

REUNION DE REPRESENTANTES DEL OBSERVATORIO – REPRESENTANTES DE LA  
ASAMBLEA DE USUARIOS E INTERAGUA

Acta 2 de Julio 2009

La reunión de la mesa de diálogo entre INTERAGUA y miembros del OBSERVATORIO CIUDADANO DE SERVICIOS PUBLICOS, firmante de la reclamación ante la CAO y representantes de la Asamblea de Usuarios, tuvo lugar en las oficinas del OBSERVATORIO los días 1 y 2 de Julio.

Los participantes acreditados por las organizaciones arriba mencionadas fueron:

OBSERVATORIO: Magali Huacón, Vice Presidenta encargada de la Presidencia, Augusto Parada, y Tania Crespín.

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

INTERAGUA: Óscar García, Marcos Landivar, Pilar Murillo, María Antonieta Puyol y Sara Mazuera.

La facilitación por parte de CAO estuvo a cargo de Antonio Bernal.

Al inicio el OBSERVATORIO presentó la carta del Dr. Mark Carey del Dpto. de Historia de la U. de Washington and Lee, solicitando recibieran en calidad de observador al estudiante de Historia Latinoamericana, Elliott O'Brien.

Las Partes acordaron dar la bienvenida al Sr. O'Brien, recordándole el compromiso de confidencialidad que rige la Mesa y este aceptó cumplirlo.

La reunión se llevo a cabo con el propósito de abordar los siguientes temas:

- I. Mejoras de la Atención a los Usuarios y Gestión Comunitaria
- II. Propuesta de convenio para los casos presentados por El Observatorio
- III. Proceso de contratación de estudios
- IV. Casos de enfermedades catastróficas
- V. Evaluación de medidores

- I. Mejoras de la Atención a los Usuarios y Gestión Comunitaria

INTERAGUA informó acerca de su nuevo enfoque y mejoras respecto a atención al cliente y gestión comunitaria. La política y mejoras se orientan a trabajar mano a mano con la comunidad y aplicar procesos participativos para diseñar la estrategia de ampliación y calidad de los servicios, de manera que el mismo responda a las necesidades y características de los grupos de usuarios.

Se acordó que INTERAGUA compartirá con la Mesa la presentación efectuada durante la sesión así como la información referida al Plan Maestro y Operativo, de manera que el OBSERVATORIO y líderes comunitarios puedan informar y orientar mejor a los usuarios que buscan su consejo y ayuda para resolver sus problemas, el 15 de Julio próximo.

*[Handwritten signatures and initials on the left margin]*

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

ii. Propuesta de convenio para los casos presentados por el Observatorio

INTERAGUA presentó una propuesta de resolución del problema de las deudas del conjunto de casos presentados a través del OBSERVATORIO, utilizándose modelos de simulación para explicar los beneficios de la misma.

Tal propuesta será analizada en profundidad por el Directorio del OBSERVATORIO y representantes comunitarios, con el propósito de resolver lo propuesto por INTERAGUA.

Para facilitar el entendimiento de la propuesta El OBSERVATORIO podrá invitar a representantes de INTERAGUA a hacer una presentación ante el Directorio y líderes comunitarios.

El Observatorio comunicará a INTERAGUA sus resoluciones sobre este punto dentro de los próximos 15 días calendario.

Las Partes acuerdan reunirse para resolver este tema el día tres de agosto próximo.

iii. Proceso de contratación de estudios

Luego de revisar el proceso seguido por el OBSERVATORIO, se acordó que INTERAGUA presentará sus propuestas de mejora a los Términos de Referencia y los remitirá al OBSERVATORIO y Representantes de la Asamblea de Usuarios en la Mesa, dentro de los próximos 15 días calendario. El estudio busca entender las causas del incumplimiento de las obligaciones de los usuarios acordadas entre el OBSERVATORIO e INTERAGUA en Noviembre pasado.

iv. Casos de enfermedades catastróficas

Interagua informa que presentará para aprobación del Directorio, dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, un procedimiento de evaluación y atención de los casos que se presentasen entre todos sus usuarios. Un fondo especial para actividades de RSC será creado por la empresa del cual se cubrirá el subsidio que el beneficio implique sobre el consumo de la vivienda del titular.

