

MANUAL DEL USUARIO

SERVICIOS DE AGUA

SERVICIOS DE AGUA

MANUAL DEL USUARIO

Diagramación,

Diseño e Impresión:

Bolivia Dos Mil S.R.L.

Edición:

Lic. Leticia Sáinz

Supervisión de textos:

Lic. Mónica Ayala

Depósito Legal:

Nº 4-1-558-99

Primera Edición

Esta edición de 18.000 ejemplares, se terminó de imprimir en los talleres de Bolivia Dos Mil S.R.L.

Calle Lisímaco Gutiérrez 586 - Telfs.: 340319 - 418873
La Paz - Bolivia

Presentación Superintendente

El Sistema de Regulación Sectorial fue creado a fin de evitar los abusos del monopolio de los servicios públicos y asegurar la protección de los intereses de los usuarios, y equilibrar los de las empresas y el Estado.

Esta protección de los intereses del usuario constituye un tema novedoso en un país donde el usuario no es respetado, ni servido eficientemente y cuyas reclamaciones no son correctamente atendidas.

Un problema que se vio desde el inicio de las actividades de atención al usuario es la falta de conocimiento de sus derechos, lo que fomenta la baja calidad de los servicios.

Por todo esto, desde la instalación de las oficinas ODECO en las Superintendencias del SIRESE, se ha visto con agrado que el usuario comienza a conocer sus derechos como una realidad y no como una utopía lejana.

En es este sentido, y a través del apoyo de la Editorial Bolivia Dos Mil, que cumpliendo con el propósito de contribuir a la difusión de las pautas de relación entre la empresa y el usuario, me complace presentar el "Manual del Usuario de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Bolivia", con la intención de que el usuario, consciente de sus derechos, se convierta en el verdadero protagonista de la prestación de los servicios.



Luis Guillermo Uzía Fernández
SUPERINTENDENTE DE AGUAS
Sistema de Regulación Sectorial
SIRESE

Índice del Manual del Usuario de Aguas

Presentación Superintendencia 5

Usuario

- | | | |
|----|--|----|
| 1. | <i>El Usuario y los Servicios</i> | 9 |
| | <i>Cómo se debe solicitar la conexión</i> | 10 |
| 2. | <i>Derechos de los Usuarios</i> | 13 |
| | <i>El usuario debe tener presente que...</i> | 15 |
| 3. | <i>Situaciones de emergencia</i> | 16 |
| 4. | <i>Obligaciones de los usuarios</i> | 18 |
| 5. | <i>Prohibiciones</i> | 21 |
| 6. | <i>Infracciones</i> | 22 |

Empresa

Lo que debemos conocer de la empresa

- | | | |
|----|-----------------------------------|----|
| 7. | <i>Obligaciones de la empresa</i> | 24 |
| 8. | <i>Derechos de la empresa</i> | 27 |
| 9. | <i>Tarifas y facturación</i> | 28 |

La Superintendencia de Aguas

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | <i>Antecedentes</i> | 31 |
| 2. | <i>La Superintendencia de Aguas</i> | 31 |
| 3. | <i>La Superintendencia debe vigilar que las empresas presten el servicio en las condiciones adecuadas</i> | 33 |

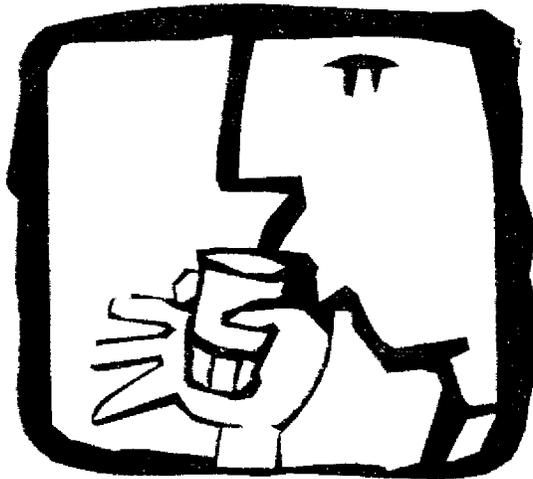
Indice del Manual del Usuario de Aguas

4.	<i>Procedimiento de reclamaciones</i>	34
	<i>Reclamación Directa</i>	36
	<i>Reclamación a la Superintendencia de Aguas</i>	38
	<i>Reclamación Administrativa</i>	39
	<i>Recurso de Revocatoria</i>	42
	<i>Recurso Jerárquico</i>	43

