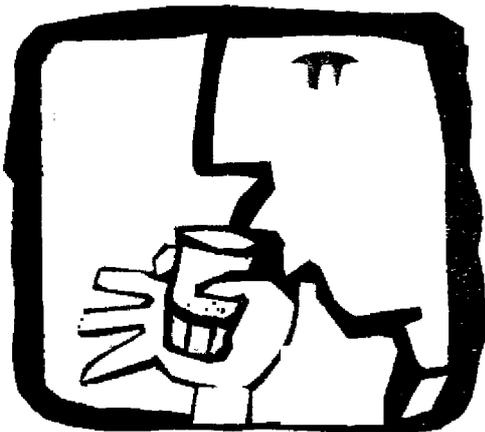


# LO QUE DEBEMOS CONOCER DE LA EMPRESA

## 1.- OBLIGACIONES

### DE LA EMPRESA



- a) Debe cumplir con los parámetros de calidad establecidos por la norma boliviana NB-512 o en su caso con los establecidos en los contratos de concesión.
- b) El servicio debe ser continuo.
- c) Es obligación de la empresa el mantenimiento de todas las construcciones e instalaciones que llegan hasta la llave de paso o medidor de cada inmueble al colector de alcantarillado.
- d) Las conexiones públicas de agua potable y alcantarillado que sufran desperfectos deben ser reparadas por la empresa sin cargos adicionales a los vecinos.



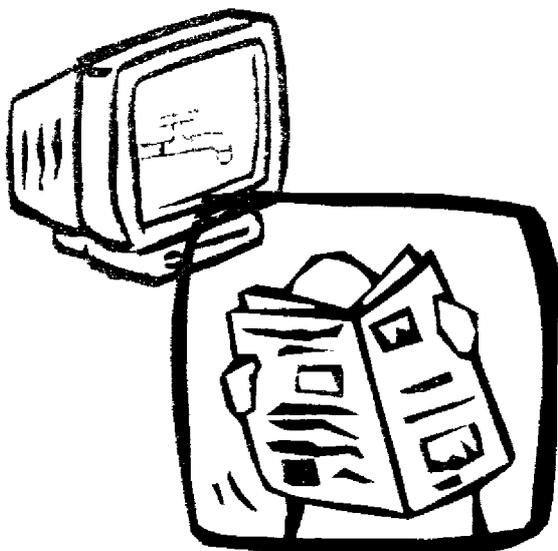
e) Registrar la reclamación en un formulario prenumerado y aprobado por la Superintendencia de Aguas.

f) La empresa deberá responder la reclamación dentro del plazo de (15) días siguientes a su recepción. De no ser, así deberá someterse a las sanciones correspondientes. Este plazo no es válido para situaciones de emergencia



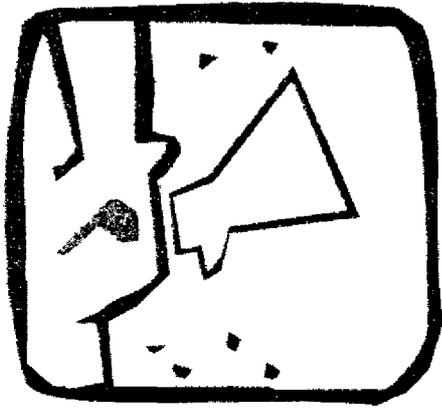
g) En un lugar donde existan redes o colectores públicos, la empresa está en condiciones de conectar los servicios de los usuarios.

h) Informar veraz y suficientemente sobre el servicio.



i) Comunicar los cortes programados del servicio con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.



