



Canadian International
Development Agency

Agence canadienne de
développement international



*Don Chepe y
Doña Tere y la*

CARTILLA DE RECLAMOS

**Conforme al Reglamento de
Juntas Administradoras de Agua**

Publicado en La Gaceta, el 29 de Agosto de 2006

**Como usuarios del servicio de agua
potable, debemos saber cuáles son
nuestros derechos y obligaciones.**



*Don Ekape y
Doña Tere y la* **CARTILLA**
DE RECLAMOS
Conforme al Reglamento de
Juntas Administradoras de Agua

- Producido por: **CARE Honduras**
A través del
PROYECTO FOMENTANDO LA GESTIÓN LOCAL Y
LA GOBERNABILIDAD DEL SECTOR AGUA Y SANEAMIENTO EN
BENEFICIO DE LOS POBRES
PASOS III

Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
ERSAPS
- Financiado por: Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional
ACDI
- Coordinación: **Oscar Rueda**
Martha Galo
- Preparación de
contenido: Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
ERSAPS
- Nivel de lenguaje,
ilustraciones y
diseño gráfico: **Alfredo García**
- Validación del
documento: Junta Administradora de Agua del casco urbano de La Masica,
departamento de Atlántida
- Primera edición: Noviembre de 2011
1.000 ejemplares:
- Impreso en: Editorial Ayax

Presentación

CARE Honduras, a través del Proyecto PASOS III, con el financiamiento de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional, ACDI, ha diseñado la presente *Cartilla de Reclamos*, con la finalidad de que exista, tanto una herramienta para fortalecer los conocimientos sobre los derechos y obligaciones de las Juntas Administradoras de Agua y los usuarios de los sistemas, como un compromiso entre los actores, en el manejo sostenible de los sistemas de agua.

La elaboración de esta cartilla fue coordinada con el Ente Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento, ERSAPS, entidad que proveyó la información, la cual tiene su fundamento en el Reglamento de Juntas Administradoras de Agua, publicado en el Diario Oficial La Gaceta, el 29 de Agosto de 2006.

Esta cartilla está dirigida a las Juntas Administradoras de Agua, usuarios del sistema y a las Unidades de Supervisión y Control Local, USCL, para ayudarles a conocer el papel que desempeñan y mantener la eficiencia y la calidad de los servicios que prestan las Juntas Administradoras de Agua a los usuarios.

La presentación y atención de reclamos, quejas, solicitudes y recursos, utilizando un procedimiento, es algo nuevo para los usuarios y las Juntas Administradoras de Agua. Este documento es una guía para ayudarles a conocer sus obligaciones, hacer valer sus derechos y orientar a los usuarios sobre cómo se deben presentar los reclamos, solicitudes, quejas y recursos, utilizando formatos establecidos por el Ente Regulador.

Igual que en otros manuales diseñados por el Proyecto PASOS III, nos acompañan nuestros ya conocidos personajes Don Chepe y Doña Tere, quienes nos describen de manera sencilla, cómo presentar los reclamos, quejas, solicitudes y recursos. Estamos seguros de que la presente *Cartilla de Reclamos* será de mucha utilidad para nuestros lectores.



SOLICITUDES Y RECLAMOS

Chepe, ahora será más fácil para nosotros, los usuarios del servicio de agua potable, escribir y presentar los reclamos y solicitudes a la Junta de Agua.



Don Chepe y Doña Tere dicen que esta cartilla es una manera práctica para escribir y presentar las solicitudes y reclamos de los usuarios del servicio de agua.

La Junta Administradora de Agua

Derechos y obligaciones de los usuarios

Tere, conocer nuestros derechos y obligaciones, hará que tengamos mejor comunicación con los miembros de la Junta.



Don Chepe y Doña Tere aclaran, que los usuarios del servicio de agua tienen derechos, pero también están obligados a cumplir con algunas reglas establecidas en el Reglamento.

CONTRATO DE SERVICIOS

El Reglamento dice que nuestros derechos y obligaciones, están escritos en un Contrato de Servicios que el usuario del sistema de agua debe firmar con el presidente de la Junta Administradora de Agua.