Algunos Consejos Prácticos **44**

-	<i>El Por qué de las fugas y cómo se eliminan</i>	45
	<i>Inodoro</i>	46
	<i>Como detectar fugas en el inodoro</i>	46
	<i>El Flotador</i>	47
	<i>La Taza</i>	48
-	<i>Conexiones de Agua Potable</i>	49
	<i>El por qué se descomponen los grifos</i>	50
	<i>Recomendaciones importantes</i>	52
	<i>En cuanto a la higiene y la salud</i>	52
	<i>El medidor y su funcionamiento</i>	53
-	<i>Para cuidar nuestros servicios</i>	56
	<i>Alcantarillado</i>	55
	<i>En cuanto al Agua</i>	56
	<i>Para prevenir</i>	57

1.- EL USUARIO Y LOS SERVICIOS



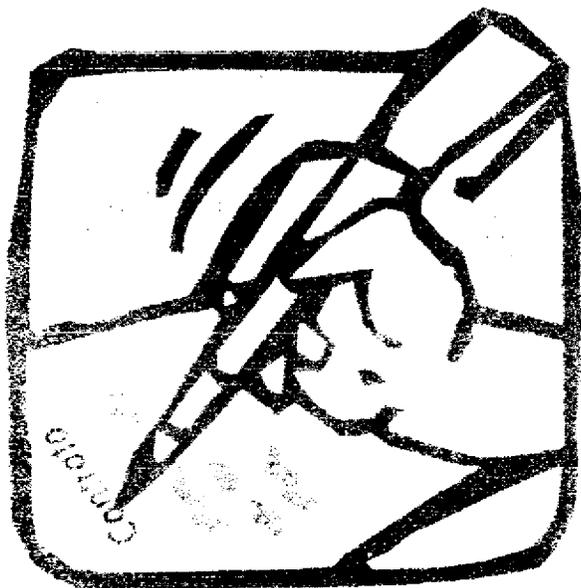
La provisión de agua potable y alcantarillado es un servicio elemental para todos los habitantes del territorio nacional.

En Bolivia, la prestación del servicio está a cargo de:

1. Gobiernos Municipales
2. Empresas Públicas descentralizadas de las Municipalidades
3. Cooperativas
4. Prefecturas
5. Empresas Privadas a través del Contrato de Concesión

Estas empresas están obligadas a prestar los servicios de agua potable y alcantarillado a los clientes que lo requieran.





Todos los ciudadanos tienen derecho a contar con servicio de agua potable salvo excepciones técnicas, que deberán ser probadas.

El primer paso para establecer la relación de servicio, es la firma de un **CONTRATO DE ADHESION** entre el usuario o cliente y la empresa.

- Todas las Empresas prestadoras de servicios, públicas o privadas serán denominadas de aquí en adelante EPSA.

¿Cómo se debe solicitar la Conexión?

- a) La solicitud de conexión es gratuita y se hace en un formulario entregado por la empresa.



- b) Junto a esa solicitud de conexión el cliente deberá presentar los siguientes documentos:
1. testimonio de propiedad del inmueble, o tarjeta de derechos reales,
 2. cédula de identidad del cliente,
 3. solicitud de conexión proporcionada por la empresa,

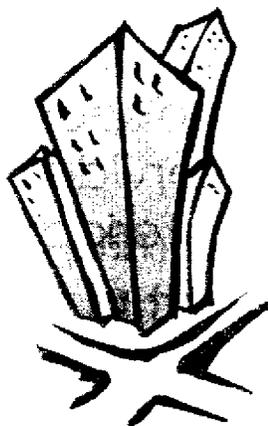


4. los planos sanitarios de agua potable y disposición de aguas servidas; aprobados por autoridad competente,
5. autorización municipal para construcciones de más de dos pisos destinadas a actividades comerciales, industriales o de otro tipo;
6. compromiso del cliente a cancelar cuotas de planes de pago;
7. comprobante de pago en caso de que los colectores hubieran sido construídos por juntas vecinales y otras instituciones.

- c) El contrato tiene una duración indefinida e ininterrumpida y sólo podrá suspenderse cuando el inmueble esté deshabitado, no tenga consumidores o se haya efectuado un corte del servicio prolongado.



d) Los contratos pueden cambiar de nombre cuantas veces el usuario o cliente lo considere necesario solicitando el cambio a la empresa, con el título de propiedad y cédula de identidad.



e) En caso de usuarios que cuenten con una sola conexión, como sucede en edificios y viviendas multifamiliares, deben nombrar un representante legal que realizará todos los trámites relacionados con el contrato de



servicios.

2.- DERECHOS DE LOS

USUARIOS

- a) Recibir información general, veraz y suficiente sobre el servicio.



