



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 BÁSICO

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 70 /2012**  
**La Paz, 20 de diciembre de 2012**

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Que, en el marco de la Ley N° 1600 de 28 de octubre de 1994, se creó el Sistema de Regulación Sectorial, asumiendo como sus objetivos el regular, controlar y supervisar aquellas actividades de los sectores de telecomunicaciones, electricidad, hidrocarburos, transportes, saneamiento básico.

Que, mediante el artículo 14 de la Ley N° 2029 de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, modificada por Ley N° 2066 de 11 de abril de 2000, se creó la Superintendencia de Saneamiento Básico incorporando el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario al Sistema de Regulación Sectorial en sustitución de la Superintendencias de Aguas, transfiriendo todas las obligaciones, derechos, facultades y atribuciones de esta última a la entonces nueva Superintendencia.

Que, el inciso i) del artículo 15 de la Ley N° 2066 de 11 de abril de 2000 determina como atribución específica del Superintendente de Saneamiento Básico, la protección de los derechos de los Usuarios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, constituyendo los derechos y obligaciones de los prestadores de servicio y los usuarios.

Que, en este sentido la entonces Superintendencia de Saneamiento Básico emite la Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 44/2001 de 06 de septiembre de 2001 a través del cual establece que las oficinas de Atención al Cliente de todas las EPSA se constituirán en Oficinas del Consumidor ODECO, asimismo aprueba el procedimiento y los mecanismos para el funcionamiento de las mismas, señalados en los siguientes anexos:

- I. Procedimiento de Atención a Usuarios en ODECO de la EPSA Regulada.
- II. Procedimiento para el registro de llamadas de emergencias y consulta.
- III. Información a la Superintendencia de Saneamiento Básico.
- IV. Procedimiento para la atención de reclamaciones en la Superintendencias.

Que, en razón del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 se abroga el Decreto Supremo N° 24505 de 21 de febrero de 1997; instituyéndose el





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 BÁSICO

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 70 /2012**  
**La Paz, 20 de diciembre de 2012**

reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de Abril de 2002 de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial.

Que, los parágrafos I, II y III del artículo 54 del referido Decreto Supremo establece que el usuario tiene derecho a recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación de servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados según corresponda, para dicho efecto, toda empresa o entidad regulada, en todos aquellos lugares donde preste servicios, debe contar con una ODECO, por lo que las Superintendencias Sectoriales podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento internos de las ODECOs.

Que, en base a lo precedido la Ex – Superintendencia de Saneamiento Básico emite la Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 95/2005 de 22 de septiembre 2005, modificando la Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 44/2001 de 06 de septiembre de 2001 y a los anexos I – III – IV con la inserción de los nuevos plazos procedimentales determinados por el Decreto Supremo N° 27172, quedando subsistente el anexo II de la Resolución Administrativa SISAB N° 44/2001.

Que, el parágrafo I del artículo 20 de la Constitución Política del Estado determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que, el parágrafo II del artículo 20 de la Constitución Política del Estado señala que la provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

Que, mediante Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009 se crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS,





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 BÁSICO

---

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 70 /2012**  
**La Paz, 20 de diciembre de 2012**

cuya atribución es fiscalizar, controlar, supervisar y regular las actividades de Agua Potable y Saneamiento Básico considerando la Ley N° 2066 de 11 de abril de 2000

de Prestación de Servicio y utilización de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, asumiendo las competencias, derechos y obligaciones de las Ex – Superintendencia.

Que, en el inciso l) del artículo 24, del Decreto Supremo referido, establece como una de sus competencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico proteger los derechos de usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico, garantizando los intereses y derechos de los usuarios.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico tiene el deber de precautelar los intereses de los usuarios del servicio de agua potable o alcantarillado sanitario acogiendo las medidas necesarias para garantizar que estos reciban servicios de buena calidad, a un precio razonable y que dispongan de medios necesarios para poder expresar sus reclamos, los cuales se efectivizarán al emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento internos de las ODECOs de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSAs) en cumplimiento estricto del artículo 54 parágrafo III del Decreto Supremo N° 27172.

Que, el Plan Rector de Atención al Usuario de la AAPS ha planteado la necesidad de ordenar y procesar la información respecto al servicio en el área de atención a usuarios que brindan las empresas reguladas de los centros urbanos del país, sugiriendo que la ODECO ofrezca un servicio integral en base a los lineamientos establecidos por la AAPS como ente regulador.