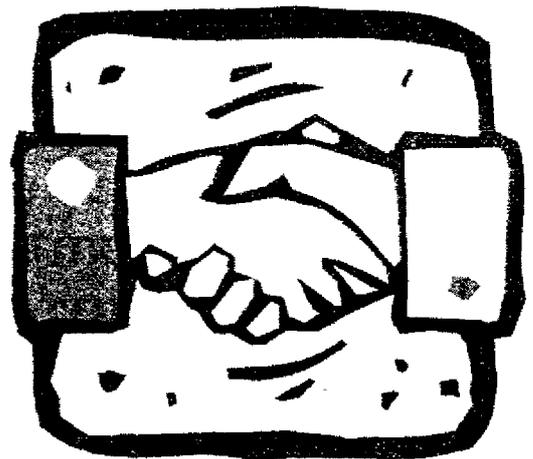


j) Proporcionar de manera permanente información a los usuarios acerca de los servicios, la documentación requerida para conexiones, mejoras y reclamos.

k) Establecer canales adecuados para que los usuarios envíen sus sugerencias para mejorar el servicio o planteen sus inquietudes y dudas acerca del mismo.

l) Tener una oficina de atención al cliente para recibir, atender y responder reclamos, solicitudes y quejas.

m) Dar un trato cortés y diligente así como respuestas adecuadas a consultas y reclamos.

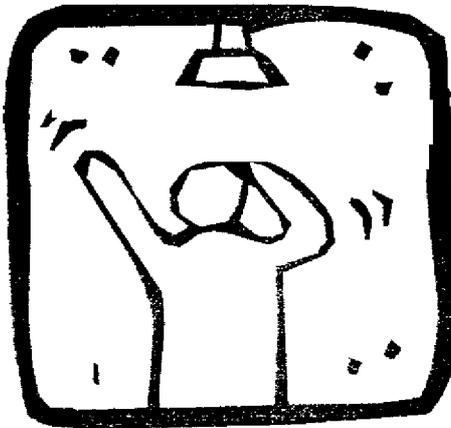


n) Garantizar la buena calidad de los materiales y ejecución de obras de las conexiones a los usuarios.

o) La empresa deberá informar sobre los lugares habilitados para el pago de las facturas.

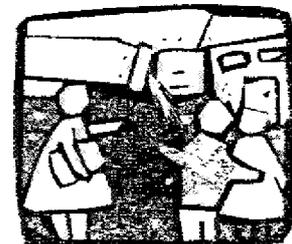
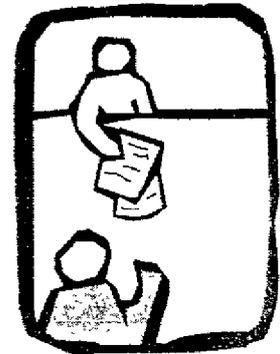


# 8.- DERECHOS DE LA EMPRESA



- a) Cobrar las tarifas y precios fijados y aprobados por la Superintendencia
- b) La empresa tiene derecho a cortar el servicio en los siguientes casos:

- Cuando no hubiera recibido el pago por dos facturas consecutivas.
- Cuando exista el peligro para la estabilidad de taludes, muros y edificaciones que puedan afectar a terceros y el usuario no hubiera realizado las reparaciones o modificaciones que le fueran solicitadas por la empresa.
- Cuando exista peligro de contaminación.



## 9.- TARIFAS Y

### FACTURACION

- a) La estructura tarifaria para el consumo de agua potable y uso del sistema de alcantarillado será aprobada por la Superintendencia de Aguas conforme a disposiciones legales vigentes



- b) Existen diferentes tarifas en el país por lo que el usuario debe consultar en las oficinas de atención al cliente de la empresa correspondiente sobre la estructura tarifaria de su región: Los datos generales de consulta pueden ser:

- Consumo medido: tarifa por m<sup>3</sup> para su categoría
- Consumo no medido: referido a una tarifa fija para los usuarios sin medidor.

- c) Las tarifas que se establezcan deben generar ingresos que permitan financiar los costos de administración, comercialización, operación y mantenimiento de los servicios, así como nuevas inversiones para desarrollo y expansión.