- b) Recibir Agua Potable en cantidad y calidad adecuada. En caso de insuficiencia se le deberá proveer el volumen requerido para sus necesidades básicas, mediante vehículo cisterna u otros medios alternativos. (según Contrato de Concesión)
- c) Devolución de los montos pagados en exceso o facturados por error por el servicio recibido. La devolución de estos montos podrá ser hecha como abono de la siguiente factura.
- d) Cambiar el nombre del titular del contrato.



- e) Solicitar sanciones para el personal de la empresa cuando este no hubiera dado un trato correcto al cliente.



- f) Recibir el anuncio de cortes de servicio programados, con 48 horas de anticipación. (por medios masivos de comunicación)

- g) Solicitar verificación del buen funcionamiento del medidor.

- h) Reclamar ante la empresa cuando los importes facturados no correspondan al sistema tarifario vigente.

- i) Cuando se produzca un corte de servicio, el usuario deberá verificar la razón:

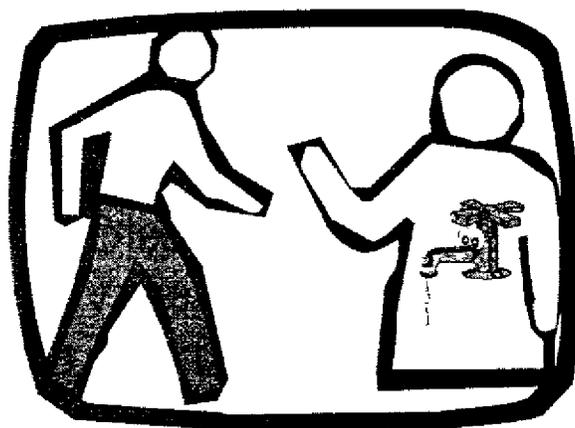
- Por falta de pago, el usuario deberá recibir notificación con un mínimo de cinco (5) días de plazo para efectuar el pago.
- Tener la rehabilitación del servicio después de cancelados los montos incluyendo intereses y cargos por rehabilitación, como máximo en las (48) horas siguientes al pago.



- La empresa no podrá cortar el servicio mientras el reclamo se encuentre en proceso.

El usuario debe tener presente que:

- a) Todo reclamo en la empresa es gratuito y deberá ser registrado en un formulario numerado.
- b) El usuario puede solicitar asesoría para presentar su reclamo en la **Superintendencia de Aguas**, en la **línea gratuita 0800-3600** que extiende sus servicios a todo el país.



3.- SITUACIONES DE EMERGENCIA

a) La empresa esta obligada a comunicar sobre las reparaciones, tareas y mantenimiento que deban realizarse por razones de emergencia.

b) La empresa está obligada a prestar servicios de emergencia con rapidez e idoneidad e iniciar las reparaciones en un plazo no mayor a (24) horas.



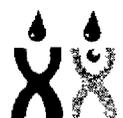
c) EL usuario podrá solicitar de la empresa la investigación de aquellas situaciones consideradas como de riesgo sanitario.



d) El usuario debe recibir la inspección **gratuita** de las instalaciones internas en aquellas casos en que pueda estar en riesgo la salud pública, la conservación del medio ambiente o pueda ocasionar daños a terceros.



- e) Si la empresa detecta algún problema respecto a la calidad del agua que pudiera afectar la salud de la población, debe informar a través de medios masivos, los procedimientos a seguir.



4.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

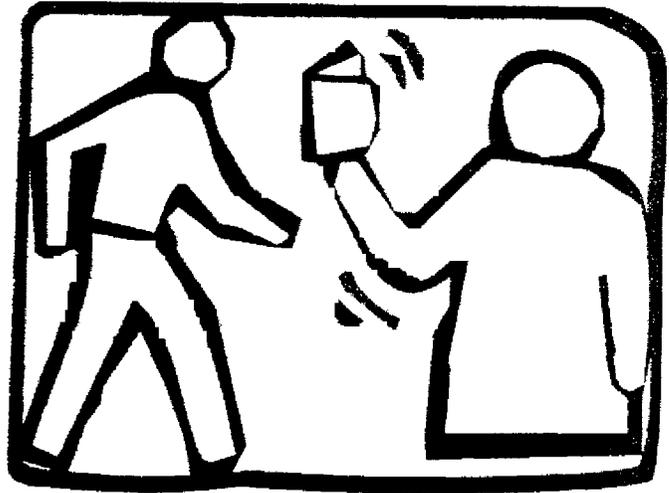


- a) Los usuarios deben obligatoriamente proveerse de los servicios domiciliarios de agua y alcantarillado, para lo cual, deben pagar todas las construcciones e instalaciones internas domiciliarias.
- b) También el usuario deberá pagar a EPSA la conexión para el servicio de agua potable y alcantarillado que incluye el costo de materiales, accesorios y mano de obra.
- c) El usuario debe pagar las reparaciones en las instalaciones internas que tengan fugas.
- d) Donde existiera una red de alcantarillado, el usuario que tuviera pozo séptico, letrina o cámara séptica de desagüe pluviocloacal deberá clausurarlo por su cuenta con los debidos cuidados sanitarios.



