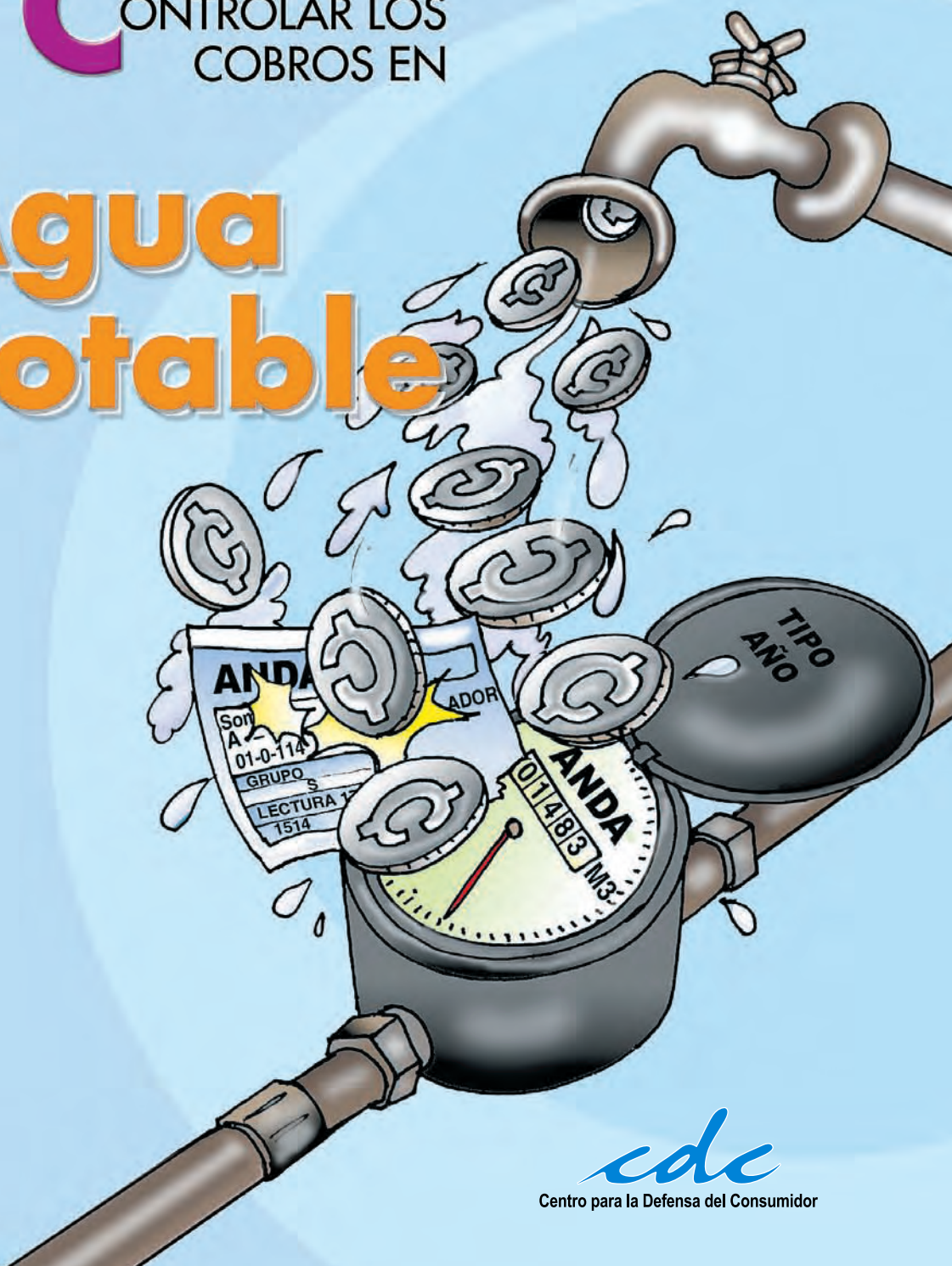


APRENDAMOS
BIEN A
CONTROLAR LOS
COBROS EN

Agua Potable



cdc

Centro para la Defensa del Consumidor



APRENDAMOS
BIEN A
CONTROLAR LOS
COBROS EN

**Agua
Potable**

“Aprendamos Bien a Controlar los cobros en agua potable”, es una publicación del Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), gracias al auspicio de Oxfam Solidaridad. (Bélgica)

Junta Directiva del CDC período 2007-2009

Ana Carolina Paz
Presidenta

Numa Chávez
Vice Presidente

Gustavo De León
Secretario

Margarita Posada
Tesorera

Salvador Orellana
Vocal

Alfonso Goitia
Alfredo Soriano
Suplentes

Armando Flores
Director Ejecutivo CDC

Equipo de trabajo

Ernesto Urrutia (Asesor Jurídico)
Alicia Ramos (Asesora Jurídica)

Edición
Danilo Pérez (Gerente de Iniciativa Ciudadana)
Ana María de Jovel (Gerenta de Servicios Jurídicos)

Ilustraciones:
Alfredo Burgos

Rediagramado y arte finalizado
AP&C

Impreso por:
MC Impresores

6a. Edición
Esta publicación puede ser reproducida total o parcialmente, siempre que se cite la fuente.

San Salvador, Diciembre de 2008.

PRESENTACIÓN

En el Centro para la Defensa del Consumidor, CDC, promovemos el respeto y la defensa de los derechos de las personas consumidoras, particularmente de aquellas de escasos recursos y de las afectadas en el acceso y calidad de bienes y servicios básicos.

Uno de los ejes centrales en el trabajo de la institución, es atender la problemática en el servicio público del agua potable por la importancia que tiene para la vida de las personas y en el desarrollo económico y social del país.

Con mucha frecuencia los consumidores somos afectados por las ilegalidades e irregularidades cometidas por la Administración de Acueductos y Alcantarillados, ANDA, en contra de las personas usuarias.

Debido a ello en el CDC hemos considerado necesario contribuir para que las personas consumidoras conozcan sus derechos y cuenten con una herramienta que les permita exigir su cumplimiento, a partir de sustentar su reclamo con mayor conocimiento.

Este folleto abarca temas relacionados con la lectura del medidor y el recibo de cobro de la ANDA; las tarifas vigentes; los derechos de las personas usuarias; las principales irregularidades e ilegalidades y la forma de corregirlas cuando somos víctimas de abusos.

Esperamos que este documento permita que el grupo familiar se involucre en el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras.



La administración nacional de acueductos y alcantarillados, ANDA, para facturar el consumo de agua potable que realizamos lo hace tomado en cuenta la lectura del medidor.

En este sentido, para vigilar si se cumple con lo dispuesto en la ley y controlar nuestro consumo mensual de agua, se necesitan conocer dos aspectos que se complementan: **EL MEDIDOR Y EL RECIBO.**

Vamos a comenzar conociendo los medidores o contadores de agua potable y algunas unidades de medida utilizadas para registrar el consumo.



1.1 Los Medidores de Agua Potable:

Los medidores o contadores de agua potable, son instrumentos de medición, que continuamente determinan el volumen o cantidad de agua que pasa a través de ellos, empleando un proceso mecánico directo, o de cualquier otro tipo.

Los contadores en El Salvador miden el agua que pasa a nuestras vivienda en metros cúbicos (M^3), por que es la unidad de volumen del sistema internacional de unidades (SI) que es nuestro actual sistema legal de unidades de medida obligatorio.

Es decir que cuando ANDA mide el consumo de una casa, el dato que toma del medidor es el de los metros cúbicos registrados en el ultimo mes.

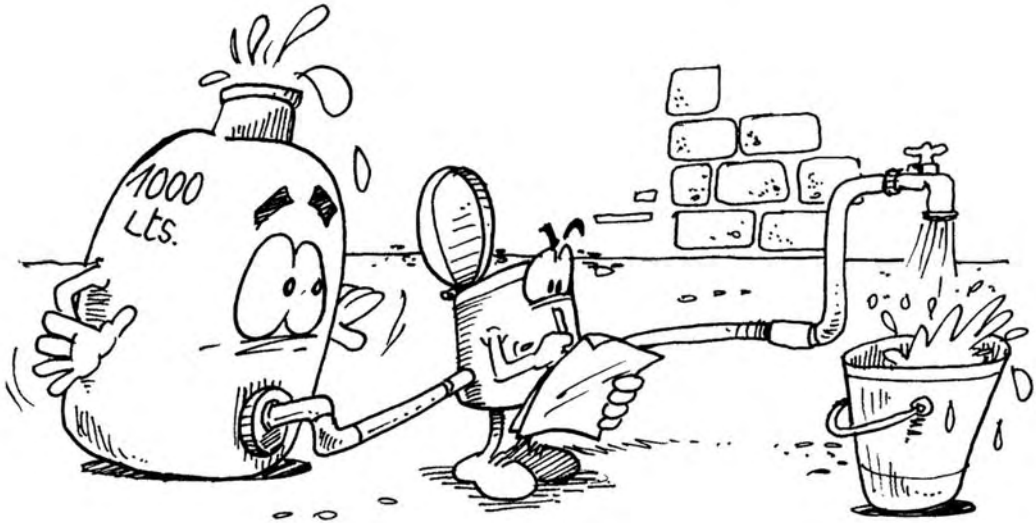


¿Y qué es eso de los metros cúbicos?

Imagínese que usted manda a hacer una pila para almacenar agua, y las medidas del interior de la pila son: un metro de ancho, un metro de largo y un metro de alto.

El agua que llenara la pila será un metro cúbico. Entonces si en su recibo le aparece que usted ha gastado doce metros cúbicos ($12 M^3$) quiere decir que usted ha consumido el equivalente a 12 pilas de agua de un metro de ancho por uno de largo y uno de alto.

Otras formas de conocer a cuánto equivale un metro cúbico (1M^3) son las siguientes:

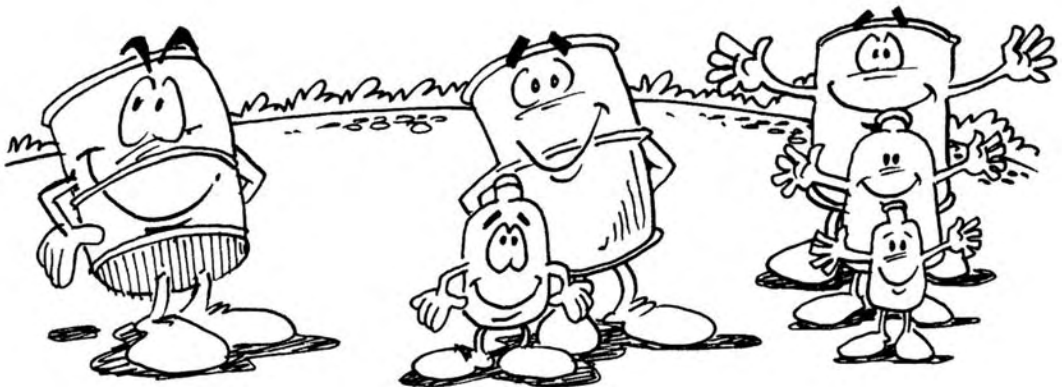


Un metro cúbico de agua esta formado por mil litros de agua.

Es decir, que el medidor mide también los litros de agua que usamos, y cuando consumimos mil litros entonces marca un metro cúbico.

Y así por cada mil litros de agua que sacamos, marca otro metro cúbico consumido.

Otras medidas que equivalen a un metro cúbico (1m^3):



Un metro cúbico contiene 4.81 barriles de agua.

Un barril contiene 55 galones de agua o 208 litros aproximadamente.