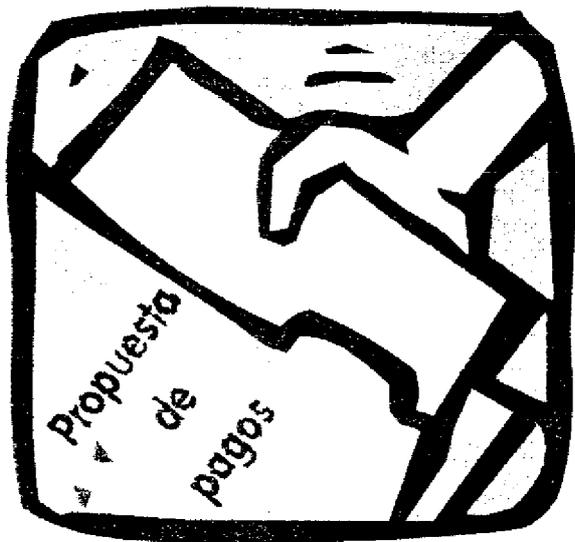
- d) Las facturas con constancia impresa de pago son los únicos documentos reconocidos por la empresa.
- e) La facturación por servicio de agua potable se basará en la lectura/medida del consumo o en valores catastrales.
- f) La periodicidad de la factura será mensual.
- g) Las tarifas del servicio de agua potable y alcantarillado serán cobradas en la misma factura.
- h) Todas las facturas deberán tener como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre y domicilio del cliente,
2. Fecha de emisión,
3. Ubicación del inmueble,
4. Periodo facturado,
5. Fecha de vencimiento,
6. Explicación detallada de los servicios facturados,



7. Fecha de control de medición,
8. Importe total a pagar,
9. Lugares de pago (al reverso de la factura)

i) El usuario podrá recibir la factura en su domicilio sin costo adicional y con anticipación suficiente a su vencimiento. En algunos departamentos del país el cliente debe apersonarse al banco o a la empresa para cancelar sus facturas. El hecho de no recibir la factura no exime al usuario de su pago por los servicios.



j) En casos especiales, la empresa podrá ofrecer planes de pago al cliente, explicando el monto de la deuda, los intereses, la forma de pago, periodicidad, cantidad de cuotas, etc.



**DONDE ACUDIR PARA  
ELEVAR NUESTROS RECLAMOS**

# **LA SUPERINTENDENCIA DE AGUAS**

## **1. ANTECEDENTES**

A partir de la capitalización de las empresas de servicio. El Estado crea entidades reguladoras, con el fin de proteger a los consumidores de posibles abusos, y a fin de procurar que los servicios básicos, en su mayoría monopólicos, sirvan al usuario en las condiciones de calidad y eficiencia .

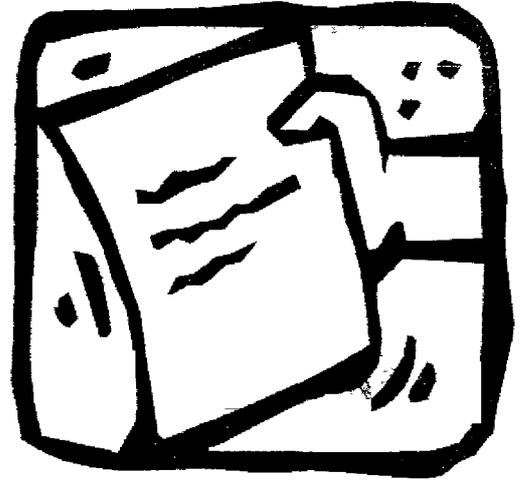
## **2. LA SUPERINTENDENCIA DE AGUAS**

La Superintendencia de Aguas tiene que regular a todas las entidades que prestan servicios de agua potable y alcantarillado sanitario existentes, estas son de distintas características como cooperativas de servicio

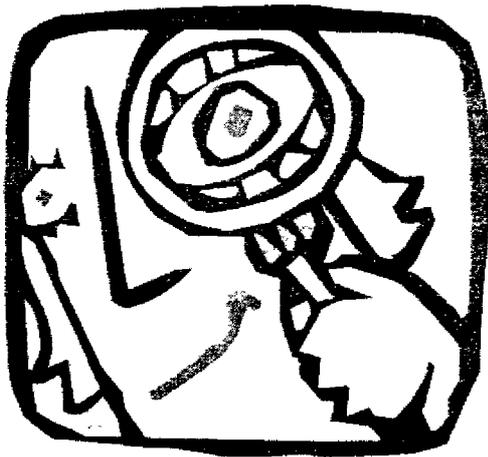


público, de las que existe mas de un centenar en todo el país, empresas municipales autónomas, municipalidades por si mismas, comités de aguas y prefecturales, y empresas concesionarias.