Que, se ve la necesidad de contar con un reglamento que se adecue al funcionamiento interno de la Oficina de Atención al Consumidor para lograr ofrecer una atención integral, eficaz y eficiente a los reclamos, solicitudes y consultas de los usuarios respecto al servicio de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario, estandarizando para el efecto las actividades de estas oficinas, con el objetivo de





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 BÁSICO

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 70 /2012**  
**La Paz, 20 de diciembre de 2012.**

resguardar la protección de los derechos de los usuarios de conformidad con el Decreto Supremo N° 27172.

**POR TANTO**

El Director de Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en ejercicio de sus funciones y atribuciones conferidas por Ley.

**RESUELVE**

**PRIMERO.-** Aprobar el Reglamento al Funcionamiento Interno de las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) - EPSAs Reguladas en los Centros Urbanos para una atención integral, eficiente y eficaz de las reclamaciones, solicitudes y consultas de los usuarios, la cual se adjunta a la presente Resolución Administrativa Regulatoria y que forma parte indisoluble de la misma.

**SEGUNDO.-** Revocar la Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 95/2005 de 22 de Septiembre de 2005 así como el Anexo II de la Resolución Administrativa Regulatoria SISAB N° 44/2001 de 6 de septiembre de 2001.

**TERCERO.-** Las ODECOs de la EPSAs contempladas en esta resolución deberán elaborar y remitir a la AAPS el Plan Rector de Atención al Usuario en el plazo máximo de seis (6) meses, a partir de la notificación con la Guía de los Usuarios de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

Regístrese, comuníquese y archívese.

*[Handwritten signature]*  
ASESOR LEGAL  
Autoridad de Agua Potable y Saneamiento  
Básico del Ministerio de Medio Ambiente y Agua

*[Handwritten signature]*  
Ing. Germán Justo Atamayo  
DIRECTOR EJECUTIVO  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO  
Ministerio de Medio Ambiente y Agua





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 BÁSICO

**REGLAMENTO AL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LAS OFICINAS DE  
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (ODECOs) - EPSAs REGULADAS DE LOS  
CENTROS URBANOS  
APROBADA MEDIANTE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS  
Nº 70/2012 DE 20 DE DICIEMBRE DE 2012**

**TITULO I  
CAPITULO PRIMERO  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1º.- (Objeto).** El presente reglamento tiene por objeto reglamentar el funcionamiento interno de las Oficinas de atención al Consumidor (ODECOs) – EPSA, para una atención integral, eficiente y eficaz de las reclamaciones, solicitudes y consultas de los usuarios.

**Artículo 2º.- (Definiciones).** Para la aplicación de la presente Resolución, se establece las siguientes definiciones:

- a) **AAPS.-** Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico
- b) **Agua Potable.-** Agua para el consumo humano de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa regulatoria vigente.
- c) **Atención al Usuario.-** Se refiere al servicio que debe brindar el personal ODECO al usuario en cuanto a la atención de reclamos, solicitudes y consultas.
- d) **Información al Usuario.-** El personal ODECO deberá proporcionar información oportuna, veraz y confiable respecto a los servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico, tanto en oficinas como por vía telefónica o por cualquier otro medio.
- e) **Oficina ODECO.-** Es el espacio físico destinado para la atención de reclamos, solicitudes o consultas de los usuarios respecto a los servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico, constituyéndose en una oficina exclusiva para los usuarios, no sólo como administradora de los reclamos, facturación y tarifas excesivas, sino como un mecanismo promotor de la información, orientación y educación del usuario.
- f) **Reclamo.-** Es la materialización de la queja, que emerge cuando el usuario siente vulnerados sus derechos a través de una acción u omisión del servicio,





ESTADO PLURINACIONAL  
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA



**AAPS**  
AUTORIDAD  
DE AGUA POTABLE  
Y SANEAMIENTO BÁSICO

manifestando su inconformidad con las gestiones realizadas por la EPSA, el mismo que debe ser sometido a un procedimiento de control y seguimiento hasta su resolución. Existen diferentes causas para un reclamo, sin embargo dada la naturaleza del servicio, estos pueden ser clasificados en los siguientes tipos:

