



TALLER DE CAPACITACIÓN ODECO 2019



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS



Juan David Manzaneda Sanchez
Servidor Público
Operador de Atención al Consumidor



• **DERECHOS DE LOS USUARIOS:**

- 1) Recibir Agua Potable en Cantidad, Calidad, Continuidad y Presión Adecuada.
- 2) Contar con un medidor para pagar conforme al consumo.
- 3) Reclamar por cobros injustificados.
- 4) Exigir el Funcionamiento adecuado y permanente de los servicios de A.P. y A.S.
- 5) Recibir notificaciones en caso de mora, antes de que se realice el corte correspondiente.
- 6) Solicitar la inspección para la verificación de fugas no visibles a simple vista en instalaciones internas de agua potable (*los gastos del arreglo corren por cuenta del usuario del servicio*)
- 7) Exigir que las conexiones externas de tuberías de la red de agua potable y colectores de alcantarillado sean reparados por la EPSA.
- 8) Exigir que la EPSA instale equipos y materiales de calidad.

• **OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:**

- 1) Pagar todos los gastos de instalación, consumo de los servicios brindados por la EPSA.
- 2) Mantener en buen estado sus conexiones internas, dar a conocer a la EPSA cuando tenga que realizar modificaciones a las instalaciones dentro del inmueble.
- 3) Conocer los lugares habilitados para el pago de facturas por el servicio.
- 4) Permitir la instalación del medidor u otros trabajos de conexión en su domicilio y que los funcionarios de la EPSA ingresen al mismo para verificaciones e inspecciones.

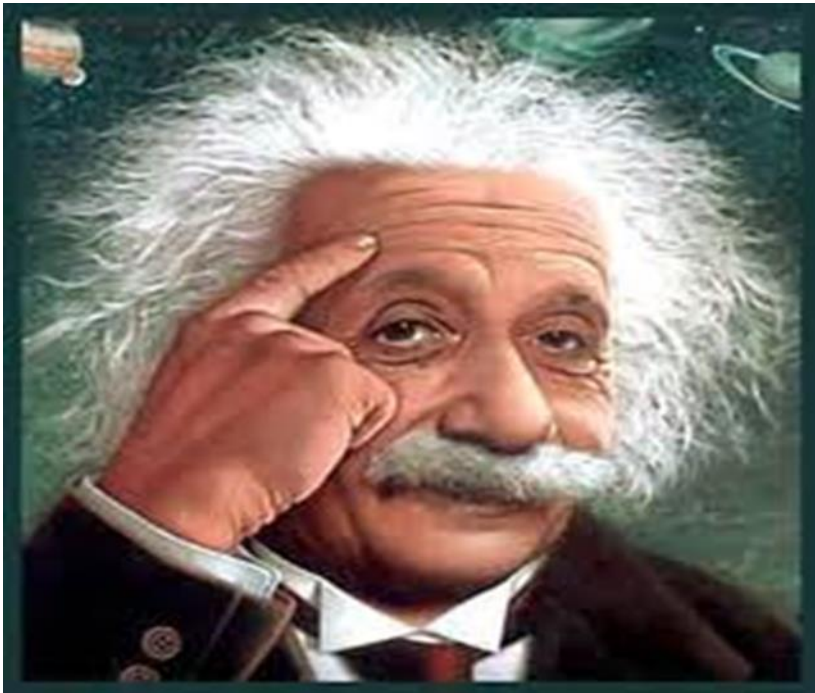
¿Cuál es el reclamo más frecuente?



FACTURACIÓN ELEVADA

**P
O
R
C
O
N
S
U
M
O**

ESTRATEGIA ODECO



**REDUCIR EL
PROBLEMA A LO
EMINENTEMENTE
TÉCNICO**

RESPUESTA BASE



No tengo problemas de confianza

Simplemente, no confío en ti.

WWW.FOTOSFOX.COM

SEÑOR USUARIO...



