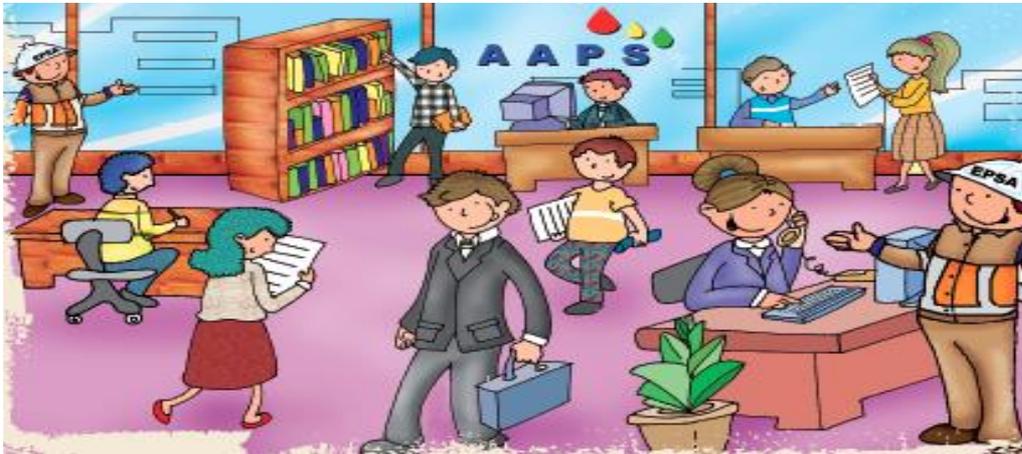




# TALLER DE CAPACITACIÓN ODECO 2019



# ***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.

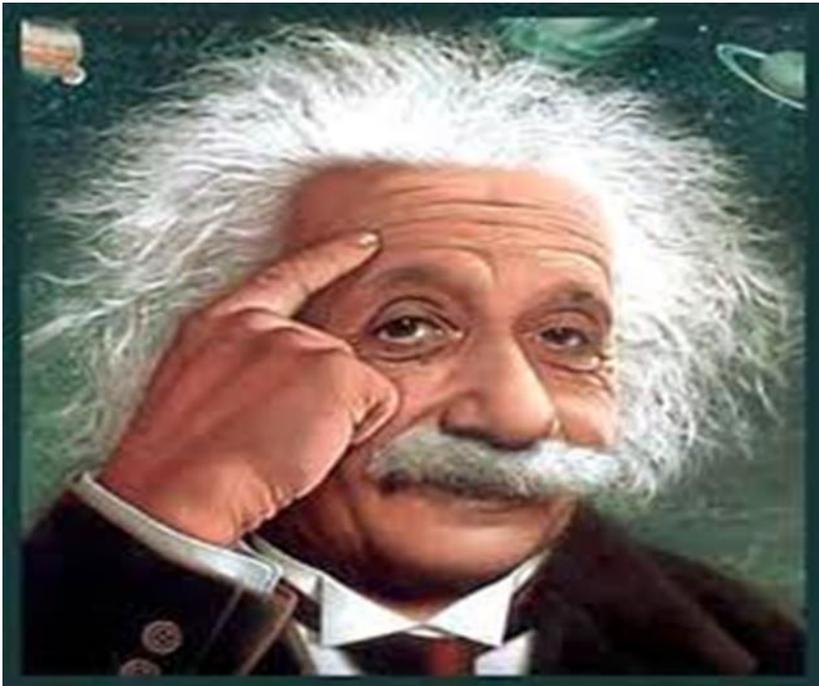
# ¿Cuál es el reclamo más frecuente?