- f.1) Reclamo Técnico, es todo aquel reclamo que tenga que ver con el tendido o conexión de la red Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario que el usuario considera que presenta algún daño y amerita una revisión técnica.
- f.2) Reclamos Comerciales, es todo aquel reclamo que se refiere al proceso de facturación del servicio Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario que el usuario considera que presenta algún error y amerita una revisión o verificación.
- f.3) Reclamos de emergencia, son aquellos que por su naturaleza necesitan una atención inmediata.
- f.4) Reclamos por cortes.
- f.5) Otros.
- g) **Reclamo Administrativo.**- Es el reclamo que el usuario o un tercero por él presentan ante la AAPS dentro del plazo establecido de manera verbal o escrita, por cualquier medio de comunicación, acreditando previamente haber realizado la reclamación directa.
- h) **Reclamo Directo.**- Es el reclamo en primera instancia que el usuario o un tercero por el presentan ante la ODECO – EPSA, dentro del plazo establecido de manera verbal o escrita, por cualquier medio de comunicación.
- i) **Solicitudes.**- Es aquella petición realizada por el usuario que se constituye en parte del servicio; los grupos de solicitudes enmarcadas en esta definición son: (*sin carácter limitativo*)
  - i.1) La solicitud del servicio, que forma parte del primer documento de contacto entre la EPSA y el usuario y va casi siempre unido al contrato del servicio.
  - i.2) Solicitud de Baja temporal, conforme a norma cualquier usuario puede solicitar a la EPSA una baja temporal del servicio y pactar las condiciones en las cuales se realizará este servicio.
  - i.3) Planes de Pago, la EPSA puede aceptar las solicitudes para planes de pago conforme lo determinen sus políticas internas.
  - i.4) Solicitud de Rehabilitaciones, se produce cuando el usuario acude a la EPSA luego de efectuar el pago de su factura en mora o cuando solicitan la





suspensión del corte de servicio que se realice de forma voluntaria, requiriendo la rehabilitación del servicio.

- j) **Usuario.**- Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que utilice alguno de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

**Artículo 3º.- (Funciones).** Las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) de la EPSA tienen las siguientes funciones:

- a) Atender, procesar y resolver eficaz y eficientemente las reclamaciones de los usuarios en los plazos establecidos, de acuerdo al tipo de reclamo que corresponda:

**a.1) Reclamo Técnico,** que podrán ser (*sin carácter limitativo*):

**a.1.1) Reventazones.**- Daños en tuberías matrices que pueden constituirse en un peligro en la vía pública, desperdicio del agua o daños a instalaciones privadas.

**a.1.2) Filtraciones.**- Ocasionadas por instalaciones públicas o internas con daño al usuario o terceros.

**a.1.3) Medidores en mal estado.**- Ocasionados por el deterioro o las condiciones ambientales.

**a.1.4) Medidores dañados.**- Este es el reclamo que tiene que ver con la rotura de la cúpula de protección de la relojería, las malas condiciones de la tapa o un medidor trancado.

**a.1.5) Mala calibración.**- Generalmente se detecta a través de las reclamaciones por exceso de facturación o bien por medición menor al consumo real.

**a.1.6) Falta de conexión.**- Cuando el usuario paga por la conexión del servicio y la EPSA no procede con la instalación.

**a.1.7) Falta de Presión.**- Este es un reclamo que establece una deficiencia en la dotación que puede ser ocasionada por algún problema en la red de distribución, horas de mayor uso o bien instalaciones internas.