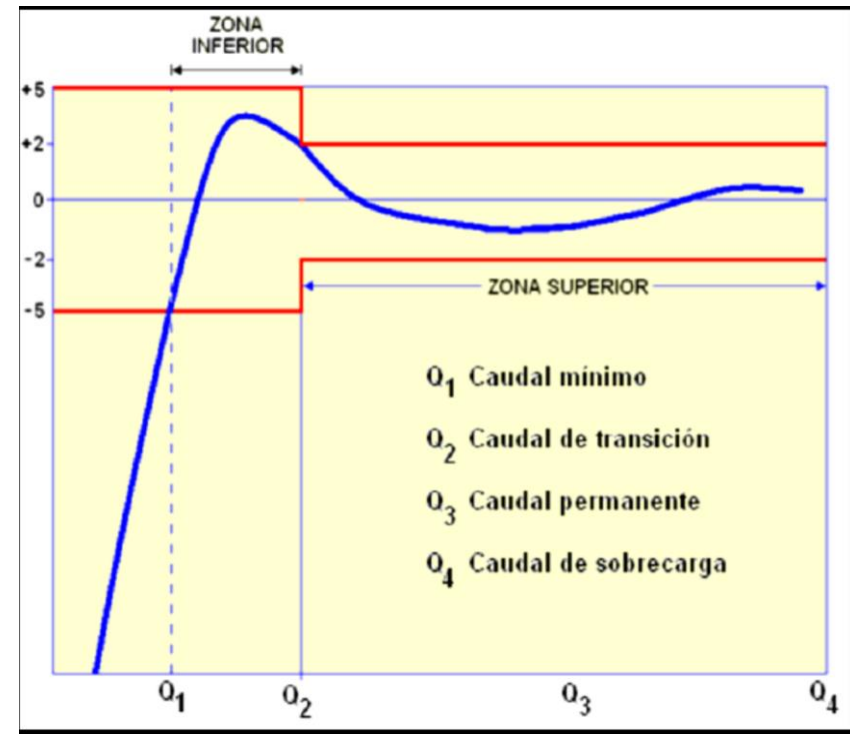
EL MONTO FACTURADO ES PRODUCTO DEL CONSUMO REGISTRADO

EL CONSUMO REGISTRADO ES PRODUCTO DE LA LECTURA DEL MEDIDOR



LA ATENCIÓN DEL RECLAMO SE BASA EN...

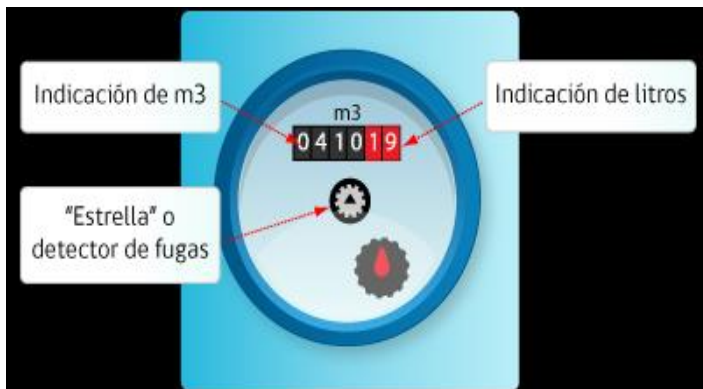
**1. COMPROBAR QUE
EL MEDIDOR
FUNCIONA
CORRECTAMENTE
(CALIBRACIÓN)**



LA ATENCIÓN DEL RECLAMO SE BASA EN...

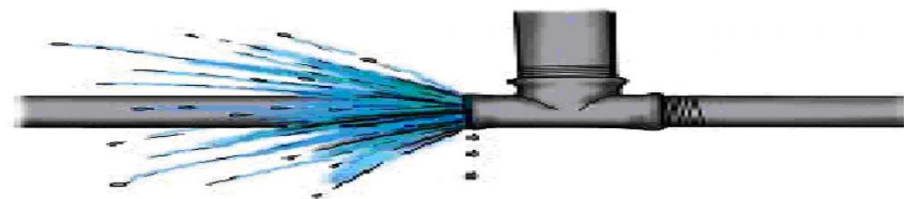
2. COMPROBAR QUE NO EXISTA ERROR EN LA LECTURA DEL MEDIDOR (VALIDACIÓN)

	Mayo	JUNO	JULIO	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Fecha de cobro	Fecha máxima de entrega de agua	Fecha de saneamiento
1	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
2	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
3	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
4	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
5	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
6	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
7	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
8	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
9	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
10	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
11	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
12	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
13	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
14	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
15	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
16	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
17	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
18	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
19	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
20	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
21	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
22	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
23	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
24	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
25	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
26	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
27	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
28	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
29	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
30	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
31	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
32	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
33	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
34	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
35	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
36	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
37	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
38	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
39	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
40	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
41	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
42	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
43	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
44	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
45	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
46	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
47	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
48	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
49	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
50	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
51	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
52	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
53	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
54	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
55	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
56	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
57	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
58	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
59	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19
60	1	1	1	1	1	1	1	1	01-01-19	1	19



LA ATENCIÓN DEL RECLAMO SE BASA EN...

3. VERIFICACIÓN DE PROBLEMAS INTRADOMICILIARIOS (FUGA INTERNA)



USO DE GEOFONO
LOCALIZADOR FUGAS

Valor mínimo analógico del nivel de sonido en el punto de escucha actual.

Valor analógico del nivel de sonido en el punto de escucha actual.



**SOLICITAR LA VERIFICACIÓN DE FUGAS NO
VISIBLES ES UN DERECHO DEL USUARIO**

Es de absoluta responsabilidad de los usuarios el

DEBEMOS CONOCER EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y SABER EXPLICARLO



RECLAMACIONES



COMERCIAL

FACTURACIÓN (CONSUMO, CATEGORÍA Y OTROS COBROS)

TÉCNICO

PRODUCTO TÉCNICO (CALIDAD)
SERVICIO TÉCNICO (CONTINUIDAD)

SOLICITUD DE SERVICIO

NUEVA CONEXIÓN
OTROS (CAMBIO DE NOMBRE, ETC)



GRACIAS POR SU ATENCIÓN