Un galón contiene 3.78 litros.

Tipos de medidores

Todos los medidores, miden cantidades de agua potable, pero no todos se leen de la misma manera, por lo cual es necesario conocer los diferentes tipos de medidores utilizados por la ANDA, como funcionan y como se interpretan.

Los medidores tienen un mecanismo interno que es accionado con el paso del agua, este mecanismo es el que mueve de manera continua las agujas y los números ubicados en la carátula del medidor.



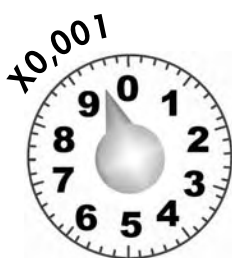
las agujas y los números de los medidores, se llaman indicadores, por que indican las cantidades de agua consumida, es decir que marcan los litros y los metros cúbicos de agua gastados.

Todos los medidores son hechos con un código de colores, en el cual se usa el color negro para indicar los metros cúbicos, y el rojo para los indicadores de los litros.

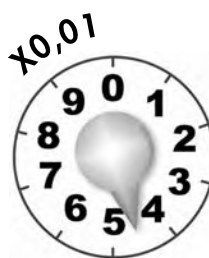
Otra forma de saber la cantidad de agua que va marcando alguna aguja de un medidor, es viendo los números junto al reloj donde se encuentra la aguja, estos números junto al reloj se llaman **factores**, y según el factor que tenga a su lado un reloj así será la medida que registre, estos factores y su significado son los siguientes:



El numero **X0,0001** indica que la aguja marca la décima parte un litro o un **decilitro**,



El numero **X0,001** aparece siempre junto al reloj donde se marcan los **litros**,

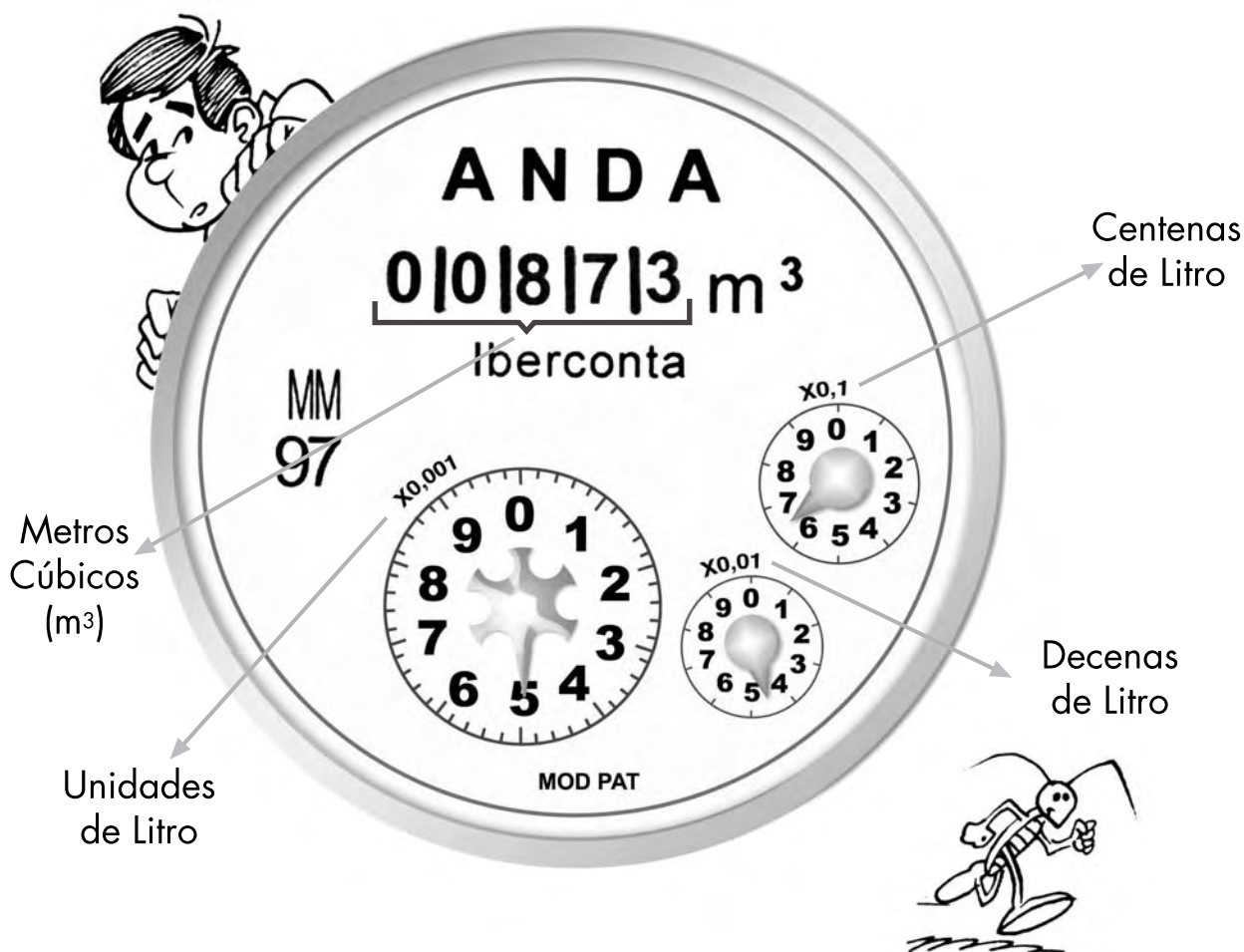


El numero **X0,01** es ubicado junto al reloj donde se miden las **decenas de litros**,



El numero **X0,1** significa que la aguja de ese reloj va marcando los **cientos de litros**.

Finalmente, hay que tener en cuenta que si la aguja de un reloj comienza a marcar un número, este no esta completo si la aguja del reloj anterior no ha pasado de 9 a 0.



Fue el mas frecuente de los medidores, esta compuesto por tres relojes de diferente tamaño y una serie de cinco números o indicadores en color negro.

La aguja del reloj mas grande, marca los litros de uno en uno, hasta llegar a diez, en el ejemplo que tenemos la aguja indica 5 litros.

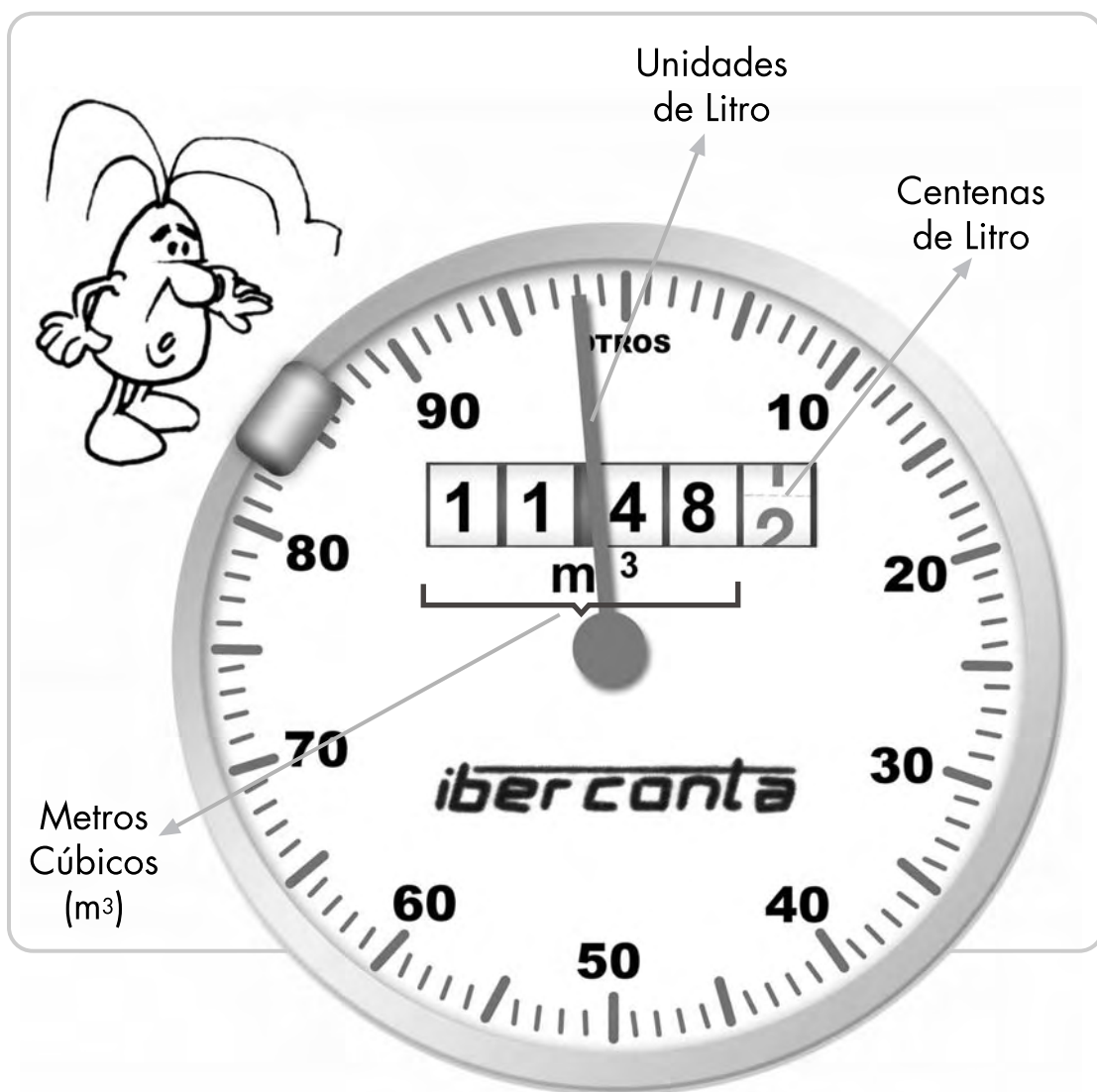
La aguja del reloj de en medio, indica los litros de diez en diez, hasta cien, el ejemplo muestra 40 litros.

Y la aguja del reloj de la derecha, cuenta las centenas de litros, hasta llegar a mil litros, que equivalen a un metro cúbico (M^3), en la figura el indicador esta en el rango del seis por lo que refleja 600 litros.

Los números negros indican los metros cúbicos registrados por el medidor, en el ejemplo se leen 873 metros cúbicos (M^3).

Entonces la lectura que muestra el ejemplo es de 873 M^3 con 645 litros.