**a.1.8) Suspensiones del Servicio.**- Podrán ser programadas o fortuitas.

**a.1.9) Calidad del agua.**- Se refiere a los reclamos sobre las características físico-químicas del agua.

**a.1.10) Servidumbres** de alcantarillado sanitario relacionado a filtraciones.





- a.1.11) Obstrucciones derivados de la servidumbre.
- a.1.12) y otros que derivados de la naturaleza del servicio
- a.2) **Reclamo Comercial**, que podrán ser: *(sin carácter limitativo)*
- a.2.1) **Cargos equivocados.**- La EPSA, ya sea por error del sistema o de lectura puede haber efectuado un cargo equivocado al usuario en la factura.
- a.2.2) **Error de lecturas del medidor.**- En los sistemas medidos este es un error que a veces la EPSA puede cometer, ya sea por el estado del medidor o por alguna omisión.
- a.2.3) **Falta de facturación.**- Se produce cuando el usuario afirma no haber procedido al pago por no recibir la factura, sin considerar que es una obligación cumplir con los pagos oportunamente.
- a.2.4) **Cambio de Categoría.**- se produce cuando el usuario afirma tener una categoría que no le corresponde.
- a.2.5) **Catastro.**- Este es un tema que deriva en varios problemas que van desde el cambio de categoría, modificaciones de datos y direcciones para las inspecciones.
- a.2.6) Otros derivados de la naturaleza del servicio.
- a.3) **Reclamos por Cortes** que podrán ser: *(sin carácter limitativo)*
- a.3.1) **Cortes con daños a instalaciones.**- Una vez realizado el corte puede haber provocado un daño al medidor o a las tuberías de entrada.
- a.3.2) **Corte a otro medidor.**- Por equivocación u omisión en el registro de catastro se produce un corte al usuario equivocado.
- a.3.3) **Rehabilitación del servicio.**- El usuario afirma haber realizado el pago del servicio pero al transcurrir más de 24 horas todavía no se ha rehabilitado el servicio.
- a.3.4) y otros derivados de la naturaleza del servicio.
- a.3.4) Otros
- **Maltrato al Usuario.**- Cuando el usuario expresa haber recibido maltrato ya sea de parte del funcionario del área o de algún inspector.
  - **Cobros indebidos.**- En la mayoría de los casos estos reclamos provienen de usuarios que manifiestan haber sido obligados a efectuar un pago directo a algún funcionario de la Empresa ya sean para la agilización de algún trámite relacionado con el servicio o por la no-







realización del corte de servicio, en algunos casos también por el cambio ficticio de categoría.

- **Incumplimiento de contratos de servicios**, refieren a la falta de ejecución de las conexiones ya sea de agua potable o alcantarillado sanitario que tienen un contrato de prestación de servicio ya firmado por el solicitante y la EPSA.

- b) Informar, difundir a los usuarios del servicio de agua potable y Alcantarillado Sanitario sus derechos, obligaciones y los procedimientos de Reclamación.
- c) Responder todas las solicitudes de información a los usuarios, relacionadas a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- d) Atender y canalizar las llamadas de emergencia o consultas ingresadas a través de una línea telefónica exclusiva instalada para el efecto.

**Artículo 4º.- (Ámbito de Aplicación).** La presente Resolución se aplica a las Oficinas de Atención al Consumidor de las Empresas Prestadoras de Servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico (EPSA) reguladas por la AAPS en centros urbanos.

## CAPITULO SEGUNDO

### OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (ODECO)

**Artículo 5º.- (Habilitación de Oficinas de Atención de Reclamaciones, solicitudes y Consultas).** En cumplimiento a los parágrafos I - II del Artículo 54 del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, la EPSA deberá habilitar un ambiente para la instalación de la Oficina de Atención al Consumidor ODECO, que será de uso exclusivo de atención a los usuarios.

**Artículo 6º.- (Actividades).** La ODECO deberá realizar las siguientes actividades a fin de cumplir con las funciones establecidas en el Artículo 3 del presente reglamento:

- a) Elaboración del Plan Rector de Atención.
- b) Elaboración de un Plan de Difusión a los Medios
- c) Capacitación constante de su personal a través de talleres y seminarios
- d) Aplicación y difusión de la Guía de los usuarios de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.





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

- e) Seguimiento al control de calidad de las funciones que desarrollan con los siguientes puntos:
  - e.1) Servicio continuo con rapidez y eficiencia en la atención a sus funciones.
  - e.2) Actitud proactiva del personal, cortesía y amabilidad al recibir reclamos, solicitudes o consultas.
  - e.3) Precisión en la información.
  - e.4) y otros que la ODECO considera necesario.
- f) Elaboración de estadísticas de atención a usuarios como forma de evaluación constante del servicio.
- g) Acercamiento con la Sociedad y representantes a través de talleres y/o socialización de coordinación y explicación de las funciones de la ODECO.

**Artículo 7º.- (Atención).** La Oficina de Atención al Consumidor atenderá sin importar su forma de recepción:

- a) Reclamos:
  - a.1) Directos
  - a.2) De emergencias
- b) Solicitudes.
- c) Consultas del servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

**Artículo 8º.- (Ubicación de la Oficina de Atención al Consumidor – ODECO).** La Oficina de Atención al Consumidor deberá estar ubicada dentro de las instalaciones de la EPSA en un lugar accesible y de mayor contacto con los usuarios.

