

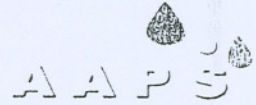


ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

COPIA LEGALIZADA



AUTORIDAD
DE AGUA POTABLE
Y SANEAMIENTO BÁSICO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 259 /2012

La Paz, 28 de mayo de 2012

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO BÁSICO**

VISTOS:

Que, mediante Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009, se dispone la extinción de la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Que, el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico considerando la Ley N° 2066 de 11 de abril de 2000 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; la Ley 2878, de 8 de octubre de 2004 de Promoción y Apoyo al Sector de Riego; y sus reglamentos, en tanto no contradigan lo dispuesto en la Constitución Política del Estado.

CONSIDERANDO:

Que, el D.S. 0071 de 9 de abril de 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social con el objetivo de controlar, supervisar y regular las Actividades de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Que, el inciso l) del artículo 24 del D.S. 0071, establece como atribución específica de la Autoridad de Fiscalización y Control Social, la protección de los usuarios de los servicios de agua potable u/o saneamiento básico.

Que, asimismo el inciso j) del artículo 24 del D.S. faculta a la AAPS requerir a las personas naturales o jurídicas y otros entes relacionados con el sector regulado, información, datos y otros aspectos que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

CONSIDERNADO:

Que, dentro del marco de lo señalado precedentemente se evidencia que la protección de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento básico es imprescindible, en ese sentido, toda EPSA regulada debe contar con una oficina de atención a usuarios (ODECO) o por lo menos con personal asignado para esta función en los casos de entidades prestadoras del servicio de agua pequeñas.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, dentro del marco de sus atribuciones y competencias en cumplimiento de lo establecido por el inciso l) del art. 24 del D.S. 0071, tiene como uno de sus objetivos el seguimiento a las oficinas de Atención a Usuarios de las Entidades Prestadoras del Servicio (ODECO), referente a la atención integral de usuarios ya sea por reclamos directos o consultas; así como la correcta aplicación del procedimiento administrativo establecido por norma para dicha atención; difusión de derechos y obligaciones tanto de usuario como de la EPSA y difusión de las instancias de Reclamación establecidas por norma, procurando de esta manera obtener de las ODECO un correcto funcionamiento de toda la plataforma de Atención de Usuarios.

Que, para el cumplimiento del objetivo establecido precedentemente, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua y Saneamiento Básico realiza continuas inspecciones a las ODECO de las Entidades Prestadoras del Servicio (EPSA) reguladas.

Que, de las inspecciones realizadas a las ODECO de las EPSA a nivel nacional, durante el primer semestre de la presente gestión se emitió el Informe AAPS 1926 I 1273 JAC 246/2012 de 2 de mayo de 2012

COPIA LEGALIZADA



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA



AUTORIDAD DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 259 /2012

La Paz, 28 de mayo de 2012

suscrito por el Lic. Ivan Ledezma Torrico, que establece que verifico que las Empresas Prestadoras del Servicio en su mayoría no consignan dentro de su material de Difusión y ni de sus facturas, información clara sobre la existencia y atribuciones de la entidad reguladora del sector, es decir la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Que, dicha situación va en directo perjuicio de los usuarios que al no ser informados de la existencia y atribuciones de la entidad reguladora tienen coartado su derecho a efectuar reclamos en contra de las EPSA por la mala atención o deficiente servicio en segunda instancia.

CONSIDERANDO:

Que, representa una necesidad imperiosa para el cumplimiento de lo establecido por el inciso j) del Artículo 24 del D.S. 0071 que se refiere a la protección de los usuarios, que las Entidades Prestadoras del Servicio de Agua, incorporen información, estableciendo de manera clara que en caso de reclamos de los usuarios, que no se encuentren de acuerdo con la respuesta brindada por la EPSA tiene la facultad y el derecho de acudir ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en segunda instancia, al efecto se incorpore en la información de difusión y en las facturas la existencia de la AAPS como Entidad de atención de reclamos en segunda instancia y además de registrarse la línea gratuita 8001030600.

Que sin embargo esta determinación no debe afectar la programación en la impresión de facturas, recibos o material de difusión dispuesto por las EPSA, entendiéndose que su incorporación sea paulatina y no afecte económica ni financieramente al operador.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Control y Fiscalización Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- Las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua de acuerdo a su programación de impresión, deben incorporar paulatinamente en sus facturas, comprobantes de pago mensuales y en todo material de difusión que emitan en eventos públicos y/o a través de radio, prensa y televisión, que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, es la segunda instancia de reclamación administrativa, asimismo registrar que la AAPS cuenta con la línea gratuita 800103600 de atención a los usuarios.

SEGUNDO.- La presente Resolución se aplicara a todas las Entidades Prestadoras del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitaria reguladas a nivel nacional.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Handwritten signature of Freddy Bustanza J. and printed name: FREDDY BUSTANZA J. ASESOR LEGAL Autoridad de Agua Potable y Saneamiento Básico Ministerio de Medio Ambiente y Agua

ES COPIA FIEL stamp and stamp of the Director Ejecutivo: Dr. Wilmar Troche J. and Director Ejecutivo of the Authority of Basic Potable Water and Sanitation Control and Social Fiscalization, Ministry of Environment and Water.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL stamp and handwritten signature of Freddy Bustanza J. and printed name: FREDDY BUSTANZA J. ASESOR LEGAL Autoridad de Agua Potable y Saneamiento Básico Ministerio de Medio Ambiente y Agua

Handwritten signature of Freddy Bustanza J. and printed name: FREDDY BUSTANZA J. ASESOR LEGAL Autoridad de Agua Potable y Saneamiento Básico