Medidor tipo 2



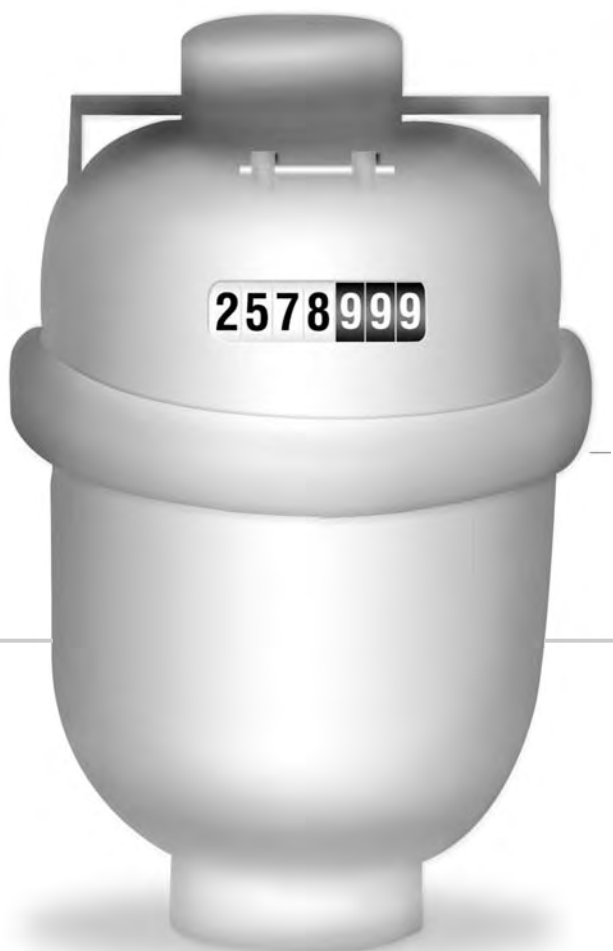
"Consiste en un solo reloj grande, la aguja que aparece en el medidor va marcando el consumo de litro en litro con las rayitas mas pequeñas, las que se resaltan cada cinco litros y las decenas de litros aparecen numeradas de diez en diez."

A su vez, el medidor tiene una pantalla con números en negro, que son los metros cúbicos

(M^3), y un número en rojo que equivale a las centenas de litros de agua consumidos.

En el ejemplo, la aguja esta en el 98, casi llegando a los 100 litros, por eso el número rojo esta cambiando la lectura, la figura nos muestra 1148 m^3 con 198 litros.

Medidor tipo 3

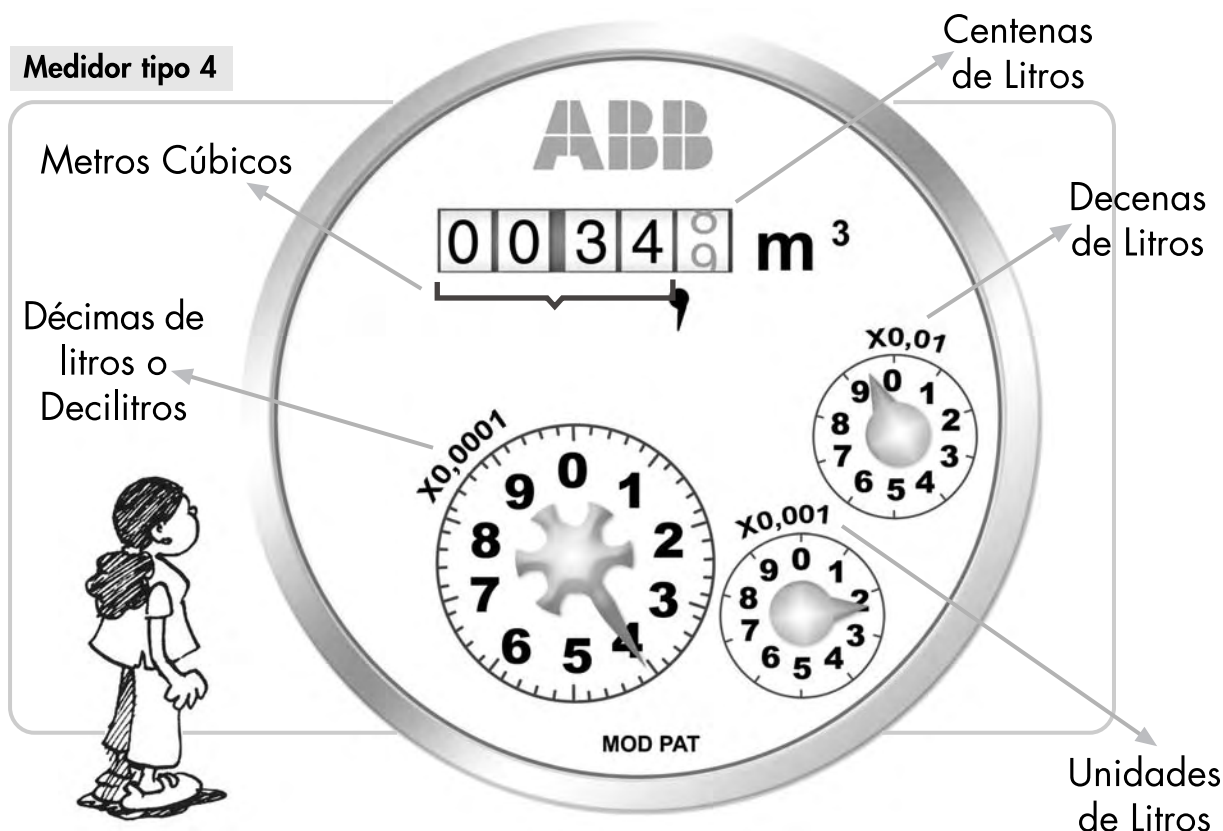


El tercer tipo de medidor puede encontrarse en forma circular o en forma de cilindro parecido a una botella. Sin embargo aunque la forma sea diferente, el sistema de medición es el mismo y su lectura es muy fácil.

Los números negros indican los metros cúbicos y los números rojos representan los litros.

El ejemplo se lee: 2578 m³ con 999 litros.

Medidor tipo 4



En una época ANDA instalo este tipo de medidor, el cual a simple vista es muy parecido al medidor tipo uno, ya que posee tres relojes de diferente tamaño y una serie de cinco números, pero este medidor tiene características que lo hacen diferente.

De los cinco números solo cuatro son negros, y como se ha dicho antes indican siempre los metros cúbicos (M^3). En el dibujo están indicando $34 M^3$.

El ultimo de los cinco indicadores numéricos no es negro, es de color rojo, y registra las centenas de litros de cien en cien, hasta llegar a mil litros o un metro cúbico. En el ejemplo el indicador esta en el rango del 8 por que le falta un poco para llegar al nueve tal como muestra el siguiente indicador que aun no llega al cero, por lo que se debe leer 800 litros.

Las agujas de este medidor, funcionan marcando diferentes cantidades de agua, de la siguiente manera.

La aguja del primer reloj de la derecha, con el numero $X0,01$, marcas las decenas de litros consumidos, en el ejemplo la aguja esta en el 9, ósea que esta marcando 90 litros.

La aguja del reloj de en medio tiene el numero $X0,001$, y significa que marca los litros consumidos, de uno en uno, en la figura la aguja esta sobre el 2, es decir que esta indicando 2 litros.

Y finalmente la aguja el reloj mas grande que tiene el numero $X0,0001$, registra los decilitros, es decir la décima parte de un litro, en el ejemplo indica 4 decilitros o 0.4 litros.

En este ejemplo la lectura debe leerse $34 M^3$ con 892.4 litros.

Medidor tipo 5

Este tipo de medidor fue instalado en años recientes por la ANDA. El mismo cuenta con una pantalla compuesta de dos partes, una con cinco números negros, los cuales muestran los metros cúbicos (M^3) y la otra, con tres números o indicadores rojos que marcan los litros de agua.

Para comprender su lectura, se debe tomar en cuenta la ubicación y el color de los indicadores.

Como ya se ha señalado, los números de color negro son los metros cúbicos, y el primer indicador de la izquierda representa las decenas de millar de metros cúbicos, el segundo siempre desde la izquierda, muestra las unidades de millar, el tercer número las centenas de metros cúbicos, el cuarto indicador desde la izquierda

corresponde al de las decenas de metros cúbicos y el último indicador negro es el de las unidades de metros cúbicos.

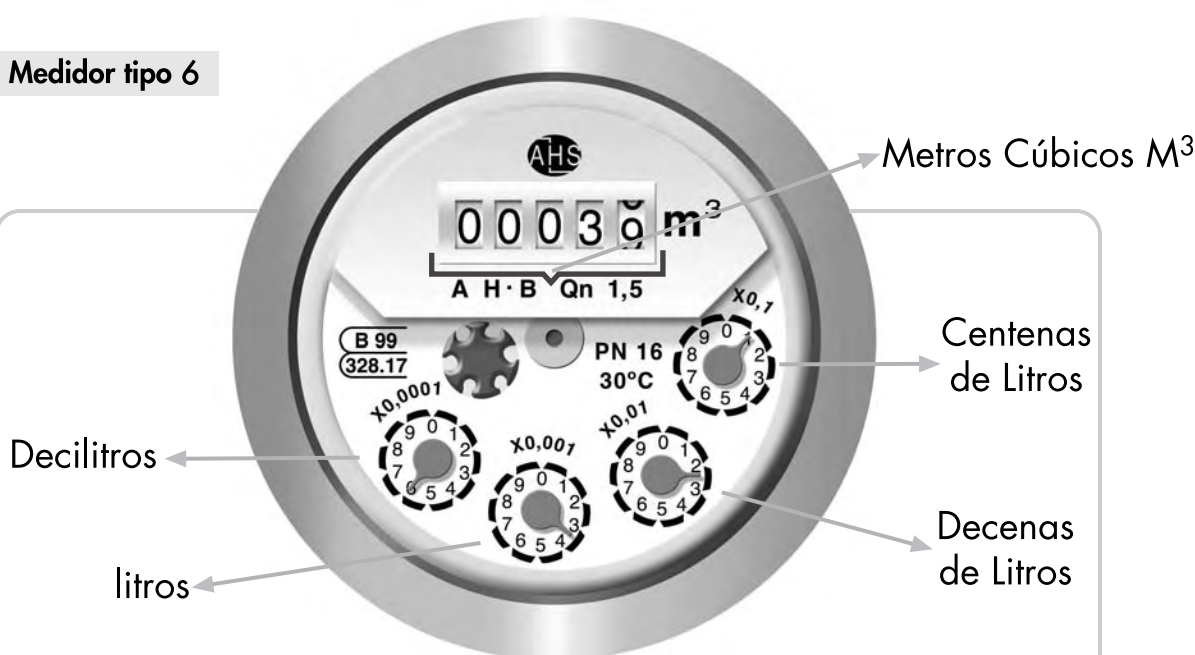
Los números rojos indican los litros registrados por el medidor, y el primero de ellos comenzando desde la izquierda representa las centenas de litros, el segundo número rojo indica las decenas de litros y el último número indica las unidades de litros.

El último indicador de este contador, es la aguja de un reloj, numerado de 0 a 9 y cada número representa la décima parte de un litro, la cual al completar una vuelta, marca un litro de agua consumido.

Así, la lectura de la figura se lee: 5,329 M^3 con 421.2 litros



Medidor tipo 6



El aparato de medición que ANDA está instalando recientemente es este modelo de contador.

Cuenta con una pantalla compuesta por cinco números color negro, que representan los metros cúbicos (M^3). Y para comprender cómo leer la pantalla, se debe tomar en cuenta la ubicación de los números negros.

El primer número que aparece de derecha a izquierda en la pantalla, representa las unidades de metros cúbicos; luego al segundo a su izquierda corresponde a las decenas; el tercero, muestra las centenas; el cuarto, las unidades de millar y el último número negro, las decenas de millares de metros cúbicos.

Este contador posee además, cuatro relojes, que registran los litros en agua consumidos.