**Artículo 9º.- (Identificación).** La Oficina de Atención al Consumidor deberá estar debidamente identificada con un letrero que sea visible y que indique a la misma.

**Artículo 10º.- (Línea Telefónica).** La ODECO deberá contar con una línea telefónica, para la atención de todo tipo de reclamos o consultas de los usuarios.

**Artículo 11º.- (Horario de Atención).** La Atención que brinde la ODECO a los usuarios deberá ser accesible, por lo que se recomienda la aplicación de un horario de continuo EPSA.





**Artículo 12º.- (Información).** La ODECO en coordinación con la EPSA emitirá como mínimo una vez al año un folleto de información sobre sus funciones y entregarlos a los usuarios por cualquier medio de comunicación (periódico, factura, radio, tv, etc.), señalando a su vez los datos para poder contactarlos o acceder a sus servicios.

**Artículo 13º.- (Personal ODECO).** La oficina ODECO deberá contar con el personal requerido de acuerdo a las necesidades de atención a los usuarios.

Con el objetivo de dar cumplimiento a las funciones de la ODECO, el personal deberá ser específicamente asignado y capacitado para cumplir eficientemente con todas las tareas designadas, a su vez se deberá remitir a la AAPS la lista y los datos de los funcionarios ODECO en los primeros quince días hábiles de cada gestión, si en el transcurso de la gestión se realiza el cambio del personal se deberá enviar la lista actualizada a la AAPS, con la finalidad de:

- a) Facilitar los datos de contactos a requerimiento de los usuarios o
- b) Coordinar actividades de socialización o capacitación de las funciones de la ODECO.
- c) y otros.

A convocatoria de la AAPS el personal ODECO deberá asistir o coadyuvar con carácter obligatorio a los talleres de capacitación que dicten el ente regulador.

**Artículo 14º.- (Perfil del Personal ODECO).** La Oficina ODECO debe contar con personal capacitado para la atención al usuario en condiciones de calidad y efectividad, y para ello mínimamente debería cubrir los siguientes requisitos: (*sin carácter limitativo*)

- a) Egresado o Titulado en alguna carrera social o ramas afines.
- b) Experiencia mínima de 1 año en cargos similares en área de Atención al Público
- c) Negociación y resolución de conflictos.
- d) Capacidad de aprendizaje continuo.
- e) Manejo de Microsoft Office.
- f) Capacidad de comunicación verbal y escrita.





- g) Trabajo en equipo.
- h) Actitud positiva, dinámica y proactiva.
- i) Tolerancia a la presión.
- j) Pensamiento analítico conceptual.
- k) Conocimiento de Idioma nativo serán valorados

**Artículo 15°.- (Funciones del personal ODECO).** El funcionario ODECO deberá:

- a) Atender de manera oportuna los reclamos, solicitudes y/o consultas de los usuarios con cortesía y amabilidad.
- b) Procurar los mecanismos necesarios para la obtención de la solución a los reclamos de los usuarios.
- c) Llenar el formulario de reclamo y dar lectura del mismo al usuario antes de su firma para su conocimiento.
- d) Informar al usuario el plazo en que se dará repuesta a su reclamo.
- e) Asegurar por cualquier medio que el usuario tome conocimiento de la respuesta a su reclamo dentro del plazo establecido.
- f) Orientar a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- g) Informar al usuario sobre su derecho de acudir a la instancia correspondiente ante la AAPS.

**Artículo 16°.- (Instrumentos del personal ODECO).** Para brindar una información efectiva y eficiente, habrá que contar al menos con los siguientes instrumentos de trabajo y el dominio de su contenido y uso:

- a) Plan Rector de atención a usuarios
- b) Normas y Reglamentos en vigencia.
- c) Resumen de Facturación del último mes.
- d) Cuadro de Precios y Tarifas por Servicios de las EPSA
- e) Planos Urbanísticos con detalles de Redes de Servicios y Base Catastral.
- f) Acceso a datos catastrales de usuarios.
- g) Información de zonas y programación de abastecimiento.
- h) Información referida a proyectos y planes de expansión de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
- i) Información sobre usuarios en mora, recepción diaria de avisos de corte, recepción diaria de órdenes de rehabilitación.