Si ya lo leyó, por favor, firmelo en la parte de abajo...



Don Chepe y Doña Tere aclaran que el usuario, al firmar el Contrato de Servicios, queda obligado a respetar las reglas y a disfrutar de sus derechos.

Como usuaria del servicio de agua, estoy satisfecha de haber firmado el Contrato de Servicios, así, puedo entender mejor nuestro reglamento.



Don Chepe y Doña Tere dicen que en el contrato deben estar escritas, por lo menos: Las condiciones de la prestación del servicio y la forma en que el usuario puede presentar los reclamos.

Cuando los usuarios firmamos el contrato, tenemos derecho a:

- Tener servicio de agua potable de forma eficiente.
- Aprovechar el servicio para cubrir nuestras necesidades o actividades en las que podamos obtener alguna ganancia.
- Recibir avisos sobre interrupciones del servicio, o cambios realizados en el pago de la tarifa.



Don Chepe y Doña Tere aconsejan hacer buen uso del agua, para así tener siempre un buen servicio.

¿A qué más tenemos derecho?

Tenemos derecho a ser atendidos por la junta directiva, para hacer reclamos o consultas sobre ampliación o funcionamiento del sistema de agua.

A hacer recomendaciones o sugerencias que ayuden al buen funcionamiento del servicio de agua.

A participar en la asamblea de usuarios y a ser candidatos a cargos en la Junta Directiva.

Si mejoramos el camino de acceso al tanque de almacenamiento, podremos hacer la limpieza y reparaciones con más rapidez.



Don Chepe y Doña Tere dicen que es importante hacer uso de los derechos para asegurar un mejor servicio de agua para todos los usuarios.

Si no tenemos un contrato firmado, ¿Qué pasa con nuestros derechos?



Don Chepe y Doña Tere aclaran que, para obtener los beneficios de los derechos, todos los usuarios tienen que firmar el contrato.

¿Cuáles son entonces, nuestras obligaciones?

- Pagar puntualmente el valor de la factura por el servicio de agua potable, o sea, dentro de los primeros diez días del mes siguiente.
- Permitir la instalación y lectura de medidores de agua en nuestras viviendas y cuidarlos.
- Mantener la red interna de la casa en buenas condiciones y permitir las inspecciones de las mismas.
- Pagar la multa que corresponda, si hemos cometido alguna infracción al reglamento.
- Construir una letrina y mantenerla en buen funcionamiento.
- Colaborar en los proyectos aprobados por la asamblea de usuarios.



Don Chepe y Doña Tere dicen, que los usuarios deben saber que en el Artículo 38, del Reglamento de la Junta de Agua, están escritas sus obligaciones.

¿Tiene derechos la Junta Directiva?

Estos son los derechos de la Junta Directiva:

- Cobrar las tarifas establecidas por el servicio de agua potable, por las conexiones nuevas o por reconexiones del servicio y otros cobros aprobados en la asamblea de usuarios.
- Suspender el servicio a los usuarios que tengan dos facturas de pago atrasadas de manera consecutiva, es decir, con dos meses sin pagar.
- Desactivar las conexiones no autorizadas por la Junta Directiva, y exigir el pago o compensación correspondiente, si se hubiese causado algún daño a la red.



Don Chepe y Doña Tere dicen, que en el Artículo 39, del Reglamento, de las Juntas de Agua, están escritos los Derechos de la Junta Directiva.

Obligaciones de la Junta Directiva.

- Garantizar la calidad de la prestación del servicio de agua potable.
- Firmar con cada usuario, un contrato de servicio de agua.
- Informar a todos los usuarios, sobre cortes y racionamiento, cambios en la calidad y precios del régimen tarifario del agua.
- Atender las solicitudes de los usuarios y organizar un método para registrar las quejas y peticiones.
- Examinar y comprobar si el agua del sistema es potable; verificar si la aplicación del cloro es correcta; tomar muestras de agua para realizar análisis. Publicar los resultados en la comunidad.
- Informar a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), sobre la calidad de la prestación y facilitar las labores de seguimiento y supervisión que practica la USCL.

El agua es de calidad...