El Reglamento de Concesiones establece que la Superintendencia debe regularizar la concesión de todas esas entidades.



EPSA necesariamente debe supeditarse a regulación con el fin de proteger los intereses de los usuarios y del Estado .



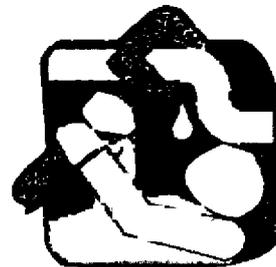
Una de las funciones principales de la Superintendencia de Aguas consiste en proteger al usuario mediante el seguimiento y control de la calidad del servicio.



### **3. LA SUPERINTENDENCIA DEBE VIGILAR QUE LAS EMPRESAS PRESTEN EL SERVICIO EN LAS CONDICIONES ADECUADAS**

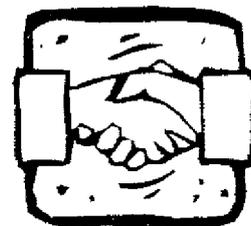
En este sentido, las condiciones del servicio que todo usuario debe esperar se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Atención eficaz.
- Rapidez en realizar las conexiones.



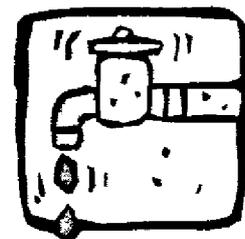
- Rapidez, eficiencia y respeto al recibir y atender consultas o reclamaciones.
- Rapidez en la respuesta a las cartas.

- Actitud del personal, iniciativa, cortesía y amabilidad.
- Calidad técnica del servicio.



- Cumplimiento de los parámetros de calidad obligatorios de acuerdo a normas bolivianas establecidas.
- Cobertura del servicio.

- Continuidad .
- Presión adecuada en la llave de agua.



En este sentido, la Ley SIRESE, establece un procedimiento de reclamos que todo usuario debe conocer.

#### **4. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES**

- a) Toda reclamación del usuario deberá ser presentada en primera instancia a la empresa por escrito o verbalmente y deberá registrarla en formularios específicos antes de cumplirse treinta (30) días de producido el hecho de la reclamación. La empresa, en cualquier caso está obligada a asignar un número a la reclamación y deberá entregar una constancia de este registro al usuario.
- 
- An illustration showing a document titled 'Formulario de Reclamo' (Complaint Form) and a folder or binder. The document has several lines of text and a small graphic at the top. The folder is open, and the document is placed inside it.
- b) Las reclamaciones sobre los montos mal facturados, sólo podrán hacerse dentro del plazo de vencimiento de la factura objeto de la reclamación, treinta (30) días.
- c) Los reclamos sobre la calidad de los materiales utilizados en la conexión o en las instalaciones, deben hacerse por escrito y la empresa está obligada a repararlos o cambiarlos.

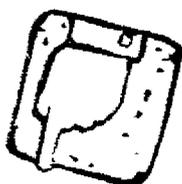




d) El plazo máximo de solución de una reclamación es de treinta (30) días, pero la respuesta al usuario es de quince (15) días. Si la empresa no respondiera a la reclamación en ese lapso. El usuario puede acudir a la Superintendencia de Aguas.