e) Deberá permitir la inspección y verificación de las descargas a las redes de alcantarillado.

f) Permitir el acceso al personal de la empresa para la realización de inspecciones por razones de servicio o para mantener actualizados los archivos comerciales.



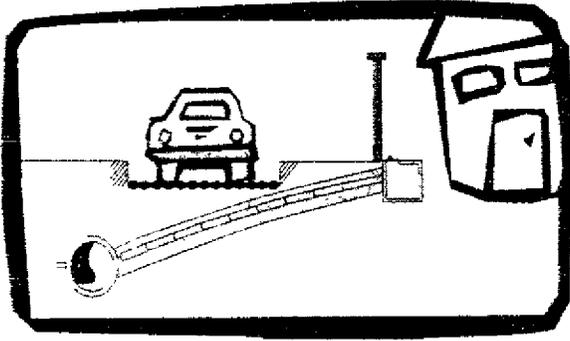
En todos los casos, este personal deberá estar debidamente identificado con uniforme y portando una credencial con fotografía y, realizar su labor en horarios de trabajo salvo en caso de emergencias.

g) Los usuarios o clientes tienen la obligación de mantener en buen estado las instalaciones internas y hacer buen uso de ellas.

h) Todo inmueble que cuente con el servicio de agua potable y exista colector de alcantarillado frente al predio, tiene la obligación de solicitar la conexión de alcantarillado.

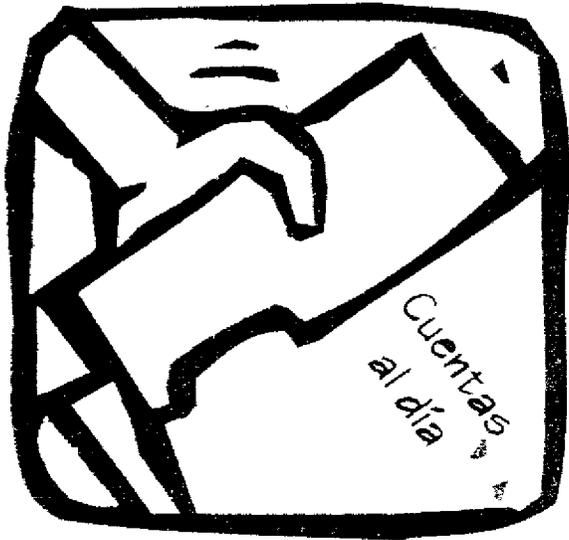
i) El usuario está obligado a eliminar las bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red de distribución.





j) Allí donde no existiera sistema de alcantarillado, el cliente está obligado a la construcción de cámaras sépticas cumpliendo pres-

cripciones sanitarias exigidas por normas y regulaciones vigentes.

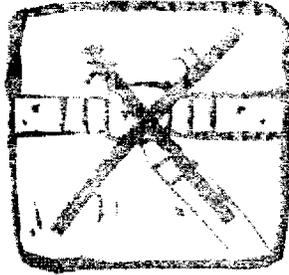


k) Antes de cambiar el domicilio, el usuario está obligado a realizar todos sus pagos. El nuevo ocupante del inmueble, también deberá verificar bajo su responsabilidad que el inmueble que vaya a ocupar no mantenga deudas con la EPSA.

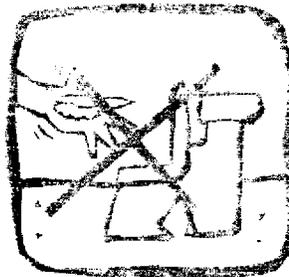
l) Permitir la instalación del medidor y la ejecución de otros trabajos de conexión autorizados por la EPSA.



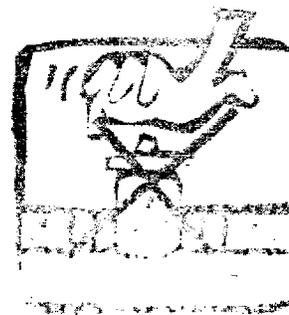
5.- PROHIBICIONES



- a) El cliente no podrá realizar ninguna conexión por cuenta propia a las redes públicas.