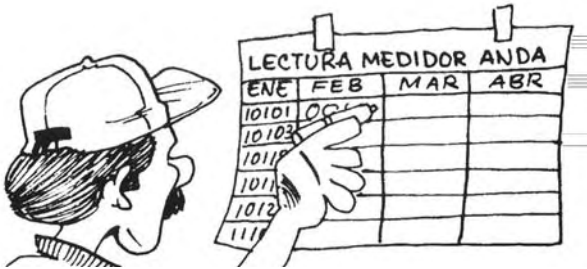
La aguja del primer reloj que aparece a la izquierda de la pantalla, con el número **X0,0001** marca los **decilitros**, es decir la **décima parte de un litro** y al completar una vuelta registra un litro; el segundo siempre de izquierda a derecha tiene a un lado el número o factor **X0,001** indicando que la aguja marca los **litros**, de uno en uno y al dar una vuelta completa registra diez litros; el tercero tiene el factor **X0,01** es decir que muestra las **decenas de litros**, al completar la vuelta registra cien litros y la aguja del último reloj que aparece a la derecha junto al factor **X0,1** marca las **centenas de litros** consumidos, por lo que al completar una vuelta, registra mil litros que forman un metro cúbico de agua consumida.

Según el ejemplo observado la lectura del medidor es de: 39 M^3 con 123.6 litros de agua consumidos.

Revise el medidor de su casa,
¿Cuál de estos seis tipos de medidores es el que le han instalado?
Marque con una X

Tipo 1 ☐ Tipo 2 ☐ Tipo 3 ☐ Tipo 4 ☐ Tipo 5 ☐ Tipo 6 ☐

Cosas que debe saber sobre los Medidores



Es muy recomendable llevar un registro de las lecturas de su medidor, y puede hacerlo anotando en un cuadro la lectura y la fecha en que pasa el lector de la ANDA por su casa.

Un medidor en buen estado debe ser fácil de leer, no debe estar empañado por humedad ni por rayones, debe incluir una cubierta para brindar protección adicional, y contar con sellos para asegurar que antes o después de la instalación no pueda ser alterado.

Es importante saber que todos los contadores tienen una vida útil, que no puede ser mayor a cinco años, ya que con el paso del tiempo o por maltrato, se van dañando y no miden correctamente el consumo del agua.



Toda conexión de agua debe contar con un medidor funcionando correctamente, de lo contrario ANDA suspenderá el servicio hasta que el medidor sea reemplazado.

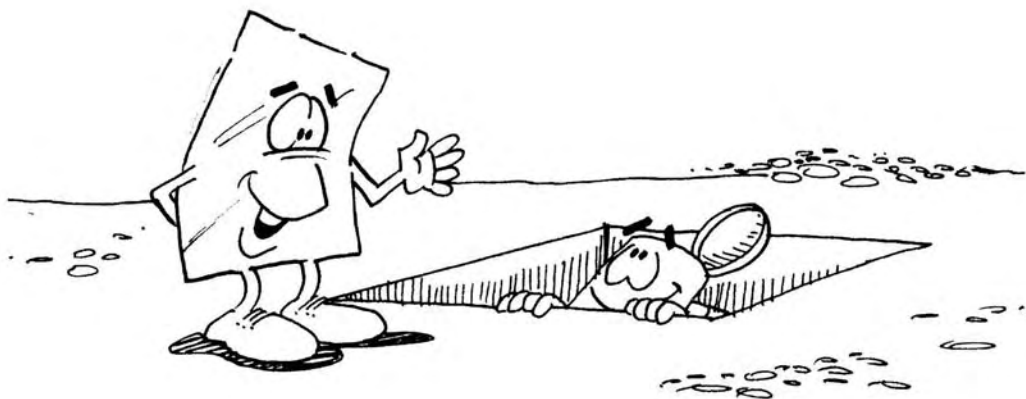
Para todo nuevo servicio es responsabilidad de ANDA instalar un medidor nuevo, y en el caso que el medidor dejare de funcionar correctamente, por maltrato o por el paso del tiempo, el consumidor es el responsable de reemplazarlo.

Cuando el medidor es instalado por ANDA, este cuenta con una garantía por defectos de fábrica de seis meses, contados a partir de la fecha de su instalación.

De acuerdo con la parte final del artículo 4 del Acuerdo 980 del 7 de julio 2006 con las tarifas de ANDA, el consumo se factura mensualmente pero no así la lectura de los medidores, ya que esta puede ser tomada por periodos, sin que cada período pueda ser mayor a tres meses.



1.2. Del Medidor al Recibo



Para determinar si el cobro por servicio es correcto, ha de leerse la información que contiene su recibo. Previo a ello, deberá tener la lectura real que aparece en su contador.

El recibo de cobro

El recibo de ANDA que llega a nuestra casa está formado por dos piezas. Hay que estar atentas y atentos a que nos devuelvan

una de ellas cuando las separan en el momento en que cancelamos el recibo.

Este comprobante de pago debe estar sellado y con la fecha marcada del día en que efectuamos el pago.

Es importante que guardemos esos recibos cancelados, al menos por 5 años, ya que en caso de algún reclamo con esos recibos probamos que hemos cancelado las cuotas.



Parte 1: identificación de la empresa y persona usuaria




1 → **8027** → **ANDA**
Agua más cerca de ti
COL. LIBERTAD, AV. DON BOSCO, FRENTE A UES SAN SALVADOR
Centro de Llamadas 9115

FACTURA No. 07DS000F4792122
REGISTRO No. 32804-9 NIT.: 0614-210123-005-9
GIRO: SUMINISTRO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

2 → **3** → **01-041031-2690-6** → **5** → **CUENTA** → **02962092** → **FECHA DE FACTURA** → **01/11/2007**

3 → **4** → **2270** → **LEC. ACTUAL** → **2254** → **LEC. ANTERIOR** → **16** → **CONSUMO** → **01-01** → **TARIFA** → **25/10/2007** → **SERVICIO HASTA**

COD.	CONCEPTOS FACTURADOS	P.UNIT.	VALORES EXENTOS	VALORES GRABADOS
15	COBRO POR SERVICIO			2.82
	VALOR SIN SUBSIDIO	4.50		
	VALOR SUBSIDIADO	1.68		

SUMAS \$ **2.82**

SON: VEINTIUNO CON 59/100 DOLARES

SALDO PENDIENTE	18.77
TOTAL A PAGAR \$	21.59
COLONES ₡	188.91

FECHA DE VENCIMIENTO: ANDA: 10/NOV/2007 BANCOS: 9/NOV/2007

USTED TIENE 12 MESES PARA PRESENTAR SU RECLAMO

REPARE LAS FUGAS AL INTERIOR DE SU HOGAR. EVITE UN CONSUMO EXCESIVO DE AGUA

HISTORIAL DE CONSUMO CUENTA: 02962092

CONSUMO	FECHA
12	01/08/2007
12	02/07/2007
29	01/08/2007
15	29/08/2007
28	27/09/2007
16	25/10/2007

RESOLUCION No. 10115-RES-CR-09324-2007
TIRAJE DEL 07DS000F1 AL 07DS000F8000000

COMPROBANTE CLIENTE

- Esta parte indica el nombre de la empresa que brinda el servicio.
- Aquí podemos leer el nombre, dirección y municipio donde vive la persona usuaria.
- Este número es para uso interno de ANDA y especifica el sector en donde está ubicada la vivienda.
- Este número indica la zona en que está ubicada la vivienda.
- Cuenta**, con este número estamos registrados en los sistemas de cómputo de ANDA. Y nos identifican en caso de algún reclamo o de cualquier otro trámite que realicemos en relación al servicio de agua.
- Fecha de Factura**, es la fecha en que fue elaborada la factura.

Parte 2: Consumo

8027

ANDA
Agua más cerca de ti
COL. LIBERTAD, AV. DON BOSCO, FRENTE A UES SAN SALVADOR
Centro de Llamadas 915

FACTURA No. 07DS000F4792122
REGISTRO No. 32804-9 NIT.: 0614-210123-005-9
GIRO: SUMINISTRO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CANDELARIO ORLANDO QUINTANILLA
URB ALTOS DE SN ROQUE N133 P.U.E. G AV.F. DE LOTO SN JACINTO SAN SALVADOR

01-041031-2690-6

GRUPO	CUENTA	FECHA DE FACTURA
3	02962092	01/11/2007

LEC. ACTUAL	LEC. ANTERIOR	CONSUMO	TARIFA	SERVICIO HASTA
2270	2254	16	01-01	25/10/2007

COD.	CONCEPTOS FACTURADOS	P.UNIT.	VALORES EXENTOS	VALORES GRABADOS
15	COBRO POR SERVICIO			2.82
	VALOR SIN SUBSIDIO	4.50		
	VALOR SUBSIDIADO	1.68		

SUMAS \$ 2.82

SON: VEINTIUNO CON 59/100 DOLARES

	SALDO PENDIENTE
	18.77
TOTAL A PAGAR \$	21.59
COLONES ₡	188.91

FECHA DE VENCIMIENTO: **ANDA:10/NOV/2007 BANCOS: 9/NOV/2007**

USTED TIENE 12 MESES PARA PRESENTAR SU RECLAMO

REPARE LAS FUGAS AL INTERIOR DE SU HOGAR. EVITE UN CONSUMO EXCESIVO DE AGUA

HISTORIAL DE CONSUMO
CUENTA: 02962092

CONSUMO	FECHA
12	01/08/2007
12	02/07/2007
28	01/08/2007
15	29/08/2007
28	27/09/2007
16	25/10/2007

RESOLUCION No. 10115-RES-CR-09324-2007
TIRAJE DEL 07DS000F1 AL 07DS000F8000000

COMPROBANTE CLIENTE

1 Lectura Actual, son los metros cúbicos marcados por el medidor y que fueron leídos por la persona empleada de ANDA cuando pasó por su casa.

2 Lectura Anterior, es la cantidad de metros cúbicos registrados por el medidor y leídos por ANDA, el mes anterior a la fecha de la factura que le presentan.

3 Consumo, es la cantidad de metros cúbicos que la familia o la persona

usaria consumió durante el mes objeto de facturación. Este dato es el resultado de restar a la Lectura Actual, la Lectura Anterior.

4 Tipo de Tarifa, es la tarifa que se nos aplica por el tipo de consumo.

5 Servicio Hasta, aquí se marca la fecha en que ANDA envió a leer el medidor y lo que se va a pagar corresponde hasta esa fecha.

Parte 3: Cobro



CANDELARIO ORLANDO QUINTANILLA URB ALTOS DE SN ROQUE N133 PJE. G AV.F. DE LOTO SN JACINTO				SAN SALVADOR	
01-041031-2690-6					
GRUPO		CUENTA		FECHA DE FACTURA	
3		02962092		01/11/2007	
LEC. ACTUAL	LEC. ANTERIOR	CONSUMO	TARIFA	SERVICIO HASTA	
2270	2254	16	01-01	25/10/2007	
1 → COD.	CONCEPTOS FACTURADOS		P.UNIT.	VALORES EXENTOS	← 3 VALORES GRABADOS
15	COBRO POR SERVICIO			2.82	
	VALOR SIN SUBSIDIO		4.50		
	VALOR SUBSIDIADO		1.68		← 2
ANDADA Agua más cerca de ti					
SUMAS \$				2.82	
SON: VEINTIUNO CON 59/100 DOLARES				SALDO PENDIENTE	18.77
				TOTAL A PAGAR \$	← 4 21.59
				COLONES ₡	188.91
6 →	FECHA DE VENCIMIENTO: ANDA:10/NOV/2007 BANCOS: 9/NOV/2007				
USTED TIENE 12 MESES PARA PRESENTAR SU RECLAMO					

1 Código de Concepto Facturado, es un número utilizado por ANDA, para distinguir los diferentes servicios y cargos que aplica en la factura. Por ejemplo, en la figura del recibo, el código 15 corresponde al Cobro por Servicio (consumo en M³) del mes.