De acuerdo a ley, las reclamaciones de los usuarios tienen cuatro instancias:

**1. Reclamación directa**  
(en la oficina de atención al cliente de la empresa) ODECO.

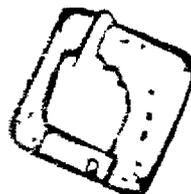


**2. Reclamación administrativa**  
en la oficina de atención al usuario la Superintendencia de Aguas.



**3. Recurso de revocatoria** a la Superintendencia de Aguas.

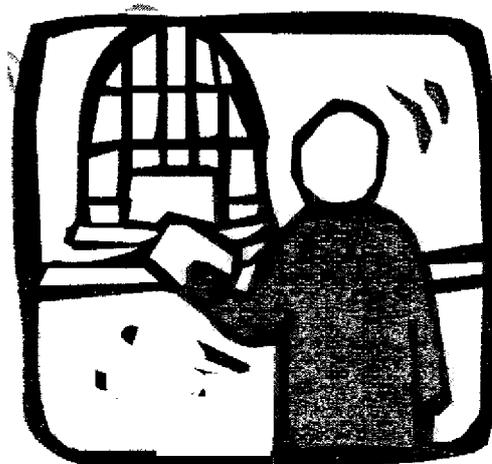
**4. Recurso jerárquico** al. SIRESE Superintendencia General



## RECLAMACION DIRECTA

La reclamación directa procede cuando se produce un hecho que perjudica los intereses del usuario. En ese caso, el usuario deberá proceder de la siguiente manera:

- Presentarse en la oficina de atención al cliente ODECO de la empresa dentro de los treinta (30) días siguientes de producido el hecho.



- Solicitar un formulario de reclamación directa y llenarlo con los datos correspondientes.
  - Entregar dos copias a la empresa y quedarse con una para fines de seguimiento.
- La empresa deberá registrar la reclamación y asignarle un número.



- La empresa deberá responder a la reclamación en el plazo de quince (15) días siguientes a la recepción y, podrá resolverlo dentro de los treinta (30) días siguientes siempre que existan argumentaciones técnicas para ello.



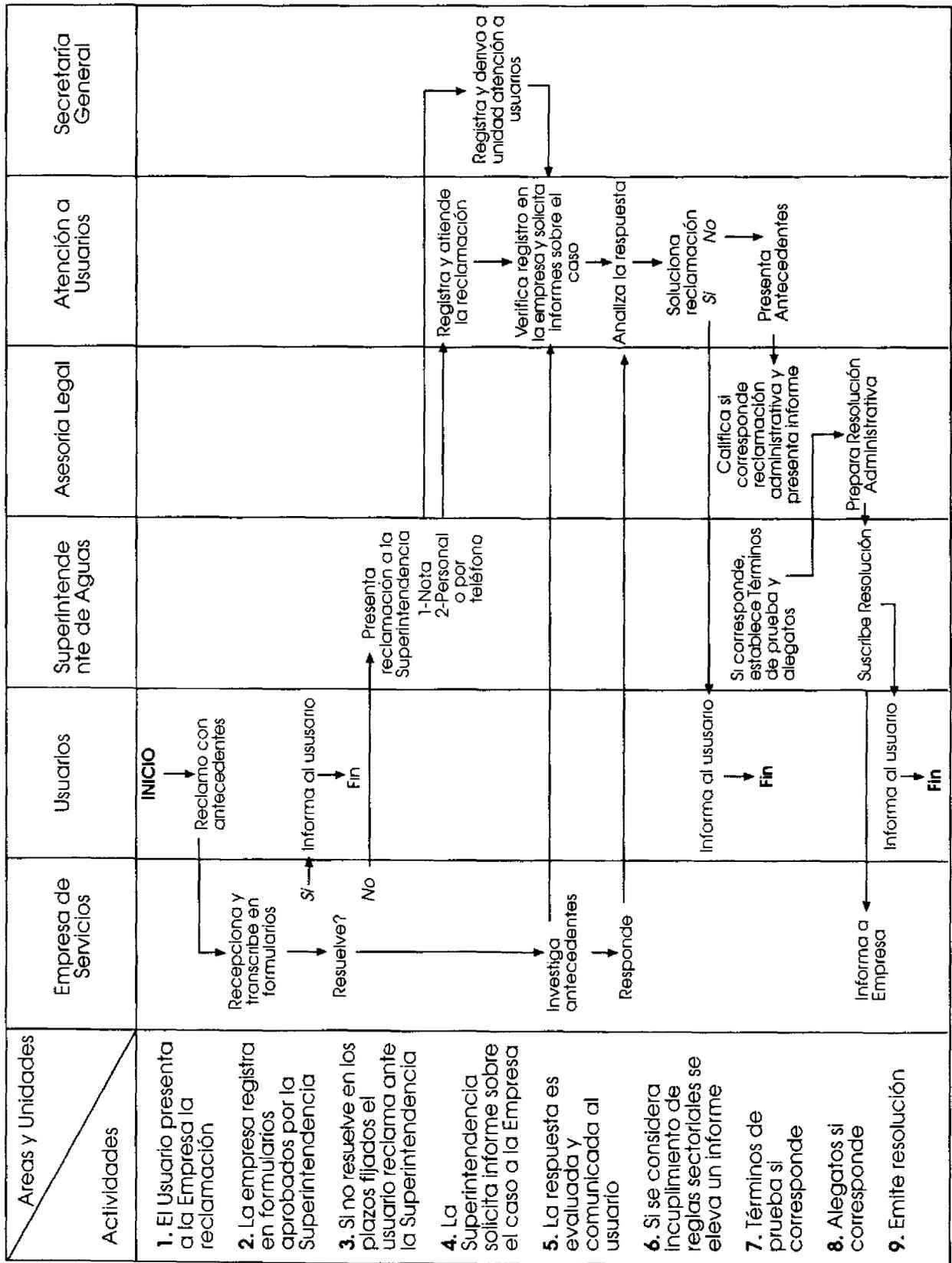
- Si la reclamación no fuera procesada y resuelta en el tiempo estipulado, el usuario puede acudir a la Superintendencia de Aguas a efectuar su reclamación.