**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](http://WWW.FOTOSFOX.COM)

# SEÑOR USUARIO...



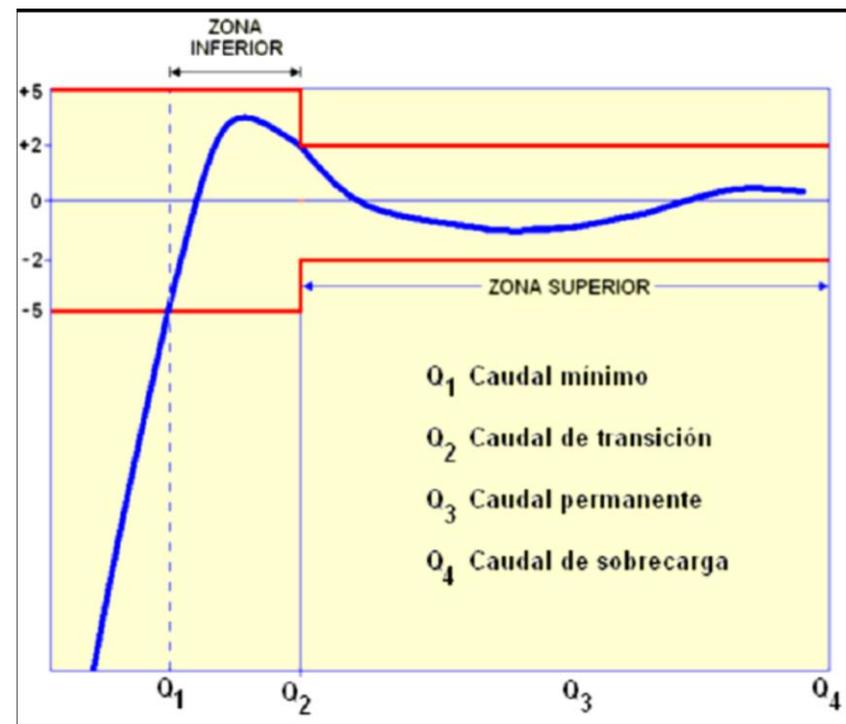
**EL MONTO FACTURADO ES PRODUCTO DEL CONSUMO REGISTRADO**

**EL CONSUMO REGISTRADO ES PRODUCTO DE LA LECTURA DEL MEDIDOR**



## LA ATENCIÓN DEL RECLAMO SE BASA EN...

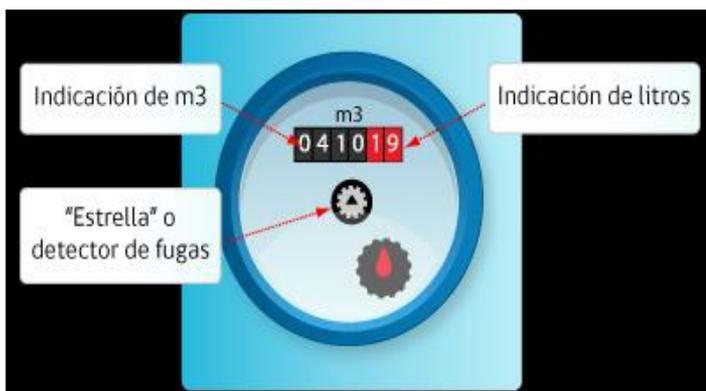
**1. COMPROBAR QUE  
EL MEDIDOR  
FUNCIONA  
CORRECTAMENTE  
(CALIBRACIÓN)**



# LA ATENCIÓN DEL RECLAMO SE BASA EN...

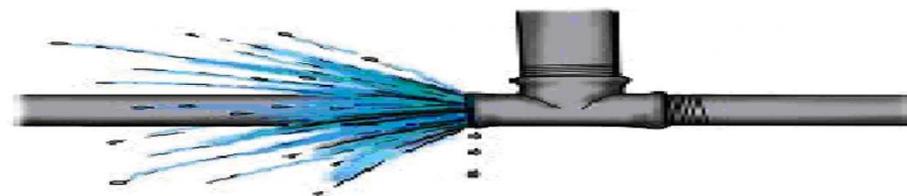
**2. COMPROBAR QUE NO EXISTA ERROR EN LA LECTURA DEL MEDIDOR (VALIDACIÓN)**

	Mayo	JUNO	JULIO	Agosto	Septiembre	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Fecha de cobro de servicios	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**