2 Valores Exentos, indican lo que se va a pagar en dólares por cada concepto facturado sin IVA. En la figura, los 5.55 dólares son los que hay que pagar por los 21 metros cúbicos de agua consumidos y se ubica en la casilla de valores exentos porque el consumo de agua no paga IVA.

3 Valores Gravados, indican lo que se va a pagar en dólares por cada concepto facturado con IVA. En el ejemplo no aparece ningún concepto facturado.

*** Subsidio.** Si el consumo de agua no pasa de los 20 metros cúbicos durante el mes facturado, entonces, el Estado apoya con parte del costo del agua potable consumida, dicha cantidad aparecerá en el recibo.

4 Total a Pagar, indica la suma de todos los cargos aplicados en el mes.

5 Saldo Pendiente, concepto de pago anterior no cancelado oportunamente, al cual le aplican un recargo de un dólar con catorce centavos por mora (\$1.14). Cuando la mora es por más de un mes le aplican la tasa de interés legal vigente.

6 Fecha de Vencimiento, es el último día para cancelar el servicio sin recargo por mora.

Clasificación Tarifaria

En julio de 2006 fueron aprobadas legalmente en el acuerdo 980, las nuevas tarifas por los servicios de acueductos y alcantarillados y otros que presta la ANDA, siendo las siguientes tarifas las principales:

Residencial (01-01)**No Residencial o Comercial (01-02)****Colectiva Residencial (05-01)**

El costo del agua consumida varía de acuerdo al tipo de tarifa que se factura, por lo que siempre debe verificarse que la tarifa facturada corresponda al uso que principalmente se le da al inmueble.



A veces la ANDA cobra por el servicio de agua potable, aunque no haya ningún consumo, esto se debe a que se ha establecido una **Tarifa Mínima mensual** por el derecho de conexión del acueducto y/o alcantarillado, y el cual incluye un consumo de hasta 10 metros cúbicos, y son las siguientes:

- Tarifa Mínima Residencial US \$2.29
- Tarifa Mínima No Residencial US \$3.76

Es importante señalar que, cada 10 mts³ el precio por metro aumenta, y cuando el consumo es mayor a los 40 mts³, el costo llega a ser hasta el triple del valor normal.



Tarifas por Servicio Residencial

La Tarifa Residencial, se aplica al servicio de acueducto y alcantarillado que se presta por medio de una conexión domiciliaria a un predio en donde reside una familia.

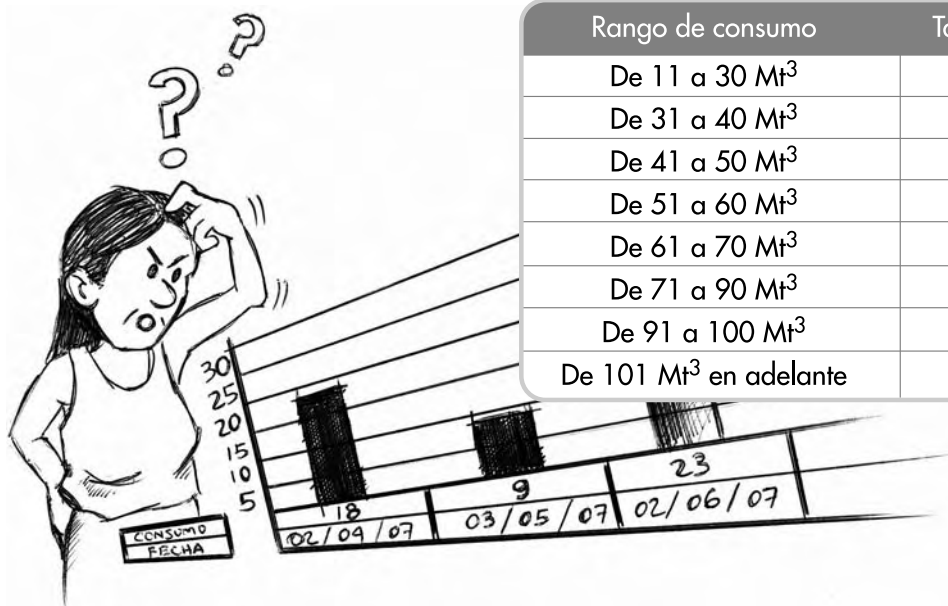
En los actuales pliegos tarifarios de la ANDA, se ha incorporado un sistema de cobro por rangos de consumo, en el cual el costo del metro cúbico de agua se incrementa según el consumo mensual realizado.

Esta tarifa mantiene un subsidio en todo el país hasta los 20 m³, este subsidio equivale

a una reducción del 50% de los metros cúbicos facturados.

Y además a las personas usuarias del interior del país se les aplica un descuento del 20% en el consumo hasta los 30 metros cúbicos.

A continuación se presentan las diferentes tarifas por metro cúbico según el rango de consumo y la formula en la que se aplica para calcular el precio de los metros cúbicos de agua a facturar.



Rango de consumo	Tarifa por m ³
De 11 a 30 Mt ³	\$0.2091
De 31 a 40 Mt ³	\$0.23
De 41 a 50 Mt ³	\$0.40
De 51 a 60 Mt ³	\$0.45
De 61 a 70 Mt ³	\$0.50
De 71 a 90 Mt ³	\$0.55
De 91 a 100 Mt ³	\$0.60
De 101 Mt ³ en adelante	\$0.65

CONSUMO	FORMULA AMSS DE 11 A 30 M ³
11 a 20 M ³	$\$1.15 + (\text{CONSUMO} - 50\%) \times \0.2091
21 a 30 M ³	$\$1.15 + (20 + ((\text{CONSUMO} - 20) \times 1.1)) \times \0.2091
CONSUMO	FORMULA INTERIOR DEL PAIS DE 11 A 30 M ³
11 a 20 M ³	$\$1.15 + ((\text{CONSUMO} - 50\%) - 20\%) \times \0.2091
21 a 30 M ³	$\$1.15 + ((20 + ((\text{CONSUMO} - 20) \times 1.1)) - 20\%) \times \0.2091
CONSUMO	FORMULA EN TODO EL PAIS DE 31 O MAS M ³
De 31 m ³ en adelante	$\$1.15 + (\text{CONSUMO} \times \text{TARIFA})$

La siguiente tabla presenta los precios hasta 30 metro cúbico, para los servicios prestados por ANDA para el área metropolitana y el interior del país. La parte sombreada indica los rangos con subsidio en el consumo:



M ³	AREA METROPOLITANA	INTERIOR DEL PAIS
1	\$2.29	\$2.29
2	\$2.29	\$2.29
3	\$2.29	\$2.29
4	\$2.29	\$2.29
5	\$2.29	\$2.29
6	\$2.29	\$2.29
7	\$2.29	\$2.29
8	\$2.29	\$2.29
9	\$2.29	\$2.29
10	\$2.29	\$2.29
11	\$2.30	\$2.29
12	\$2.40	\$2.29
13	\$2.51	\$2.29
14	\$2.61	\$2.32
15	\$2.72	\$2.40
16	\$2.82	\$2.49
17	\$2.93	\$2.57
18	\$3.03	\$2.66
19	\$3.14	\$2.74
20	\$3.24	\$2.82
21	\$5.56	\$4.68
22	\$5.79	\$4.86
23	\$6.02	\$5.05
24	\$6.25	\$5.23
25	\$6.48	\$5.42
26	\$6.71	\$5.60
27	\$6.94	\$5.78
28	\$7.17	\$5.97
29	\$7.40	\$6.15
30	\$7.63	\$6.34

La tabla muestra el precio por metro cúbico de 31 en adelante, para los servicios prestados por ANDA en todo el país. Las partes sombreadas indican los rangos de consumo:

M ³	RESIDENCIAL EN TODO EL PAIS
31	\$8.28
32	\$8.51
33	\$8.74
34	\$8.97
35	\$9.20
36	\$9.43
37	\$9.66
38	\$9.89
39	\$10.12
40	\$10.35
41	\$17.55
42	\$17.95
43	\$18.35
44	\$18.75
45	\$19.15
46	\$19.55
47	\$19.95
48	\$20.35
49	\$20.75
50	\$21.15
51	\$24.10
52	\$24.55
53	\$25.00
54	\$25.45
55	\$25.90
56	\$26.35
57	\$26.80
58	\$27.25
59	\$27.70
60	\$28.15
61	\$31.65
62	\$32.15
63	\$32.65
64	\$33.15
65	\$33.65

M ³	RESIDENCIAL EN TODO EL PAIS
66	\$34.15
67	\$34.65
68	\$35.15
69	\$35.65
70	\$36.15
71	\$40.20
72	\$40.75
73	\$41.30
74	\$41.85
75	\$42.40
76	\$42.95
77	\$43.50
78	\$44.05
79	\$44.60
80	\$45.15
81	\$45.70
82	\$46.25
83	\$46.80
84	\$47.35
85	\$47.90
86	\$48.45
87	\$49.00
88	\$49.55
89	\$50.10
90	\$50.65
91	\$55.75
92	\$56.35
93	\$56.95
94	\$57.55
95	\$58.15
96	\$58.75
97	\$59.35
98	\$59.95
99	\$60.55
100	\$61.15
101 O MAS	\$1.15 + (MT3 X \$0.65)

OTRAS TARIFAS IMPORTANTES

Las Tarifas para el Comercio y la Industria, se han establecido por rangos de consumo igual que la tarifa residencial, pero los precios son más altos que la residencial y no tiene descuentos de ningún tipo.

Los Tarifa para Servicios Colectivos de uso residencial, como las cantareras y los mesones, tienen una tarifa especial subsidiada, la cual es de \$0.10455 por cada metro cúbico de agua consumida, sin embargo en estos casos la ANDA puede limitar las horas diarias de servicio.

Tarifas por Acueducto y Alcantarillado, en los casos de servicio domiciliar en los que solo se usa el servicio de alcantarillado, se paga solo la tarifa mínima residencial de \$2.29 al mes; y cuando en un inmueble solo se utiliza el acueducto y se da un tratamiento aprobado por ANDA a las aguas residuales a la persona usuaria, el usuario tiene derecho a un descuento del 20 % en la tarifa.

Tarifa por Nuevos Servicios y cobro por Acometida

la **tarifa por conexión a las redes en sectores urbanizados** será de \$77.48, y \$12.92 en concepto de trámite.

la **tarifa por conexión a las redes en los sectores no urbanizados** pagaran \$12.92 en concepto de trámite mas el monto del presupuesto que la ANDA determine por las obras a realizar.

En los **proyectos de interés social** se cobrara únicamente US \$12.92 en concepto de trámite, y las obras de entronque podrán ser realizadas por los solicitantes, previa autorización por escrito de ANDA y serán supervisadas también por esta institución.

Tarifa por Servicios Adicionales, las y los usuarios con servicios de acueducto que requieran servicios adicionales en el mismo predio pagaran US \$38.75, mas el costo de instalación.