- **Nota.-**

El usuario no debería estar obligado a cancelar la factura objeto de su reclamo. Esto no excluye sus obligaciones con facturas anteriores y posteriores.



# RECLAMACION A LA SUPERINTENDENCIA DE AGUAS

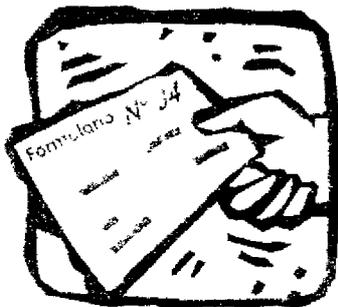


## RECLAMACION ADMINISTRATIVA

La reclamación administrativa es aquella que el usuario tiene derecho a presentar en los casos en que considere que la empresa ha incurrido en un incumplimiento de sus obligaciones y le ha ocasionado perjuicio.

Esta reclamación sólo procede cuando la empresa no ha resuelto la reclamación directa o cuando no hubiera rechazado el reclamo del usuario. En este caso, el usuario deberá proceder de la siguiente manera:

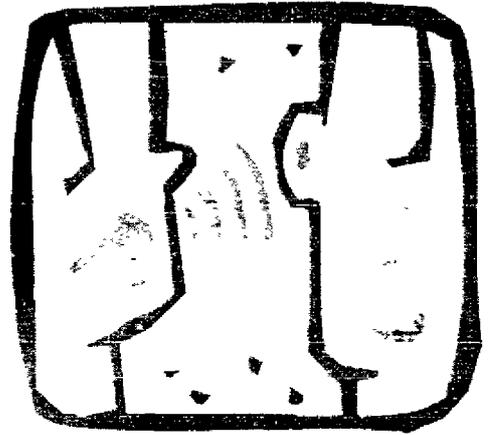
- Presentar la solicitud verbalmente o por escrito a la Superintendencia de Aguas acreditando que previamente se hizo una reclamación directa y mencionando el número de reclamo.



- En el caso de no existir este número de la reclamación o se hubiera procesado indebidamente podrá explicar lo ocurrido.



- Si la reclamación es presentada verbalmente, deberá cersiorarse que se levanta un acta que registre su contenido con su firma.