...y siempre tenemos buen servicio, Chepe.



Don Chepe y Doña Tere dicen, que las obligaciones de la Junta Directiva, están escritas en el Artículo 40 del Reglamento.

Solicitudes y reclamos de acuerdo al Reglamento de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento

Artículo 43.- El Prestador, o sea, la Junta Administradora de Agua debe establecer una oficina de atención al usuario, independiente del área comercial, para recibir, tramitar y responder a todas las peticiones, reclamaciones y recursos hablados o escritos que presenten los usuarios, en relación con los servicios que suministra. La oficina funcionará como ventanilla única para reclamaciones, solicitudes o quejas.



Don Chepe y Doña Tere dicen que la instalación de una oficina de atención al usuario, es una obligación del Prestador.

Registro de Reclamos

Todas las acciones que se den entre el *Prestador del Servicio de Agua*, los usuarios activos y posibles usuarios, deben quedar registradas en los sistemas del *Prestador* con un número que las identifique. El registro de los reclamos debe contener como mínimo, la siguiente información:



Don Chepe y Doña Tere dicen que es importante para los usuarios, que el registro contenga esos datos, para evitar nuevos reclamos en el futuro, por la misma causa.

Procedimiento de reclamos

- 1- Presentación del reclamo en la oficina de atención al usuario.
- 2- Asiento de la reclamación en el registro de las solicitudes de los usuarios.
- 3- Tramitación del reclamo; visita a la vivienda o local, si fuese necesario.
- 4- Resolución del reclamo y notificación al usuario.
- 5- Contra la negativa o el silencio del *Prestador*, el usuario afectado podrá accionar ante la Unidad de Supervisión y Control Local, (USCL).



Don Chepe y Doña Tere dicen que el Procedimiento de Reclamos lo pueden encontrar en el Artículo 41, del Reglamento de Juntas Administradoras de Agua

El usuario podrá gestionar ante el Prestador

- Solicitudes
- Reclamos
- Quejas
- Recursos

Vengo a solicitar una conexión para mi casa.

Bien, tomaré nota de su solicitud...



Don Chepe y Doña Tere aconsejan asegurarse de escribir claramente sus solicitudes, reclamos, quejas o recursos, para que su trámite no tenga contratiempo o atraso.

Solicitudes

Solicitud es una acción, por medio de la cual, el usuario solicita al Prestador, la conexión de los servicios de agua potable o alcantarillado a su vivienda o local, o la modificación de una conexión que ya tiene. El formulario, u hoja de solicitud, debe ser claro y fácil de llenar por el usuario.

Se me hace muy fácil llenar este formulario, así, mi solicitud podrá ser atendida más rápidamente.



Don Chepe y Doña Tere dicen, que el usuario debe aclarar en la solicitud, si es conexión nueva, o modificación de la que ya tienen.

Solicitudes de tipo administrativo o técnico:

- Instalación o cancelación del servicio de agua.
- Cambio de abonado.
- Cambio de categoría de tarifa.
- Extensión de duplicados o copias de la factura.
- Suspensión temporal del servicio.

Mi familia y yo estamos contentos porque ya tenemos agua en nuestra casa.

El Prestador nos hizo el cambio de abonado; ahora el servicio está a mi nombre.



Don Chepe y Doña Tere dicen que cualquier solicitud que hagan los usuarios del servicio de agua, se deben llevar al Prestador, para su respectivo trámite.

Reclamos.

Artículo 1 del Reglamento de Solicitudes y Reclamos.

Reclamo es la solicitud del usuario, para que el *Prestador* revise la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión definitiva del asunto planteado, de conformidad con los procedimientos dispuestos en el reglamento y de conformidad con la Ley.



Don Chepe y Doña Tere aconsejan a los usuarios, asegurarse de que su reclamo para la revisión de su factura, es justificado.

Quejas.

Artículo 1 del Reglamento de Solicitudes y Reclamos

Queja es el medio por el cual, cualquier usuario activo o posible usuario, declara su inconformidad con la actuación de determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.



Don Chepe y Doña Tere dicen que, los usuarios del servicio de agua, al hacer uso de este derecho, contribuyen a su mejoramiento.