TARIFA POR PAGO EXTEMPORÁNEO

5% SOBRE EL MONTO FACTURADO
Y NO MENOS DE \$1.14

TARIFAS POR RECONEXIÓN

\$12.92 POR SUSPENSIÓN POR MORA
DE DOS MESES O A SOLICITUD DE LA PERSONA
USUARIA

\$77.48 POR DESCONEXIÓN EN RED POR MORA
DE TRES MESES CONSECUTIVOS O A SOLICITUD
DE LA PERSONA USUARIA

TARIFA POR DESCONEXION POR CONECCIONES ILEGALES

\$129.15 POR ACOMETIDA EN RED
DE DISTRIBUCIÓN

INSTALACIÓN DE MEDIDOR

TODO NUEVO SERVICIO INCLUYE MEDIDOR NUEVO

\$35.52 POR CADA NUEVO MEDIDOR

MANTENIMIENTO EN ACOMETIDAS DE 1/2 PULGADA

\$51.65 CAMBIO DE CAJA DE MEDIDOR

\$25.83 CAMBIO DE TAPADERA

\$13.56 CAMBIO DE VALVULA DE CONTROL

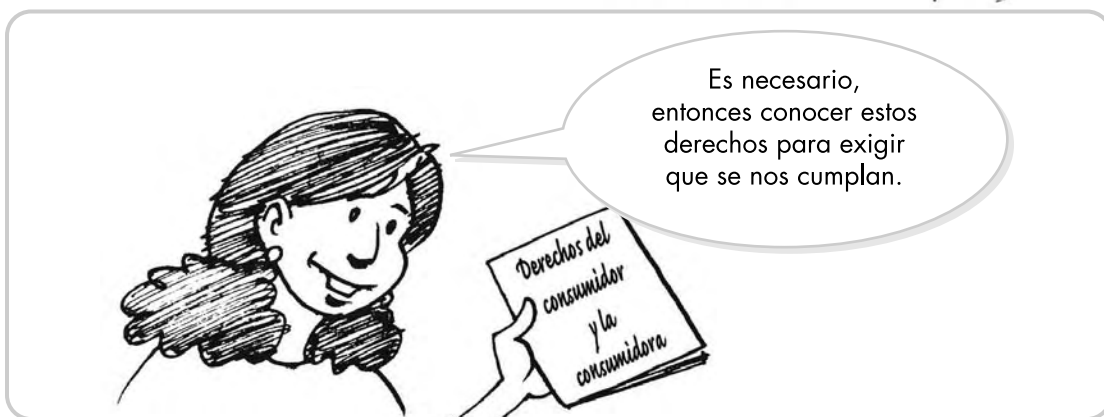
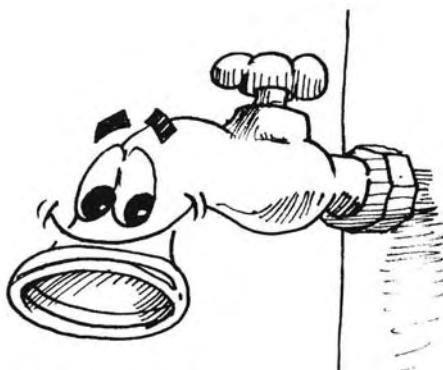
TARIFAS POR OTROS SERVICIOS

SERVICIO	TARIFA
ESTADO DE CUENTA	\$1.13
REPOSICIÓN DE FACTURA	\$1.29
CAMBIO DE LA PERSONA USUARIA, CON LA DOCUMENTACION LEGAL CORRESPONDIENTE	\$1.93
ENTREGA DE FACTURAS EN DIRECCIONES DIFERENTES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO	\$1.29 AL MES
TERCERA O MAS INSPECCIONES	\$3.23
DETECCIÓN DE FUGA INTERNA	\$25.83

3

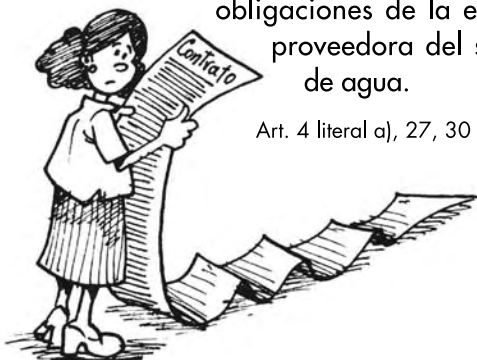
DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Todas las personas usuarias del servicio público de agua potable tenemos derechos establecidos por la Constitución, la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Creación de ANDA, y los Pliegos Tarifarios, estos derechos garantizan la aplicación de las tarifas de manera justa y una buena calidad de los servicios.



- 1 **Derecho a ser informado sobre las condiciones y características de los servicios contratados.** Al firmar el contrato de servicio de agua, tenemos que saber exactamente cuáles son nuestros derechos y responsabilidades que contraemos como personas consumidoras, así como de las obligaciones de la empresa proveedora del servicio de agua.

Art. 4 literal a), 27, 30 y 31 LPC.



- 2 **Derecho a ser protegido frente a riesgos contra la vida y la salud.**

La ANDA o cualquier otra institución que preste el servicio de agua potable debe garantizar que el agua que provee cumpla con los requisitos de calidad necesarios para el consumo humano: sin olor, color ni sabor.

Art. 4 literal f) y 6 LPC



3 Derecho a recibir los servicios en los términos y condiciones ofrecidas por el proveedor.

Art. 86 inciso 3° Constitución y Art. 4 literal c) y 24 LPC

4 Derecho a que el servicio no sea suspendido o desconectado sin causa legal.

Art. 86 inciso 3° Constitución, Art. 4 literal c) y 24 LPC y Art. 1 y 4 A.E. 980

5 Derecho a que se cobre el servicio recibido de acuerdo a las tarifas aprobadas legalmente.

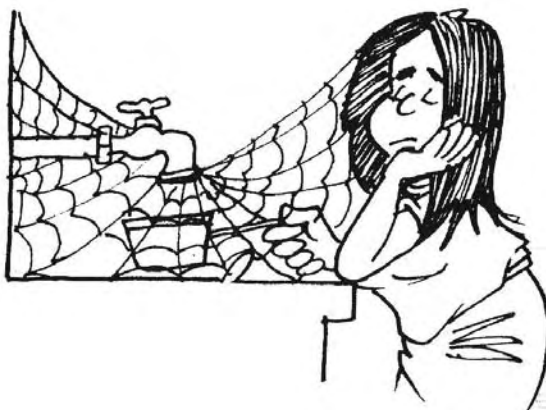
Art. 86 inciso 3° Constitución, Art. 4 literal c) LPC, Art. 2 y 4 A.E. 980

6 Derecho a recibir compensación en caso de los servicios no sean entregados en la calidad, cantidad o forma ofrecida.

Art. 86 inciso 3° Constitución, Art. 4 literal g) y 13 LPC

7 Derecho a reclamar y denunciar las violaciones a sus derechos.

Art. 4 literales h, i y k) y 109 LPC



COBROS EXCESIVOS Y COBROS INDEBIDOS

Es común escuchar a las personas decir que les están facturando un cobro excesivo o un cobro indebido por el servicio de agua potable, pero muchas veces no saben si esto es realmente así o no.

Primero debemos diferenciar estos conceptos:

Cobro Excesivo, es cuando hay una o varias irregularidades que causan que la cantidad de dinero que se cobra sea muy elevada, pero estas no son responsabilidad de la ANDA y es la persona usuaria quien debe solucionar esa situación para evitar el cobro excesivo.

Cobro Indebido, es cuando se están generando facturas muy elevadas, por irregularidades que son responsabilidad del proveedor y hacen que el cobro excesivo se convierta en un cobro indebido o ilegal, dado lugar a un reclamo por parte la persona consumidora.

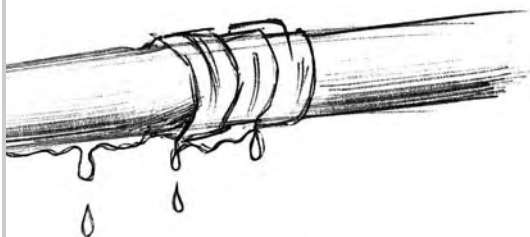


4.1 Irregularidades que Causan Cobros Excesivos

A partir de las denuncias recibidas en CDC por parte de las personas usuarias de los servicio de agua potable, se han podido identificar tres situaciones irregulares que generan cobros excesivos sin responsabilidad del proveedor:

A. LAS FUGAS EN LAS INSTALACIONES

Una fuga es cualquier consumo de agua hecho de manera involuntaria, por ejemplo una ruptura en alguna cañería o un desperfecto en el inodoro e incluso robos de agua por parte de terceros; estos generan consumos excesivos, ya que además del consumo regular que hacen los habitantes de la casa, producen un consumo adicional innecesario.



B. MALOS HÁBITOS DE CONSUMO

Los malos hábitos a la hora de utilizar el agua pueden ocasionar consumos excesivos, siendo unos pocos litros hasta varios metros cúbicos, así por ejemplo podemos mencionar, el típico caso de dejar abierto el chorro mientras se cepillan los dientes; y es una práctica que poco se toma en cuenta como utilizar el inodoro como basurero o juguete.



C. PERDIDA DEL SUBSIDIO O DIFERENTE RANGO TARIFARIO

Las personas usuarias del servicio de agua, casi siempre tenemos el mismo consumo de agua, pero hay ocasiones en las cuales por alguna razón hacemos uso voluntario de un poco mas de agua que de costumbre y eso hace que el consumo se incremente uno o dos metros cúbicos en un determinado mes.

Este incremento en el consumo, en la mayoría de casos, no tendría mayores consecuencias, pero hay situaciones en las que nuestro consumo habitual esta justo en el borde del subsidio o de un bajo rango tarifario y el incremento de uno o dos metros cúbicos en el consumo hacen que perdamos el subido o caigamos en un rango tarifario diferente, como por ejemplo al pasar de 20 o 40 metros cúbicos en un mes.

4.2 Irregularidades que Causan Cobros Indebidos

Existen 5 posibles irregularidades por las cuales pueden presentarse reclamos ante los proveedores del servicio de agua potable y son las siguientes:

A. ESTIMACIÓN INCORRECTA DEL CONSUMO

Es cuando el consumo mensual es facturado sin lecturas, y sin apegarse a lo regulado en los pliegos Tarifarios o contrato de servicio, por que no se cuenta con un medidor, o por que este no funciona, o no se ha tomado en cuenta la lecturas real del medidor si este funciona.



B. ALTERACIÓN DE LECTURAS

Son los casos en los que el proveedor en uno o mas meses factura el consumo con lecturas falsas, ya que las lecturas que aparecen en el recibo no son coherentes con las lecturas registradas por el medidor en las fechas correspondientes.



C. MEDIDOR DEFECTUOSO

Se produce cuando el contador no miden correctamente el consumo que se esta realizando en la casa, ya que registra mas agua de la que se gasta realmente, debido a que ya paso su vida útil, o ha sido dañado debido al maltrato por parte de terceros.



D. MALA APLICACIÓN DE TARIFAS

Es cuando el proveedor del servicio aplica una tarifa que no corresponde, al uso o fin principal del inmueble, a lo definido en los pliegos tarifarios, o lo establecido en el contrato respectivo.



E. COBROS DUPLICADOS

Son generados cuando el proveedor factura cargos por servicios brindados o que brindara, pero que ya han sido cancelados en su debido momento.

Por ejemplo, en ocasiones, en el recibo de un mes aparece cobrado como saldo pendiente el mes anterior aunque este ya este pagado.

A circular inset showing a close-up of a receipt. The receipt has a table with the following data:

\$	5.55		
			4.65
SALDO PENDIENTE			10.20
TOTAL A PAGAR \$			89.25
COLONES c			

Below the table, it says 'NUESTROS RIOS Y LAGOS' and 'COMPROBANTE C'.

F. COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS

Se producen cuando la ANDA factura cargos por servicios que no ha prestado y no prestaran pues no son necesarios o no se han solicitado.

Como cuando la ANDA obliga a pagar el cargo por reconexión aunque no hayan suspendido el servicio y la persona haya pagado las cuotas atrasadas y el recargo por pago extemporáneo.

