

## ACUERDOS

INTERAGUA enviará cartas a ESPOL y EMAPQ pidiendo confirmar acreditación y condiciones para brindar el servicio. Copia de cartas y respuestas serán entregadas al Observatorio.

Observatorio y representantes de usuarios buscarán el asesoramiento técnico que requieran para el proceso.

Las visitas de reconocimiento a laboratorio e instalaciones de INTERAGUA son bienvenidas. Se programarán las que fueren necesarias.

Fecha para definir cual es la opción de laboratorio elegido; quién y cómo se financia: 10 de Junio

Lugar reunión: 10 de Junio en INTERAGUA Instalaciones del Polideportivo.  
Hora: 9 am.

## 2. Alcance del beneficio legal a personas en pobreza extrema

### RESUMEN DE ARGUMENTOS

Existe la voluntad por parte de la empresa para explorar opciones de condonar la deuda acumulada de los usuarios y regularizar su cuenta, con el propósito de crear una cultura de pago, luego de verificar que no pueden acceder al beneficio del listado preparado por los Ministerios MIDUVI-MCDS.

Una de las opciones sería la condonación condicionada de deuda a partir del pago regular de las facturas, uno por uno. Los intereses y las multas se eliminan. La fecha de corte será 20 Octubre 2008.

La empresa informa de su programa piloto que está implementando para la condonación condicionada de deuda, basado en un 50% acumulado de la deuda con antigüedad mayor de un año y condonación total de intereses y penalidades, tomando como fecha la de suscripción de convenio de pago.

### ACUERDOS

El plazo de los acuerdos que el OBSERVATORIO e INTERAGUA han firmado previamente se extiende hasta el 30 de agosto del 2009, de manera que la lista de beneficiarios de la condonación de deudas de los Ministerios MIDUVI-MCDS, sea revisada.

INTERAGUA entregará al Observatorio para firmar la prórroga del acuerdo consignando la nueva fecha acordada a más tardar el viernes 15 de mayo del 2009.

El pedido del Observatorio y los representantes comunales de tomar el universo de casos presentados (3530) para acogerse al esquema de condonación planteado por el Observatorio (1:1), será llevado consulta al

# REUNION REPRESENTANTES DEL OBSERVATORIO – COMUNIDADES - INTERAGUA

Acta 12 y 13 de mayo 2009

A solicitud del Observatorio Ciudadano de Servicios públicos, OCSP, y Representantes de la Asamblea de Usuarios, y con el consentimiento de la empresa INTERAGUA, se realizó una reunión de trabajo facilitada por la Oficina de la CAO – Ombudsman, en la ciudad de Guayaquil, los días 12 y 13 de mayo del 2009.

Los participantes acreditadas por las organizaciones arriba mencionadas fueron:

OBSERVATORIO: Cesar Cárdenas, Augusto Parada y Tania Crespín

ASAMBLEA DE USUARIOS: Eduardo Chulli, Raúl Quinancela y Teresa Riascos

INTERAGUA: Óscar García, Marcos Landivar y Pilar Murillo.

Equipo de la CAO: Antonio Bernales, Facilitador Independiente; Kate Kopischke, CAO Ombudsman y Susana Rodríguez, CAO Analista de Investigación.

La reunión se llevo a cabo con el propósito de:

- Discutir el estado de los 3.500 casos individuales que fueron presentados a INTERAGUA por el OCSP, los cuales INTERAGUA viene revisando y buscar un acuerdo para la resolución definitiva de estos casos;
- Discutir los temas no relacionados a los 3.500 casos individuales – incluyendo preguntas sobre el cumplimiento del Contrato de Concesión

Conforme a lo conversado entre las partes, se han acordado las siguiente Acta en esta día 13 de mayo de 2009:

## 1. Casos de Alta Facturación.

### RESUMEN DE ARGUMENTOS.

Los medidores de los 382 casos con alta facturación deberán ser probados por un tercero independiente que este acreditado. La Escuela Superior Politécnica del Litoral sería aceptable como opción para todas las partes, siempre y cuando su laboratorio de medidores esté acreditado.

El laboratorio acreditado de INTERAGUA es una opción si las partes consideran mecanismos que satisfagan el criterio de independencia técnica

Laboratorio Servicio EMAPQ de ciudad de Quito esta disponible y está acreditado De acuerdo al Reglamento asegurar acreditación de laboratorios El costo y la rapidez del análisis es importante ESPOL, de no estar acreditado, puede obrar como 3º independiente en el laboratorio de INTERAGUA.

Posibles acciones:

- Una comisión técnica asesora a usuarios y Observatorio
- Visitas de conocimiento y veeduría a laboratorio

Directorio de INTERAGUA. La respuesta será presentada a la mesa el miércoles 1 de Julio.

### 3. TERCERA EDAD

#### RESUMEN DE LOS ARGUMENTOS

De conformidad con la Ley del Anciano, INTERAGUA realizará una campaña comunicacional para informar a los ciudadanos de tercera edad que tienen acceso a la aplicación del descuento de 50% de los primeros 20 m<sup>3</sup> consumidos. Se informara de sus avances en la reunión del 1 de Julio.