Ejemplos de quejas:

- Fallas en la prestación del servicio.
- No reconexión a su debido tiempo.
- Trabajos mal hechos o sin finalizar.
- Mal comportamiento o actuación indebida de algún empleado del *Prestador*.



Don Chepe y Doña Tere dicen que las causas de quejas pueden ser muchas; resolverlas, son responsabilidad del área técnica, pero no las que se relacionan con el comportamiento de los empleados del *Prestador*.

Recurso.

Artículo 1 del Reglamento de Solicitudes y Reclamos

Recurso es la acción que realiza el usuario para obligar al *Prestador*, a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio, o la facturación del mismo; esta acción comprende los recursos de reposición y apelación. Los recursos se presentan a partir de un reclamo o solicitud, denegado de manera total o parcial.

Apelación: Petición ocasional, de manera anticipada, en la que el usuario solicita ante la autoridad superior de una institución, o a una institución superior, para que aplique o no, el efecto de una disposición comunicada.



Don Chepe y Doña Tere dicen que la Apelación, es otro de los derechos que tienen los usuarios del servicio de agua potable.

La Oficina de Reclamos debe contar por lo menos, con el siguiente personal:

Un encargado de recibir los reclamos, registrarlos y crear los informes trimestrales de los resultados, a manera de indicadores.

Un fontanero a tiempo completo, para averiguar y comprobar el origen y la causa de los reclamos, así como las soluciones, si fueran éstas, de carácter técnico.



Don Chepe y Doña Tere dicen, que la labor de la Oficina de Reclamos se hace más sencilla, y ayuda a facilitar el trámite de los usuarios, si ésta, cuenta con el personal adecuado.

Responsabilidad de la USCL respecto a los reclamos presentados por los usuarios.

La USCL debe garantizar que todo prestador del servicio de agua potable, cuente con un mecanismo de defensa del usuario, y una oficina o sección, para la presentación de reclamos.



Don Chepe y Doña Tere dicen que la USCL debe atender y gestionar los reclamos de los usuarios, cuando estos no hayan sido atendidos por los *Prestadores*.

Formato para Recepción del Reclamo

NOMBRE DEL PRESTADOR		
Constancia de Recepción del Reclamo		
Logotipo (Si dispone de uno)		
No. 	Fecha: 	
Dirección		Municipio
Persona que reclama	Identidad	Teléfono
Medio utilizado para el reclamo:		
Motivo del reclamo:		
Se ha tomado nota de su reclamo. Le será resuelta a más tardar el (dd/mm/aa) _____.		
Favor presentarse a nuestras oficinas de Atención al Usuario en la fecha indicada, para que sea notificado (a) de la respuesta de su reclamo.		
Nombre del funcionario	Identidad	Oficina
Constancia para el Prestador.		
Recibí constancia del contenido del reclamo, presentado ante (Escribir en este espacio el nombre del Prestador), identificada como Reclamo No. _____ en la fecha: _____ Correspondiente a la dirección _____ del Municipio _____ cuyo motivo fue _____		
Para constancia firma el usuario(a): _____		
No. de identidad _____		



Don Chepe y Doña Tere dicen que, ésta es una muestra del formulario que el Prestador debe usar cuando el usuario, presente un reclamo.

Formato de Atenciones Generales, o Peticiones

NOMBRE DEL PRESTADOR
Constancia de Atención General

Logotipo
(Si dispone
de uno)

No. _____

Fecha: _____

Dirección	Municipio

Solicitante	Identidad	Teléfono

Medio utilizado para la petición: _____

Motivo de la petición: _____

Respuesta: _____

Nombre del funcionario	Identidad	Oficina

Constancia para el Prestador.

Recibí constancia del contenido del reclamo, presentado ante (Escribir en este espacio el nombre del Prestador), identificada como Reclamo No. _____ en la fecha: _____ Correspondiente a la dirección _____ del Municipio _____ cuyo motivo fue _____

Para constancia firma el usuario(a): _____

No. de identidad _____



Don Chepe y Doña Tere dicen que, igual que con los otros formularios, las peticiones deben ser claras y con los datos correctos del usuario para que sean atendidas con rapidez por el Prestador.

