deriven de la inestabilidad del inmueble o terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el usuario pueda hacer valer sus derechos; y,
 - Hacer efectiva la suspensión o el corte del servicio motivado por el incumplimiento del contrato y de las obligaciones derivadas del mismo por parte del usuario o suscriptor.

- 3.6. Quejas, peticiones o reclamaciones:** El/La **USUARIO/A** tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones o quejas. Se considerarán objeto de reclamos administrativos únicamente los defectos de facturación ocasionados estrictamente por la aplicación de cargos o consumos no previstos en la Ordenanza Municipal vigente respectiva, según corresponda, en el reglamento operacional correspondiente, o de ser el caso, por la imputación de consumos distintos a las lecturas de los medidores. Cualquier otra situación se considerará como una solicitud de servicio o atención al cliente, incluyendo aquellos casos en que existiendo lecturas el usuario tenga la presunción de que existe un alto consumo y facturación.

Para que la empresa pueda dar trámite a las solicitudes de servicios o reclamos administrativos, el usuario deberá estar al día en el pago de sus planillas. Igualmente, los reclamos deberán ser presentados únicamente por escrito y en un plazo máximo de 20 (veinte) días contados desde la fecha de emisión de la planilla o factura objeto del reclamo.

- 3.7. Suspensión del servicio:** La empresa puede suspender el servicio en los siguientes casos:

- En interés del servicio:** Es la suspensión que efectúa la empresa para hacer reparaciones técnicas o mantenimientos periódicos en los sistemas de provisión o distribución, y racionamientos por fuerza mayor siempre que de ello se de aviso oportuno a los usuarios;
- Por defectos en las instalaciones:** Cuando se comprobaren defectos en las instalaciones interiores de un inmueble que ocasionen perjuicios económicos a AMAGUA;
- Por contaminación:** Cuando el agua potable se contamine con sustancias nocivas a la salud, para lo cual solicitará la intervención de las autoridades de salud; y,
- Por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento imputable al usuario tiene lugar en los siguientes casos:
 - No pagar antes de la fecha señalada en la factura como último día de pago sin recargo, un mes o período de prestación del servicio facturado;
 - Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la empresa;
 - Hacer fraudes a las conexiones y acometidas existentes, como a los medidores instalados o utilizar irregularmente el servicio, tales como: 1) Proporcionar agua a otro inmueble distinto del beneficiario del servicio; 2) Proporcionar agua a otro inmueble que tenga el servicio cortado o suspendido; 3) Vender agua en forma clandestina; 4) Abastecerse por medio de tanqueros cuando se le hubiere suspendido o cortado el servicio, etc.;
 - Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de la empresa;
 - Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio de agua potable a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio;
 - Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o caja de seguridad; así como alterar el normal funcionamiento de éstos;
 - Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el Banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta bancaria adulterada, etc.;
 - Efectuar sin autorización de la empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- No procederá la suspensión del servicio si la falta de pago a la que se refiere el literal d) en su primer punto cuando:
 - Habiendo incurrido la empresa en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones correspondientes; y,
 - Habiendo solicitado el usuario el duplicado de la factura no entregada oportunamente, la empresa no se la haya remitido.
- Cualquier otra causa prevista en la correspondiente Ordenanza vigente, según corresponda.

CLAUSULA CUARTA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

La empresa podrá dar por terminado el contrato en las siguientes circunstancias:

- Por mutuo acuerdo cuando lo solicite el usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la empresa, siempre que el usuario y los terceros que resultaren afectados consientan en ello; y,
- Incumplimiento del contrato por un período de 3 (tres) meses o más, en forma repetida o en asuntos que afecten los intereses de la empresa o de terceros.

CLAUSULA QUINTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las partes acuerdan que, de surgir entre ellas cualquier controversia en relación con este contrato, inclusive las relacionadas con su interpretación, cumplimiento, validez o terminación, ésta sea resuelta en arbitraje de Derecho, de acuerdo con las reglas del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil, facultando a los árbitros que se designare para que puedan dictar las medidas cautelares que consideren necesarias para asegurar el resultado de tal arbitraje, sin necesidad de recurrir al auxilio de los jueces ordinarios.

Samborondón, _____ de _____

Cédula:

Firma del Usuario

Gerente de Amagua



ACTA DE COMPROMISO DE LOS USUARIOS PARA LA INSTALACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE POR PARTE DE AMAGUA C.E.M.

CLÁUSULA PRIMERA: INTERVINIENTES: Intervienen en la celebración de este documento, por una parte, el Sr. (a) _____, portador/a de la cédula de ciudadanía número #

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 y domiciliado/a en el cantón _____; y, por otra parte, la compañía AGUAS DE SAMBORONDÓN AMAGUA C.E.M., debidamente representada por el Ingeniero Jaime Taboada Jaramillo, en su calidad de Gerente General y, por lo tanto, representante legal de la misma.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO: El objeto de este instrumento es precautelar los intereses de AMAGUA C.E.M. en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, así como en la aprobación de solicitudes de instalación de medidores de agua. Para el efecto, el Sr(a) _____, domiciliado en el cantón _____, se compromete a cancelar en su totalidad los valores que se llegaren a adeudar a AMAGUA C.E.M. por concepto de la prestación del servicio antes mencionado, aun cuando no se llegare a concretar o perfeccionar el contrato de compraventa sobre el inmueble ubicado en _____.

CLÁUSULA TERCERA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA: Las partes, de común acuerdo, declaran que las controversias o divergencias que se llegaren a suscitar como consecuencia de la suscripción del presente documento serán resueltas amistosamente, y que, persistiendo las discrepancias, se someterán exclusivamente a la Ley de Arbitraje y Mediación, que se aplicará al arbitraje que realice la Cámara de Comercio de Guayaquil, renunciando así a cualquier clase de fuero que los favoreciere.

En señal de conformidad con lo indicado en el presente instrumento, las partes suscriben el mismo en Samborondón, a los ___ días del mes de _____ del dos mil _____.

GERENTE GENERAL
AMAGUA C.E.M.

Nombre:

C.I.:

CLIENTE DE AMAGUA-CEM