ESTADO PLURINACIONAL  
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA



AAPS  
AUTORIDAD  
DE AGUA POTABLE  
Y SANEAMIENTO BASICO

**Artículo 17º.- (Formularios).** La ODECO contará con los siguientes formularios para la atención de reclamos:

- a) Formularios de Reclamación Directa
- b) Formularios de atención de emergencia.
- c) Estos formularios deberán ser aprobados por la AAPS, con las copias necesarias para su atención, seguimiento y solución de los reclamos, de los cuales se deberá entregar una copia como constancia al usuario reclamante y el original quedara en la oficina ODECO, que podrá ser presentado en el plazo señalado a la AAPS a solo requerimiento.

**Artículo 18º.- (Contenido de los Formularios).** Deben contener como mínimo un registro de datos generales donde se establezca:

- a) Nombre
- b) Recorrido o contrato Código de usuario, socio, cuenta. (*optativo para los reclamos de emergencias*).
- c) Tipo de Reclamo
- d) Fecha del Reclamo
- e) Detalle del Reclamo
- f) Funcionario que atiende el reclamo
- g) Fecha tentativa de respuesta del reclamo (*dentro del plazo establecido por norma*)

**Artículo 19º.- (Registro de los Reclamos).** La ODECO obligatoriamente deberá de contar dos libro o sistemas de registros (*reclamo directo y reclamos de emergencias*) recepcionados cualquiera sea su medio de presentación, a objeto simplificar su seguimiento detallando los siguientes datos:

- a) La fecha de recepción
- b) N° de identificación del Reclamo
- c) Datos del reclamante
  - d.1) Nombre y apellido
  - d.2) Número de cedula de identidad (*optativo*)
  - d.3) Dirección (*zona, calle o avenida y número de inmueble*).





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 BÁSICO

d.4) Número de recorrido, código de usuario o socio u otro que identifique al usuario (*opcional en el caso de los reclamos de emergencias*).

d.5) Número telefónico de referencia de referencia (*teléfono o celular*)

- d) Clase de Reclamo
- e) Fecha de respuesta
- f) Fecha de comunicación de la respuesta al usuario
- g) Observaciones

**Artículo 20°.- (Organización de la documentación).** La ODECO deberá contar con un archivo de la documentación física de las reclamaciones, solicitudes y consultas recepcionadas en sus oficinas, que deberá estar organizada de manera adecuada y archivada de forma cronológica por gestión.

**Artículo 21°.- (Remisión de Estadísticas a la AAPS).** La ODECO a través de la EPSA deberá remitir estadísticas que estarán compuestas por el número de reclamaciones técnicas, comerciales, de emergencias, solicitudes y consultas recepcionadas y atendidas en forma:

- a) Semestral
- b) Anual
- c) a requerimiento de la AAPS, en el plazo que así lo señalen.

**Artículo 22°.- (Calidad de Servicio de la ODECO).** En base al seguimiento e información proporcionada la AAPS evaluará periódicamente el servicio prestado por la ODECO con el objeto de realizar evaluaciones de desempeño.

**Artículo 23°.- (Fiscalización y seguimiento).** La AAPS en marco de sus facultades realizará la fiscalización in situ, el seguimiento y control a las funciones de las ODECOs con respecto a:

- a) La atención de los reclamos, solicitudes y consultas.
- b) La aplicación del procedimiento de atención de los reclamos directos y los de emergencias.
- c) Remisión de información y estadísticas





ESTADO PLURINACIONAL  
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA



AAPS  
AUTORIDAD  
DE AGUA POTABLE  
Y SANEAMIENTO BÁSICO

**Artículo 24°.- (Infracciones de la ODECO).** Constituyen infracciones a la presente Resolución Administrativa las siguientes acciones: *(con carácter no limitativo)*

- a) La no entrega de formularios a usuarios.
- b) La falta o inexistencia de formularios en la ODECO.
- c) El seguimiento inadecuado de la reclamación de los usuarios.
- d) El incumplimiento de los plazos establecidos en el presente reglamento.
- e) Reticencia de brindar información en el plazo establecido a la AAPS.
- f) La falta de suministro de información relativa a los reclamos requerida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- g) Cualquier otra transgresión al presente reglamento.