- b) Está prohibida la descarga de sustancias peligrosas al sistema de alcantarillado que ocasionen riesgos de salud al medio ambiente o daños a las instalaciones.

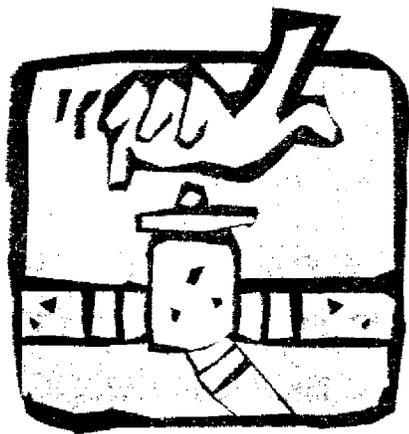


- c) El cliente **no podrá** cortar los servicios internos de agua potable ni de alcantarillado que afecten a terceros sin la respectiva autorización de la EPSA.



6.- INFRACCIONES

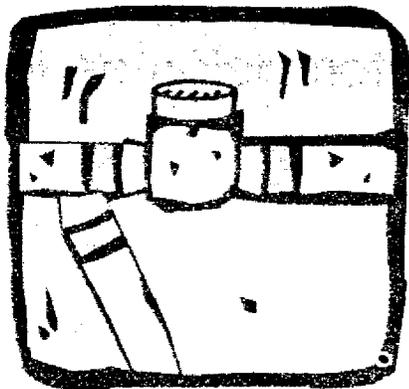
Existen algunos actos que se constituyen en infracciones y pueden ser pasibles a penalidades. A continuación se da una lista de algunas infracciones:



1. Modificar por cuenta propia las instalaciones externas de propiedad de la EPSA.

2. Dañar el medidor.

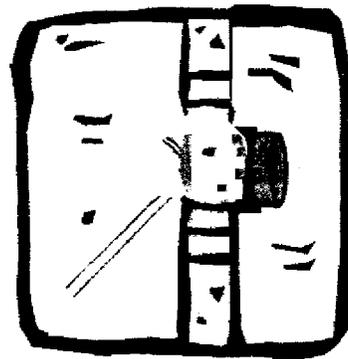
3. Manipular o ejecutar cualquier acción que evite el registro del consumo real de agua en el medidor.



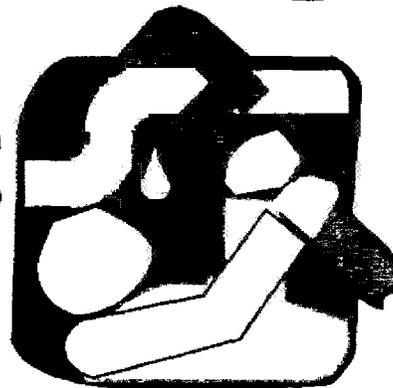
4. Realizar alguna derivación antes del medidor o cualquier otra acción que eluda el paso del agua por el medidor.



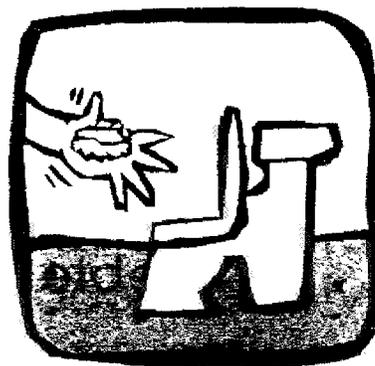
5. Realizar o permitir derivaciones o prolongaciones de las instalaciones internas hacia otros usuarios no autorizados por la EPSA o que estuvieran en corte.



6. Emplear bombas de succión directas a la red.

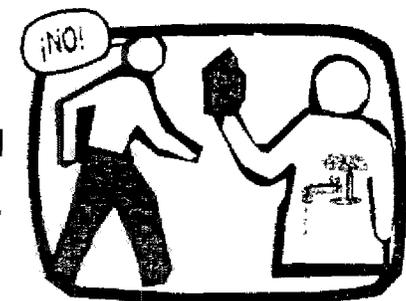


7. Conectar de forma clandestina al servicio de agua potable o alcantarillado.



8. Rehabilitarse clandestinamente.

9. Evacuar basura o cualquier otro objeto que ocasione sobrecargas o desperfectos en las tuberías en el alcantarillado, sanitario.



10. Impedir a un funcionario de la empresa la lectura del medidor.