Simultáneamente, INTERAGUA pondrá en conocimiento de ECAPAG este propósito para los fines que sean pertinentes.

Los casos que se presentasen hasta la aprobación del procedimiento tendrán una atención personalizada en las oficinas designadas para ello en Torres Atlas.

v. Evaluación de medidores

Dada la disposición del Reglamento de Prestación de Servicio que conlleva a constatar y eventualmente cambiar medidores, proceso que no se ha interrumpido, Interagua presentará a la Mesa el listado de medidores sujetos de verificación, señalando aquellos que fueron revisados o cambiados hasta

la fecha que señala el reporte de interacción en la Mesa el 8 de julio.

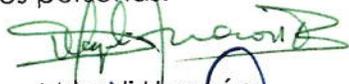
El OBSERVATORIO y los representantes de la Asamblea de Usuarios, propondrán a Interagua en no más de 15 días después del 8 de Julio, su replanteo respecto al tema.

Las Partes se reunirán el 3 de Agosto en el local de INTERAGUA en San Eduardo, a las 9 AM. para abordar la agenda establecida.

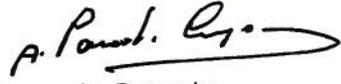
Firman en la Ciudad de Guayaquil el 2 de Julio del 2009 y en señal de conformidad, las siguientes personas.



Tania Crespín



Magali Huacón



Augusto Parada



Eduardo Chulli



Raúl Quinancela



Teresa Riascos



Oscar García



Marcos Landívar



Pilar Murillo



Sarita Mazuera



Maria Antonieta Puyol



Antonio Bernales

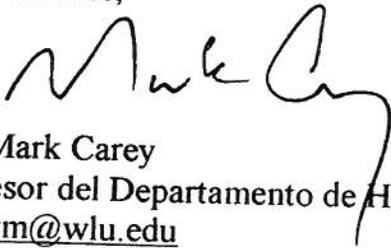
MAYO 2009

A QUIEN CORRESPONDA:

Con la presente me es grato dirigirme a usted para presentar a Elliott O'Brien, investigador de historia peruana y estudiante de Historia Latinoamericana en Washington and Lee University. El Señor O'Brien se encuentra en Sud América (Ecuador, Perú y Colombia) para avanzar su investigación de tesis sobre el agua en la historia, y él cuenta con una beca de investigación de nuestra universidad.

Agradezco de antemano que le facilite los archivos y bibliotecas relevantes.

Atentamente,



Dr. Mark Carey  
Profesor del Departamento de Historia  
[careym@wlu.edu](mailto:careym@wlu.edu)  
(540) 458-8772

## CONSIDERACIONES:

- Ante un reclamo de un cliente o corte de servicio por deuda, la Empresa se compromete a reconectar el servicio y mantenerlo como no cortable, hasta que se realice un estudio de la situación particular del usuario. (Fecha de implementación. A partir del 1 de Agosto de 2009).
- La presentación de estos casos se realizará en cualquiera de las oficinas en los horarios habituales de atención. Los días jueves y viernes en la Sala Norte, se destinará atención especializada. Para la presentación de la solicitud de ser considerado como usuario perteneciente al Grupo de Enfermedad Catastrófica el usuario deberá presentar la documentación requerida para la recepción de su solicitud.
- La empresa identificará los parámetros que determinen las consideraciones para clasificar una enfermedad como catastrófica (tipos de enfermedades, ingresos, documento que deben presentar), de acuerdo a lo establecido en el Ministerio de Salud Pública.
- La Empresa realizará una visita verificando las condiciones del inmueble (materiales de la casa, análisis de la situación socioeconómica, etc) de forma particular. Este reporte hace parte integral del expediente del usuario.
- La Empresa conformará un Comité Especial el cual se reunirá de manera mensual, conformado por :
  - o Director General
  - o Directora Comercial
  - o Subgerente de Atención al Cliente
  - o Trabajadora social de Interagua
  - o Representante del Departamento Médico de Interagua

El comité decidirá la aceptación o no de la condición del usuario como perteneciente al Grupo de Enfermedad Catastrófica, de acuerdo a la condición de usuario y al avance de su enfermedad de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud Pública