4.3 Otras irregularidades por parte de ANDA

A. MALA CALIDAD DEL SERVICIO

Los problemas con la calidad del servicio están relacionados con la regularidad con que se presta el servicio de agua potable, son muy frecuente en casi todo el país, y pueden darse en dos casos:

Irregularidad del servicio

Es lo que en otras palabras se le llama racionamiento, es cuando en la colonia o comunidad se brinda el servicio, pero sin certeza de cuando se recibirá y cuando se recibe es por pocas horas en el día y muchas veces en la madrugada.



Desabastecimiento

Se da cuando en las colonias o comunidades pasan varias semanas e incluso meses sin recibir ni una gota de agua potable.



B. MALA CALIDAD DEL PRODUCTO

Son problemas de mala calidad del agua que se recibe y que la hacen no adecuada para el consumo humano pues tiene algún olor, sabor o color, debido a que contienen algún contaminante como basura, lodo, algún tipo de químico extraño y hasta heces fecales.



5

COMO IDENTIFICAR EL ORIGEN DE UN COBRO EXCESIVO

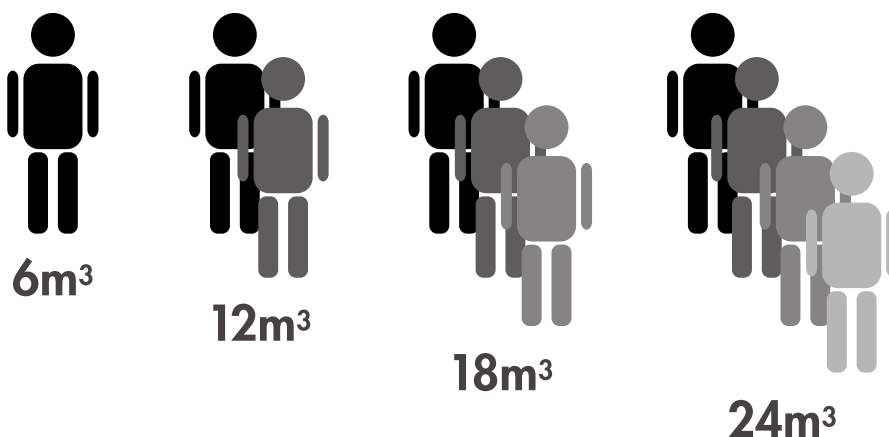
Como se ha explicado antes, un cobro excesivo, puede generarse por diversas razones, pero la causa mas común del cobro excesivo es el **consumo excesivo**.

Un **Consumo Excesivo** consiste en que la cantidad de M3 de agua facturados, es mayor que la cantidad estimada de M3 de agua que se consumen en el inmueble.

5.1 ¿Como saber si mi consumo es excesivo o no?

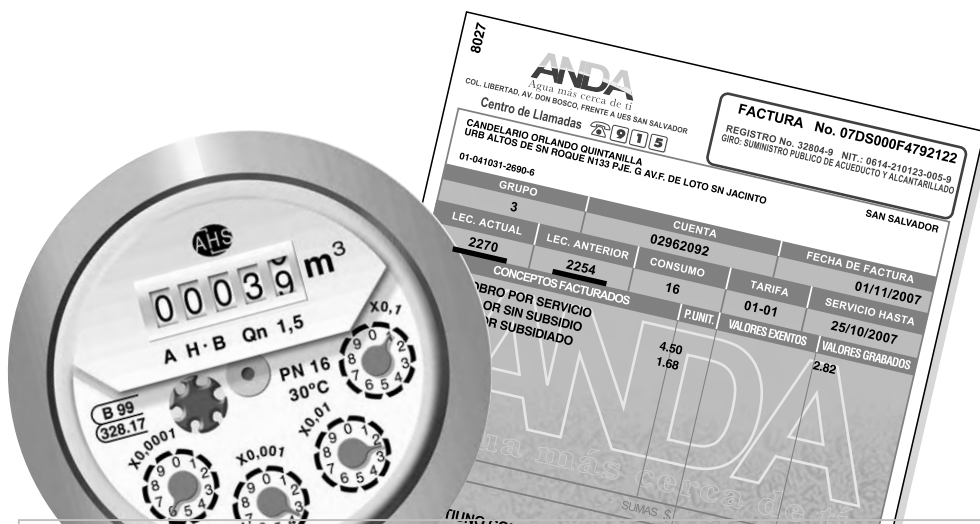
Una manera sencilla de saber si el consumo que se esta facturando es el correcto o no, es verificando si el consumo facturado es congruente con el consumo estimado en razón del numero total de personas que habitan el inmueble.

Esto se hace multiplicando el **numero de habitantes por seis**.



Si el resultado es igual o mayor al consumo de metros cúbicos facturados, significa que el consumo facturado es normal, pero si la cantidad obtenida es menor que el consumo facturado, significa que el consumo facturado es excesivo...

5.2 ¿Qué hago si mi consumo facturado es excesivo?



5.2.1 Verificar Las Lecturas Facturadas y las Lecturas del Medidor

Si se sabe que el consumo facturado efectivamente es excesivo, lo primero que se debe verificar es que la lectura actual del recibo se corresponda con la lectura real del medidor.

La lectura real del medidor siempre debe ser mayor que la lectura actual facturada si hay un consumo permanente. Y si no se ha gastado agua en mucho tiempo la lectura debe ser la misma.

Si las lecturas del recibo y del medidor no corresponden, es evidente que se está produciendo una alteración de lecturas y el usuario debe presentar su reclamo por esta causa ante el proveedor del servicio.

Pero si las lecturas del medidor y del recibo se corresponden, deberá verificarse el estado de las instalaciones y del medidor.

5.2.2 Verificar Las Instalaciones Internas y El Estado del Medidor

La responsabilidad por el consumo excesivo puede ser por un problema de fugas en las instalaciones internas o por problemas con el funcionamiento del medidor. Para determinar cual es la causa, es necesario realizar dos “**pruebas artesanales**”, la primera es una “**prueba de fugas**” y otra es una “**prueba de marcación de volumen**”.

Antes de realizar las pruebas artesanales debe asegurarse de que está cayendo agua, que el medidor funciona al abrir los chorros, además, es necesario revisar que no haya escapes de agua en baños, chorros, e inodoros para tener la seguridad de que no hay fugas superficiales.

A. VERIFICACIÓN DE FUGAS INTERNAS O SUBTERRÁNEAS

Prueba de fugas

Al iniciar la prueba revise que todos los chorros de la casa se encuentren cerrados y asegúrese que nadie los abra mientras realiza las pruebas, ahora siga los pasos que se presentan a continuación:

Primera parte: durante el día. En este momento se busca ubicar fugas grandes.

1. Apunte la lectura de los números y las agujas del medidor al iniciar la prueba y la hora en la que comenzó con la prueba.
2. Espere 15 minutos sin que nadie haga uso de agua en la casa.
3. Apunte la lectura de los números y agujas del medidor luego de los 15 minutos y la hora que se terminó esa prueba.

Segunda parte: durante la noche. En parte se pretende encontrar fugas pequeñas.

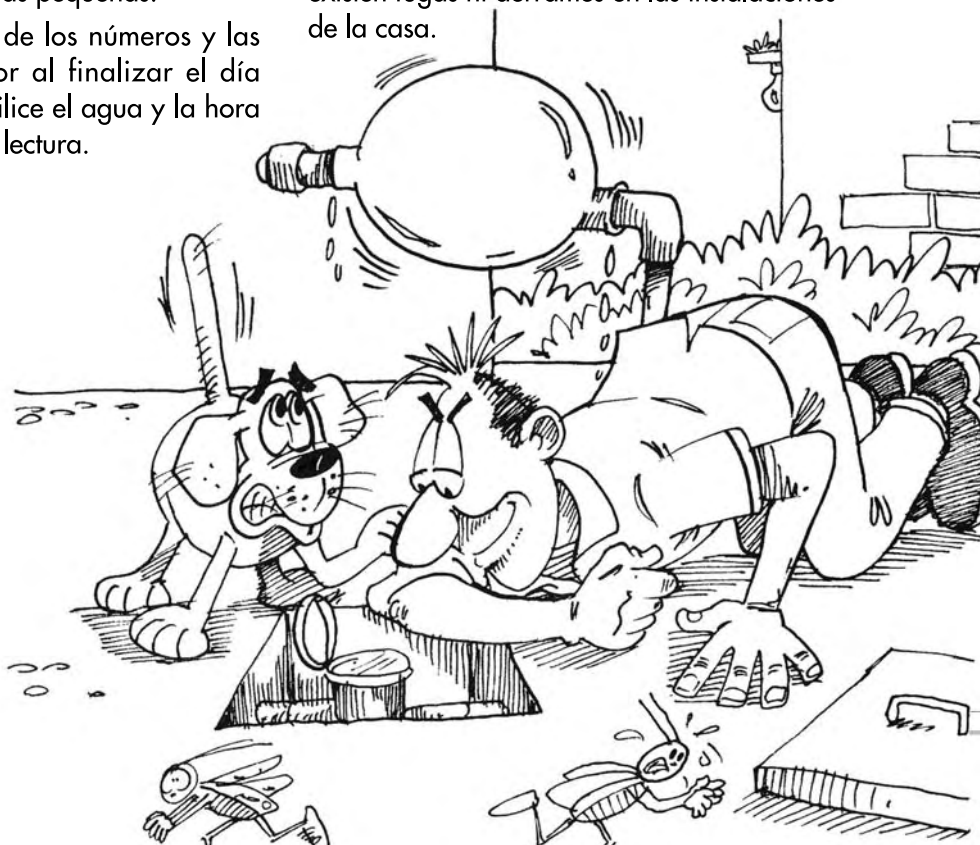
1. Apuntar la lectura de los números y las agujas del medidor al finalizar el día cuando ya no se utilice el agua y la hora en que se tomó esa lectura.

2. Asegúrese de que nadie use agua durante toda la noche hasta el día siguiente.
3. Apuntar la lectura del medidor al día siguiente antes de que se comience a utilizar el agua y la hora en que se tomó esa lectura.

Interpretando los resultados: La interpretación de esta prueba es muy sencilla.

Si nota cambios entre la lectura del inicio de la prueba con la lectura tomada después de los 15 minutos o cambios entre la lectura tomada al finalizar el día y la obtenida el día siguiente, puede estar seguro de que existen fugas en las instalaciones de la casa, y es necesario hacer una revisión completa de la tubería, lo cual es responsabilidad de la persona usuaria.

Si nota que no hay cambios entre las lecturas tomadas antes y después de que no hubo consumo de agua, puede afirmar que no existen fugas ni derrames en las instalaciones de la casa.



Interpretando los resultados: interpretar esta prueba al igual que la anterior es fácil.

Como resultado de las pruebas, las variación entre la lectura tomada antes de llenar el garrafón y la tomada después de llenarlo, debe ser de 19 o 20 litros aproximadamente, si esto es así, el medidor se encuentra en buen

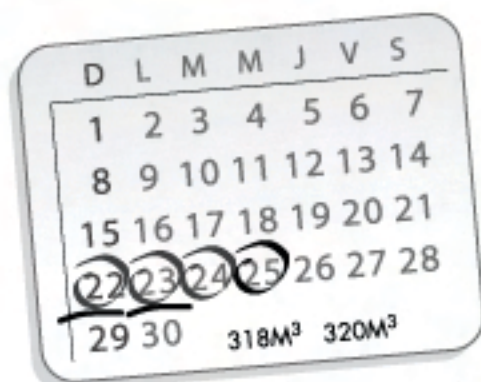
estado, pero si registra mucho más o mucho menos litros, significa que está descalibrado y por tanto debe presentar su reclamo y pedir a la ANDA un análisis del medidor, una compensación por lo facturado de manera indebida por este mal funcionamiento, y el cambio del medidor por uno nuevo.