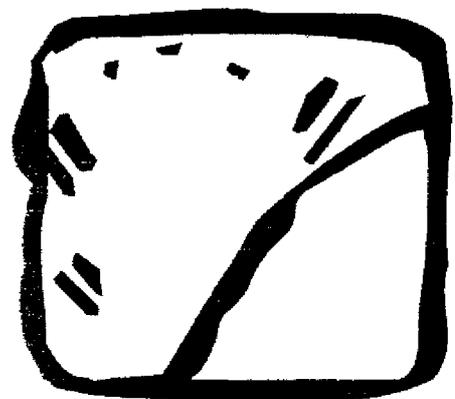


- Recibida la reclamación, la Superintendencia deberá examinar los antecedentes y verificarlos en la EPSA.

- La EPSA tiene una (1) semana para responder, ratificar o en su caso rectificar si se

cometió algún error con el usuario. Una vez recibida la respuesta ésta es comunicada al interesado.

- Si la respuesta satisface al usuario, finaliza el proceso.
- Si la respuesta no convence al usuario se revisan los antecedentes y si se considera que los hechos reclamados



constituyen infracción a las normas sectoriales, dictará una providencia calificando el hecho como sujeto a la reclamación administrativa y abrirá el proceso formulando cargos contra la empresa.



- La empresa será notificada y tendrá plazo, a partir de la notificación, de cinco (5) días para responder prestando pruebas documentales.

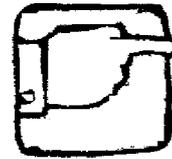
- Presentada la respuesta de la empresa, la Superintendencia podrá disponer la apertura de un término probatorio no mayor a quince (15) días.

- Concluido el plazo de quince (15) días las partes podrán alegar dentro de los cinco días siguientes.

- La Superintendencia de Aguas dictará la resolución que declare la reclamación probada o improbada. En este último caso, se ordenará el cumplimiento de las normas legales sectoriales infringidas y procederá de la siguiente manera:



- a) Dentro de los cinco (5) días siguientes a la contestación si no se hubieran producido pruebas.
- b) Dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de alegatos o vencido el plazo para el efecto, si hubieran pruebas.
- c) Aplicará sanciones si corresponde.
- d) En el caso de que las sanciones afectaran los intereses de los usuarios, estos podrán acudir al recurso de revocatoria.



## RECURSO DE REVOCATORIA

- a) Este recurso procede cuando el usuario, una vez notificada la resolución de la reclamación administrativa, considera que se le ha perjudicado.
- b) El recurso de revocatoria se formula mediante un escrito dirigido a la Superintendencia de Aguas fundamentado en un plazo no mayor a diez (10) días a computarse desde la fecha de la notificación del resultado de la resolución.
- c) El Superintendente de Aguas deberá proceder de la siguiente manera:

- En un plazo no mayor a treinta (30) días dictar otra resolución que niegue o revoque la resolución de reclamación administrativa.



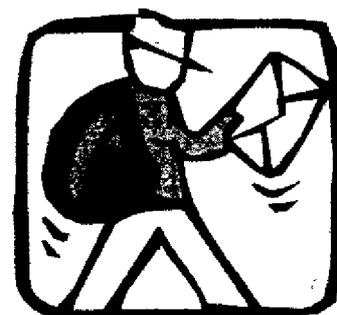
- Notificar al usuario reclamante con esta resolución.
- Si el usuario considera que tal decisión sigue afectando sus intereses, podrá hacer uso del recurso jerárquico.



## RECURSO JERARQUICO

a) Si el usuario considera que continúan infringiéndole, podrá presentar contra la resolución de la Superintendencia de Aguas el recurso jerárquico en un plazo de diez (10) días a partir de la fecha en que fue notificado con la resolución.

b) La Superintendencia de Aguas recibirá el memorial que contiene el recurso y remitirá los actuados en su expediente a la Superintendencia General del SIRESE en el plazo de dos (2) días.



c) El Superintendente General admitirá el recurso y dictará una providencia de admisión en un plazo no mayor a dos (2) días.

d) El usuario podrá apersonarse ante la Superintendencia General a presentar alegatos fundamentando su petición.



e) El Superintendente General dictará la resolución final en un plazo no mayor a noventa (90) días.

