

REUNION REPRESENTANTES DEL OBSERVATORIO - INTERAGUA
Acta 17 de diciembre 2009

Dando seguimiento a los temas concernientes a la mesa de resolución de conflictos y otros temas en el reclamo del Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos a la CAO, se realizó una reunión de trabajo facilitada por la Oficina de la CAO – Ombudsman, en la ciudad de Guayaquil, el día 17 de diciembre del 2009.

Los participantes acreditados por las organizaciones arriba mencionadas fueron:
OBSERVATORIO: Cesar Cárdenas y Augusto Parada
INTERAGUA: Óscar García, Pilar Murillo y Gina Rodríguez

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

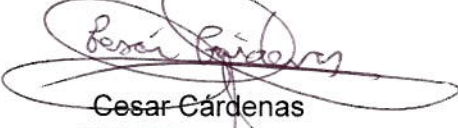
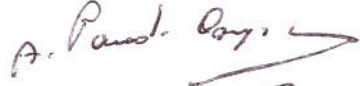
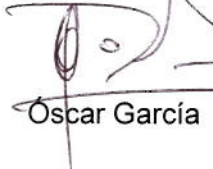
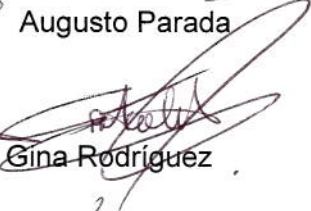

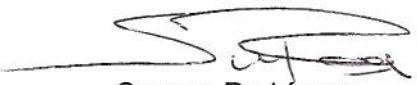
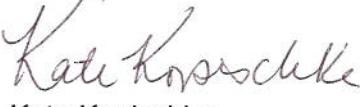
Conforme a lo conversado entre las partes, se ha acordado lo siguiente en esta Acta del día 17 de diciembre de 2009:

Interagua procederá con la revisión de las clausulas de sus convenios de pago para asegurarse que los usuarios no queden en indefensión y las notificaciones que se enviarán a los usuarios, tanto para los casos de primera instancia como a los que se les cite para la mesa de resolución de conflictos, se harán de acuerdo a los siguientes plazos: revisión hasta el 29 de diciembre de 2009, notificaciones enviadas para el 10 de enero de 2010.

La mesa de resolución de conflictos comenzará a operar el 11 de enero de 2010 y empezará con los casos de registro de primera instancia. A mediados del mes de febrero del 2010 se convocará la mesa de diálogo para evaluar el progreso de la mesa de resolución de conflictos.

Los sábados 16, 23 y 30 de enero, y 6 de febrero de 2010 se atenderá en la sala norte de Interagua los casos en que no se ha registrado primera instancia con la veeduría de participantes del Observatorio. El Observatorio entregará los reportes correspondientes a Interagua. Para los casos que han registrado primera instancia y si el cliente sigue inconforme, estos pasarán a la mesa de resolución de conflictos.

Se toman como solucionados 647 casos (8 no facturables, 391 con aplicación de transitoria constitucional 26, 117 con saldo cero o saldo a favor, y 131 con tres facturas vencidas o menos).

 Cesar Cárdenas	 Augusto Parada	
 Óscar García	 Gina Rodríguez	 Pilar Murillo
 Susana Rodríguez	 Kate Kopischke	