5.2.3 ¿Y si no hay fugas y el medidor esta bien por que tengo un consumo excesivo?



Si se ha verificado que no hay fugas en las instalaciones y que el medidor se encuentra en buen estado, el problema puede ser un mal uso de agua o por malos hábitos de consumo o robos de agua.

Para ello es recomendable realizar un **monitoreo de lecturas**, el cual se realiza anotando diariamente las lecturas del medidor y observando en que momento es que se dispara el consumo y así corregir el problema de inmediato, al percatarse de la causa.



EL 25 de este mes la lectura fue de 20 M³ aumento 2M³ pero hoy se lavo la ropa

5.2.3 ¿Y si no hay fugas y el medidor esta bien por que tengo un consumo excesivo?



Si se ha verificado que no hay fugas en las instalaciones y que el medidor se encuentra en buen estado, el problema puede ser un mal uso de agua o por malos hábitos de consumo o robos de agua.

Para ello es recomendable realizar un **monitoreo de lecturas**, el cual se realiza anotando diariamente las lecturas del medidor y observando en que momento es que se dispara el consumo y así corregir el problema de inmediato, al percatarse de la causa.

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	318M ³		320M ³		

EL 25 de este mes la lectura fue de 20 M³ aumento 2M³ pero hoy se lavo la ropa



¿ CÓMO REALIZAR UN RECLAMO ?

Muchos reclamos presentados ante los proveedores o ante la institución gubernamental de protección al consumidor, son denegados, no porque la persona consumidora no tuviera la razón, sino debido a que las personas usuarias no presentaron su reclamo en la forma correcta.

Por ello, es muy importante que los ciudadanos y las ciudadanas tengan una participación activa en la defensa de sus derechos como consumidores, y sepan actuar bien ante cada situación.

6.1 Presentación De Reclamos Individuales

Si el problema que enfrenta es de facturación o afecta solo a su vivienda, se debe presentar el reclamo individual, en la forma siguiente:

1. Fotocopie al menos los últimos 6 recibos
2. Tome la lectura de medidor y anote la fecha
3. Elabore una carta que contenga los siguiente elementos:
 - a. Debe ir dirigida a la “jefa o al jefe de Facturación y Reclamos”, de la región que corresponda: metropolitana, central, occidental u oriental, en el caso que el servicio sea brindado por ANDA o a nombre la empresa o institución que brinda el servicio.
 - b. La identificación de la persona usuaria o titular de la cuenta y el numero de la cuenta
 - c. Explicación del problema en la facturación y de la causa que lo esta originando: estimación incorrecta del consumo, alteración de lecturas, medidor defectuoso, mala aplicación de tarifas, cobros duplicados, o cobros por servicios no prestados.
 - d. Petición expresa de resolver el problema planteado, y solicitando: la devolución de lo pagado o reducción de lo cobrado indebidamente, el cambio de medidor, o el ajuste de la tarifa según corresponda.
 - e. Citar un lugar para recibir la respuesta y la firma de quien presenta el reclamo
 - f. Agregar al pie de la pagina: con copia al CDC.
4. Presente su carta junto con la copia de su recibo y la lectura de su medidor en la agencia de su localidad con una copia para que sea firmada y sellada de recibido.
5. La respuesta deberá recibirla a mas tardar treinta días después de interpuesto el reclamo, de no recibirla o si la respuesta es desfavorable, deberá presentar su denuncia ante las institución gubernamental de protección al consumidor, en la misma forma que presento su reclamo ante el proveedor.
6. Para hacer su autogestión de la mejor manera, durante todo el proceso del reclamo usted puede solicitar la asesoría del CDC, al teléfono 2222-3232.

A continuación se presenta un formato de carta que puede ser usado para la presentación de los reclamos de forma individual:

Lugar y fecha: _____

Señor(a): _____

Región: _____

Yo, _____, portador de mi DUL número: _____,
usaria o usuario del servicio ofrecido por ustedes, con cuenta número: _____,
a nombre de: _____.

A ustedes expongo la siguiente problemática:

Por lo antes expuesto solicito:

- Se resuelva la situación planteada

- _____
- _____
- _____

A efecto de pruebas anexo los siguientes documento:

- Copia de recibos
- Lectura actual del medidor: _____
- _____

Cualquier resolución hacérmela saber por escrito a la siguiente dirección:

Firma de la persona usuaria

Firma y sello de recibido ANDA

CC: Centro para la Defensa del Consumidor

6.2 Presentación de Reclamos Colectivos

Si el problema afecta a toda una comunidad o a un buen grupo de personas, lo mejor es realizar el reclamo de manera colectiva. De esta forma se puede hacer una gestión con mayor fuerza en las oficinas de ANDA o en la de cualquier empresa prestadora del servicio de agua potable.

Para ello La directiva de la comunidad o un grupo de representantes de los afectados deben seguir el tramite siguiente:

1. Hacer una lista con el nombre y firma de las y los afectados, su numero de DUI, su dirección y su numero de cuenta.
 2. Elaborar una carta que contenga los siguiente elementos:
 - a. La carta debe ir dirigida a la o al residente de la ANDA, en el caso que el servicio sea brindado por ANDA o a nombre la empresa o institución que brinda el servicio.
 - b. La identificación de la comunidad o colonia donde se esta dando la problemática.
 - c. Explicación detallada de la problemática que esta enfrentando la colonia o comunidad: irregularidad del servicio, desabastecimiento, o mala calidad del agua, y la fecha desde cuando se esta enfrentado dicha situación.
 - d. Petición expresa de resolver el problema planteado solicitando: el restablecimiento o normalización del servicio, mejoramiento de la calidad del agua,
 - e. Solicitud de sostener una reunión con representantes de la institución, a mas tardar quince días después de recibida la carta, para acordar un mecanismo de seguimiento para la problemática de la comunidad.
 - f. Citar un lugar, teléfono y una persona como contacto para recibir la respuesta.
 - g. firma y sello de las directiva o representantes de la comunidad, indicando que se anexan las listas con los nombre y firmas de las y los afectados.
 - h. Agregar al pie de la pagina: con copia al CDC. Y PDDH
3. Presente su carta junto con el listado de nombres y firmas de las y los afectados, en las oficinas de la presidencia de ANDA o en las oficinas centrales del proveedor, con una copia de los documentos para que sea firmada y sellada de recibido.
 4. Una vez recibida la carta en la presidencia de ANDA, puede llevar la copia firmada y sellada de recibido al CDC para que se le brinde acompañamiento a la gestión realizada por la comunidad, hasta que el caso sea resuelto favorablemente.



A continuación se presenta un formato de carta que puede ser usado para la presentación de los reclamos de forma colectiva:

Lugar y fecha: _____

Ingeniero
Cesar Funes
Presidente de ANDA
Boulevard del Hipódromo,
No 609, Colonia San Benito

Nosotros los abajo firmantes, habitantes de _____,
usuaris y usuarios de los servicios ofrecidos por la institución a su cargo.

A usted exponemos lo siguiente:

Debido a las razones expuestas solicitamos:

- Se resuelva a la brevedad posible la situación planteada.
- Se programe una reunión con representantes de la institución, a mas tardar el día: _____, para acordar un mecanismo de seguimiento para la problemática que sufre nuestra comunidad.

A efecto de realizar cualquier comunicación establecemos como persona contacto:

Señor(a): _____

A quien podrán contactar al siguiente teléfono y dirección: _____

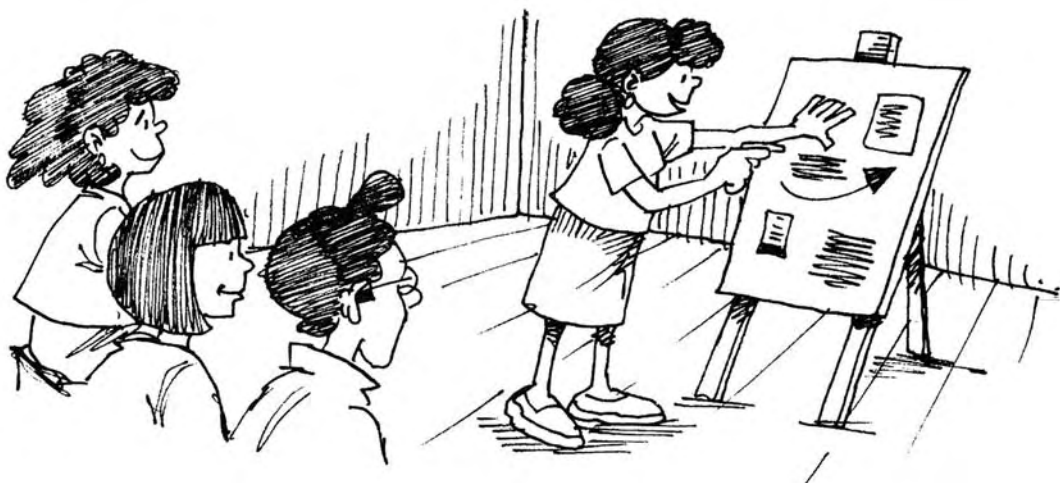
Por la comunidad firmamos:

Se anexan firmas de las personas afectadas

Firma y sello de recibido ANDA

CC: Centro para la Defensa del Consumidor
Procuraduría Para la Defensa de los Derechos Humanos

Participación ciudadana en la construcción del movimiento de consumidores y consumidoras en El Salvador.



Una alternativa de participación es la conformación de grupos de personas que representen a la comunidad en la búsqueda de soluciones a la problemática del agua, tanto a nivel local como nacional.

Para ello el Centro para la Defensa del Consumidor está impulsando el movimiento de consumidores y consumidoras de El Salvador, a fin que la ciudadanía ejerza sus derechos y cumpla con su papel crítico ante las violaciones cometidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos.



Dentro de este esfuerzo, se está trabajando con líderes y lideresas que forman grupos locales de la participación ciudadana en la localidad, desarrollando con ellos

iniciativas del control social para mostrar los abusos que afrontamos las personas usuarias de servicios públicos.

Usted puede formar parte del movimiento de consumidores y consumidoras, incorporándose a las acciones que se impulsen en su localidad, podrá recibir información, analizar temas de interés de

la población consumidora, participar en foros, talleres de capacitación, etc., y por supuesto, ejerciendo sus derechos de forma individual y colectiva.



Solicite información en las oficinas del CDC

al teléfono: 2222-1122 o visítenos en nuestras oficinas ubicadas en
11 Avenida Norte Bis. No. 525, Centro de Gobierno,
San Salvador, El Salvador, C.A.

Asesoría: PBX: 2222-3232

Visite el sitio web: www.cdc.org.sv
o escríbanos al cdccentral@cdc.org.sv; juridico@cdc.org.sv
promocion@cdc.org.sv

Con el Auspicio de



Centro para la Defensa del Consumidor

11 Avenida Norte Bis. No. 525, Centro de Gobierno,
San Salvador, El Salvador, C.A.



PBX: 2222-1122 • Fax: 2222-2852

LINEA DIRECTA PARA ASESORÍA JURÍDICA: 2222-3232



cdccentral@cdc.org.sv • juridico@cdc.org.sv
promocion@cdc.org.sv • incidencia@cdc.org.sv

www.cdc.org.sv