NOMBRE DEL PRESTADOR

Certificación de la respuesta al reclamo

Logotipo
(Si dispone
de uno)

No. Fecha:

Dirección	Municipio

Persona que reclama	Identidad	Teléfono

Medio utilizado para el reclamo:

Motivo del reclamo:

Respuesta:

Contra la decisión administrativa, tomada para este reclamo, proceden los recursos de APELACIÓN, ante (*Escribir aquí el nombre del Prestador*) y en subsidio, el de REPOSICIÓN, ante la USCL, propuesto dentro de los cinco días (5) hábiles siguientes a su notificación.

Si desea hacer uso de este derecho, basta con reclamar el formato que se tiene diseñado para tal fin, en nuestras oficinas de Atención al Usuario, indicando con una "X", los recursos que desee interponer, y los motivos y pruebas de que disponga para recurrir la determinación. Adicionalmente debe acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos (Resolución XXXX del Ente Regulador).

Nombre del funcionario	Identidad	Oficina

Constancia para el Prestador.

Recibí constancia del contenido del reclamo, presentado ante (*Escribir en este espacio el nombre del Prestador*), identificada como Reclamo No. en la fecha: Correspondiente a la dirección del Municipio cuyo motivo fue

Para constancia firma el usuario(a):

No. de identidad



Don Chepe y Doña Tere dicen que la Apelación en contra de alguna decisión del Prestador, es otro de los derechos de los usuarios del servicio de agua potable.

Formato para Recursos

Municipio y fecha

Señores

(Escribir el nombre del Prestador)

Equipo de Atención al Usuario

Yo.....identificado (a) con el documento
No.....de.....actuando en calidad de usuario
del servicio público de acueducto y alcantarillado, en el inmueble ubicado
en la dirección.....del Municipio de.....
Teléfono de contacto No.....por medio de la presente comunicación,
interpongo el Recurso de Apelación ☐ y en subsidio el de Reposición ☐
ante el ENTE REGULADOR, en contra de la decisión adoptada por
(Escribir aquí el nombre del Prestador), respecto a la reclamación presen-
tada, la cual me fue notificada mediante certificación de respuesta a la
reclamación No.....de fecha.....

Mi petición para revisar la determinación adoptada se fundamenta en los
siguientes hechos:.....
.....
.....

Para sustentar el Recurso, presento las siguientes pruebas:.....
.....
.....

Atentamente

.....
Identidad No.

Nota: Para recurrir, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de Recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos. (Resolución XXXX del ENTE REGULADOR).



Don Chepe y Doña Tere aconsejan,
que el Recurso de Apelación, se
debe presentar cuando el usuario
está seguro de que el Prestador ha
adoptado una decisión equivocada.

GLOSARIO

- **Apelación, Apelar:** Acudir a una autoridad superior para que deje sin efecto, corrija o anule la sentencia que se supone fue dada de manera injusta.
- **Derecho:** Permiso para hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor.
- **Indemnización, Indemnizar:** Compensar o reparar un daño o perjuicio.
- **Medio utilizado:** Forma en que el usuario presenta su reclamo, ya sea por escrito o hablado.
- **Prestador:** Junta Administradora de Agua.
- **Reglamento:** Conjunto o grupo ordenado de reglas dadas por una autoridad competente para la ejecución de una ley o una dependencia o un servicio.
- **Trámite:** Cualquier acción necesaria para la marcha de un asunto.
- **USCL:** Unidad de Supervisión y Control Local.



Don Chepe y Doña Tere aclaran, que el glosario sirve para explicar algunas palabras o frases de la *Cartilla* que no se entienden muy bien.



Cualquier reproducción total o parcial de este documento debe ser autorizado por

CARE Honduras

a través del:

PROYECTO FOMENTANDO LA GESTION LOCAL Y LA GOBERNABILIDAD
DEL SECTOR AGUA Y SANEAMIENTO EN BENEFICIO DE LOS POBRES, **PASOS III**

www.carehonduras.org www.pasoshonduras.org

Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, **ERSAPS**

www.ersaps.hn