**Artículo 25°.- (Sanciones).** Las infracciones serán sancionadas de acuerdo a la normativa regulatoria vigente.

**CAPITULO SEGUNDO  
RECLAMOS DE EMERGENCIAS**

**Artículo 26°.- (Reclamos de Emergencias).** La ODECO deberá contar con un formulario específico, que solo solicite lo indispensable para su atención.

En el supuesto que el reclamo de emergencia sea presentado a través de una llamada telefónica, el funcionario ODECO tendrá la obligación de registrarla en el formulario correspondiente cuya constancia deberá ser indicada o entregada al reclamante.

El funcionario ODECO deberá remitir de inmediato a la instancia correspondiente de la EPSA y hacer el seguimiento para su debida atención dentro de las 24 horas de recepcionado el reclamo e informar al reclamante sobre el resultado del mismo, una vez concluido.





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

### CAPITULO TERCERO

#### RECLAMACIÓN DIRECTA (ODECO) - EPSA's REGULADAS

#### PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN PRIMERA INSTANCIA

**Artículo 27°.- (Inicio de la Reclamación Directa).** La primera instancia se inicia con la presentación de la Reclamación Directa ante la EPSA - (ODECO), que podrá ser iniciada por el usuario de manera personal o por un tercero por él; de forma verbal, escrita o por cualquier medio de comunicación (carta, memorial, fax, vía telefónica, correo electrónico y / o el llenado y la presentación del formulario del reclamo directo) dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

**Artículo 28°.- (Individualización del Reclamo).** La ODECO al momento de recepcionar la reclamación directa debe individualizarla, asignándole un número de reclamo que respete la correlatividad de la numeración, que será puesto en conocimiento del usuario. La numeración deberá ser reiniciada cada primer día hábil del año.

**Artículo 29°.- (Obligación del llenado del formulario).** Cuando el reclamo sea presentado de manera personal él funcionario ODECO tiene la obligación de llenar el formulario insertando los datos de manera clara y legible. La cual deberá ser de conocimiento del usuario previa a su firma.

**Artículo 30°.- (Constancia).** Una vez recibida la reclamación de forma escrita, la ODECO entregara inmediatamente de manera gratuita y sellada con la fecha de recepción una copia del formulario o el documento de presentación, a él usuario como constancia de su reclamo.

**Artículo 31°.- (Reclamos presentados por otros medios).** Si el reclamo no fuere presentado en forma personal por el usuario y/o este utiliza otros medios para hacerlo el funcionario ODECO será el responsable del llenado del formulario de acuerdo a la información proporcionada, teniendo la obligación de hacerle llegar una copia del formulario o darle a conocer el número de reclamación que le fue asignado.

**Artículo 32°.- (Protección al usuario durante los procesos de Reclamación).** En el caso de reclamación por factura elevada la ODECO en protección de los derechos







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

del usuario deberá procesar las acciones necesarias para que la EPSA mantenga pendiente el pago de la factura objeto del reclamo hasta el pronunciamiento de la reclamación. De igual manera la obligación de la ODECO se extenderá en el supuesto que el usuario acuda a las otras instancias determinada por el Decreto Supremo N° 27172.

Las facturas posteriores que no sean objeto de reclamo deberán ser canceladas por los usuarios en los periodos establecidos.

**Artículo 33°.- (Plazo).** En casos de interrupción del servicio o alteraciones graves derivadas de su prestación, la EPSA atenderá la reclamación dentro los (3) días siguientes a su recepción

En los demás casos, que no involucren un daño ni perjuicio inminente al usuario o a terceros, la empresa o entidad regulada atenderá la reclamación dentro los siguientes quince (15) días a su recepción.

En ningún caso la respuesta de este tipo de reclamaciones podrá sobrepasar los quince (15) días hábiles.

**Artículo 34°.- (Pronunciamiento).** La EPSA a través de la ODECO, al momento de pronunciarse deberá ofrecer a los usuarios respuestas serias, claras y fundamentadas evitando todo tipo contradicciones, a través de un informe de respuesta que deberá contener como mínimo:

- a) Antecedentes del caso
- b) Norma legal aplicable, (Ley, Reglamento, Resolución, Artículo, etc.)
- c) Respaldo técnico.
- d) Procedencia o improcedencia (total o parcialmente) del reclamo.
- e) Acciones a realizar y tiempo estimado de esta acciones
- f) En caso de multas y sanciones justificar los montos aplicados.