Se explorará la manera de cómo la empresa puede responder a casos especiales y humanitarios dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa

Explorar una unidad tipo defensoría del usuario dentro del sistema, diferente al servicio de atención al cliente

Recoger el espíritu expresado en la constitución de la República del Ecuador, Art 35, respecto a los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

#### ACUERDO

INTERAGUA reportará los avances sobre estos temas en la sesión del 1 de Julio del 2009.

### 4. GESTION COMUNITARIA

#### RESUMEN DE LOS ARGUMENTOS

Procesos técnicos comentados:

Lectura de medidor

- i. Se avanza en proceso tecnificado con equipo especializado
- ii. Quien toma la lectura no conoce el consumo anterior

Reparaciones y zanjas

Trabajos inconclusos en buzones de medidores

Acciones posibles:

- Socialización de obra en zonas donde se hará el trabajo
- Oficina de atención a la población local – relacionista comunitario

#### ACUERDO

En sesión del 1 de Julio del 2009, INTERAGUA presentará avances del proceso de cambio y mejora en Gestión Comunitaria.

## 5. CORTES DE AGUA

### RESUMEN DE LOS ARGUMENTOS

En la Mesa, los acuerdos previos entre Observatorio y organizaciones sociales, aseguran la prestación del servicio, si el cliente asume los pagos desde octubre 2008 en adelante.

El análisis de cumplimiento que viene haciendo INTERAGUA arroja los siguientes resultados a la fecha:

- i. De 3500 casos, hay 1410 que no están cumpliendo puntualmente con los pagos según los términos del acuerdo del 13 de Noviembre del 2008. Se requiere investigar y para ello se entrega en CD al Observatorio la información de soporte para que le permita hacer una evaluación de los motivos de incumplimiento.
- ii. Se revisarán las listas y sectores indicados en el acuerdo de Noviembre 13, para asegurar que se cumpla el no corte del servicio por INTERAGUA a quienes vienen cumpliendo los términos del acuerdo.
- iii. Los usuarios han sido informados por el OBSERVATORIO que a la fecha no hay información sobre la posibilidad de una doble condonación, es decir otra posterior a Oct. 08.

### ACUERDOS

El OBSERVATORIO estudiará el cumplimiento del acuerdo en los 1410 casos reportados en la reunión de hoy y se presentará resultados en la reunión del 1 de Julio del 2009.

INTERAGUA marcará como no cortables, las cuentas de los 1410 casos hasta analizar los resultados del estudio a cargo del OBSERVATORIO.

El OBSERVATORIO diseñará la Metodología y la compartirá con INTERAGUA el 22 de Mayo del 2009.

### RECOMENDACIONES

El OBSERVATORIO y representantes de comunidades recomiendan a INTERAGUA, estudiar alternativas para restringir el servicio en lugar del corte.

## 6. ATENCION AL CLIENTE

### RESUMEN DE LOS ARGUMENTOS

Las quejas por inconformidad con los trabajos de contratistas necesitan un mecanismo claro de atención

Facilitar en segundo nivel la atención en módulos.

Activar buzones y formatos de calidad de atención

Idear mecanismos de medición de satisfacción del servicio

Implementar mejoras en Call Center

Establecer un mecanismo entre usuarios y la empresa para personalizar el servicio al cliente. Explorar el FERUM como referencia.

Facilitar la difusión del Reglamento de Prestación del Servicio

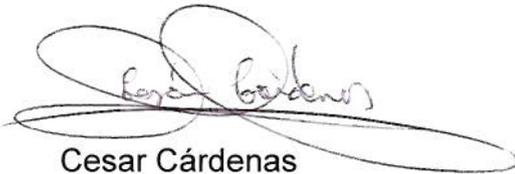
#### ACUERDO

INTERAGUA presentará en la reunión del 1 de Julio, su visión de cambio y mejora en la atención al cliente de manera integral.

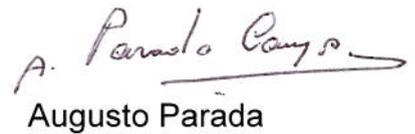
Facilitación solicitada a la CAO – Ombudsman

Las partes acuerdan solicitar a la CAO continuar brindando el servicio de facilitación para las sesiones acordadas en esta acta.

Firman en la Ciudad de Guayaquil el 13 de mayo del 2009 y en señal de conformidad, las siguientes personas.



Cesar Cárdenas



Augusto Parada



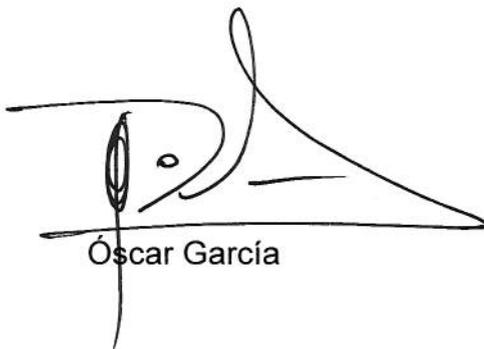
Eduardo Chulli



Raúl Quinancela



Teresa Riascos



Óscar García



Marcos Landivar



Pilar Murillo



Antonio Bernal



Kate Kopischke

CAO - OMBUDSMAN