- La Empresa previa aprobación del Directorio destinará un rubro presupuestal por responsabilidad Social Empresarial a ser afectado por los beneficios otorgados por este beneficio
- Cuando el Usuario es clasificado como de enfermedad Catastrófica, el beneficio otorgado será dado por un periodo de 6 meses, al término del cual deberá renovar la documentación correspondiente

## DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA RADICACIÓN DE SOLICITUD O RENOVACIÓN DEL BENEFICIO POR ENFERMEDAD CATASTRÓFICA

- Copia de historia médica certificada donde consta la enfermedad del usuario
- La Enfermedad debe estar considerada como catastrófica por el Ministerio de Salud Pública
- Certificado de incapacidad permanente
- Certificado de supervivencia
- Cédula
- Copia del certificado catastral en que consta que el usuario es el dueño del predio
- Copia del certificado en que consta que el usuario tiene un contrato vigente de arrendamiento
- Copia de la resolución firmada en que conste el compromiso de renovar la información de manera semestral
- Acuerdo de pago firmado
- Visita semestral domiciliaria por un Trabajador social

## BENEFICIO OTORGADO

- Descuento del 50% de la tarifa sobre la factura mensual hasta los primeros 20 m3
- Descuento del 50% del capital anterior a 12 meses
- Descuento del 90% de Multas *o intereses*
- Financiación hasta de 24 meses
- Cuota inicial de mínimo el 10% del saldo adeudado

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. XXXX DE 2009**  
**Política de Condonación Gradual de deudas**

La Dirección General de la Empresa **INTERNATIONAL WATER SERVICES (Guayaquil) INTERAGUA C. Ltda.** - en uso de sus facultades legalés, conferidas en el contrato de concesión suscrito, y

**CONSIDERANDO:**

Que la constitución Política de la República en su Disposición Transitoria No. XXVI establece la condonación de las deudas de agua potable a los usuarios que se encuentran en situación de extrema pobreza.

Que existen 3.312 usuarios identificados por el Observatorio Ciudadano y presentados en la mesa de mediación de conflictos, con el Aval de CAO-Ombudsman - Banco Mundial, los cuales al no encontrarse en situación de extrema pobreza de acuerdo a las categorías del SELBEN establecidas por Ministerio de Inclusión Económica y Social, no pueden beneficiarse de esta condonación.

Que los 3.312 usuarios identificados, desean cancelar sus deudas o efectuar convenios de pago, motivo por el cual solicitan una disminución o consideración especial de sus deudas.

**RESUELVE:**

**PRIMERO: Condonación gradual del valor adeudado por capital:** Con el ánimo de regularizar las deudas pendientes de pago, la Empresa se encuentra dispuesta a realizar la condonación gradual del 50% de los valores adeudados, mayores a 12 meses, por el rubro capital.

**SEGUNDO: Condonación de multas e intereses:** La empresa se encuentra dispuesta a condonar hasta el 90% de los valores adeudados por los rubros de multas e intereses a la fecha.

**TERCERO: Convenios de Pago:** La empresa podrá otorgar convenios de pago sobre el saldo adeudado (no condonable). Una vez realizado el pago acordado correspondiente a la cuota inicial sobre el saldo adeudado (mínimo el 10% de la deuda no condonable), la Empresa aplicará los créditos correspondientes a la condonación de multas e intereses contenidos en el artículo segundo y a la marcación de la deuda condonable, de acuerdo al artículo primero.

**CUARTO: Condición para garantizar el beneficio de la condonación gradual:** La empresa garantizará el cumplimiento de los beneficios otorgados en los artículos primero y segundo, bajo las siguientes condiciones:

- El Cliente debe cancelar el valor de la cuota mensual por el saldo financiado mediante convenio y la factura periódica emitida por la Empresa. En caso de incumplimiento, el saldo de la deuda condonable se vuelve exigible.

**QUINTO: Restricciones.** Este beneficio va dirigido exclusivamente a los usuarios especificados en

*el Anexo ~~del~~ del Considerando*  
**SEXTO: Vigencia:** La presente disposición rige a partir de la fecha de su emisión y tiene vigencia hasta el 30 de septiembre de 2009.