El informe de respuesta de la EPSA a la reclamación deberá ser por escrito entregándole un original al usuario y haciéndole firmar las respectivas copias para respaldo de la atención por la entidad prestadora del servicio.





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

Si el usuario requiere la documentación de respaldo de todo lo actuado en su reclamo, la ODECO tendrá la obligación de facilitárselo.

De conformidad con el párrafo I del artículo 54 del Decreto Supremo N° 27172 en caso de proceder la reclamación la EPSA adoptara todas las acciones necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general todas las medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios, que deberá de cumplirse en plazo máximo de veinte (20) días de su emisión, exceptuando aquellas reparaciones o reposiciones que por su complejidad y magnitud requieran un plazo mayor de lo establecido para su ejecución, en cuyo caso la EPSA hará conocer a la AAPS y al reclamante el tiempo estimado para resolver el reclamo del usuario.

La ODECO informara al usuario sobre su derecho a recurrir en las instancias de reclamaciones preestablecidas en el Decreto Supremo N° 27172, Para el efecto deberá de proporcionar las direcciones y teléfonos de la entidad reguladora en los siguientes casos:

- a) Improcedencia al Reclamo
- b) Cuando el usuario no se sienta conforme o satisfecho en su Derecho con la respuesta dada por la EPSA
- c) Cuando la respuesta hubiera sido determinada fuera del plazo señalado.
- d) Cuando concluido el plazo la EPSA no se hubiera pronunciado.

**Artículo 35°.- (Reclamo Administrativo).** Es el reclamo en segunda instancia que el usuario o un tercero por el presentan ante la AAPS dentro los quince (15) días siguientes de tener conocimiento del pronunciamiento de la EPSA, de manera verbal o escrita, por cualquier medio de comunicación, la entidad reguladora podrá adoptar todas las medidas que considere necesarias (*inspecciones conjuntas, solicitudes de información respecto al caso, e incluso el avenimiento entre partes*) para solucionar la reclamación en el plazo de diez (10) días hábiles de iniciado el recuso, si el caso lo amerita la AAPS podrá disponer la apertura de un término probatorio que no excederá el plazo de diez (10) días, clausurado el termino probatorio y si se considera necesario por la complejidad de los hechos y las pruebas producidas, se pondrá las actuaciones a disposición de las partes para que tomen vista del expediente y aleguen sobre lo actuado dentro de los cinco (5) días





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 BÁSICO

siguientes de su notificación. La AAPS mediante una Resolución Administrativa resolverá la reclamación declarándola fundada o infundada, dentro de los cinco (5) días siguientes a la contestación del traslado o vencido el plazo establecido si no se hubiera abierto termino probatorio; o dentro de los diez (10) días siguientes del vencimiento del periodo probatorio.

**Artículo 36°.- (Recurso de Revocatoria).** En caso que alguna de las partes que se cree afectada o no se encuentre de acuerdo por la Resolución Administrativa emitida por la AAPS, podrá interponer este recurso ante la misma entidad reguladora con la finalidad de dejar sin efecto, corrija, la aminore o la cambie según lo solicite y fundamente el recurrente dentro del plazo de diez (10) días hábiles a partir de su notificación con la resolución emitida en la segunda instancia. La AAPS resolverá con una nueva Resolución en donde: desestimara, aceptará o rechazara el recurso en el plazo de treinta (30) días, prorrogables por otros treinta (30) días en caso de apertura de prueba.

**Artículo 37.- (Recurso Jerárquico).** El usuario podrá interponer el recurso ante la AAPS, contra la resolución que resuelve el recurso de revocatoria, dentro los diez (10) días siguientes a su notificación o en el día que se resolvió el plazo para resolver el recurso de revocatoria, debiendo ser remitido con todo los antecedentes al superior jerárquico (Ministerio de Medio Ambiente y Agua) en el plazo de tres días de haber sido interpuesto, este ultimo examinara la Resolución Administrativa en cuestión y lo resolverá de la siguiente manera: desestimando, aceptando o rechazando el recurso, en el plazo de noventa (90) días, prorrogables por otros sesenta (60) días en caso de apertura de un termino de prueba.

**CAPITULO  
DISPOSICIÓN FINAL**

**DISPOSICION FINAL UNICA.- (VIGENCIA).** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

