

RESOLUCION ADMINISTRATIVA DE NORMAS RAN-ANH-UN N° 0021/2015
La Paz, 26 de agosto de 2015

VISTOS:

La Dirección de Coordinación Distrital mediante nota DCOD-UO 0039/2015 remite proyecto de "Manual de la Usuaría, Usuario y Operador del Sector Hidrocarburos", solicitando se realice el análisis correspondiente del mismo para su aprobación;

CONSIDERANDO I:

Que el art. 365 de la CPE, ha establecido que *una institución autárquica de derecho público (...) será responsable de regular, controlar, supervisar y fiscalizar* todas las actividades del sector hidrocarburos, y que la disposición final segunda de la Ley N° 466 de Empresas Publicas ha señalado que la Agencia Nacional de Hidrocarburos es la encargada de dar cumplimiento al art. 365 de la CPE.

Que la ANH es el ente regulador en las actividades hidrocarburíferas según lo descrito por el art. 31 de la Ley N° 3058 de hidrocarburos, pudiendo en tales actividades ejercer sus facultades de regulación, control, supervisión y fiscalización de las misma en virtud del art. 365 de la CPE y el art. 1 de la Ley N° 1600 del SIRESE.

Que el art. 10 inc. b) del Decreto Supremo N° 24504 establece que es función de la ANH *dictar resoluciones (administrativas) sobre las materias de su competencia*, tal como se encuentra señalado por el art. 25 de la Ley N° 3058 de Hidrocarburos y el art. 365 de la Constitución Política del Estado.

CONSIDERANDO II:

Que el art. 75 de la Constitución Política del Estado ha establecido que los usuarios y consumidores tienen *derecho al suministro (...) de productos en general en condiciones de calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro*.

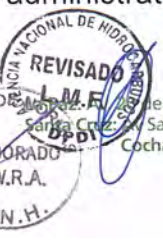
Que en el sector hidrocarburos la protección de los derechos de los usuarios y consumidores es atribución de la ANH según lo dispuesto por el inciso a) del art. 25 de la Ley N° 3058.

Que la Ley N° 1600 del Sistema de Regulación Sectorial ha señalado en su art. 10 inciso d) que es atribución de la ANH *vigilar la correcta prestación del servicio* por parte de las empresas y entidades del sector hidrocarburos.

CONSIDERANDO III:

Que el 04 de diciembre de 2013 se promulga la Ley N° 453 denominada Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, la cual ha establecido un nuevo marco normativo para la protección de los derechos de los usuarios y consumidores en nuestro país, especialmente en lo que refiere a la reclamación directa y administrativa incluso se ha previsto un recurso de revisión, con el cual quedaría agotado la vía administrativa.

La Paz, 26 de agosto de 2015. Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf.: Piloto (591-2) 243 4000 • Fax.: (591-2) 243 4007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo
La Paz: Calle San Martín N° 1700, casi 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf: (591-3) 345 9124 - 345 9125 • Fax: (591-3) 345 9131
Santiago de Chuco: Calle San Martín N° 1455 • Telf.: (591-4) 448 5026 - 441 7100 - 441 7101 - 448 8013 • Fax: (591-4) 448 5025
Cochabamba: Calle Néstor Galindo N° 845 • Telf.: (591-4) 664 9966 - 666 8627 • Fax: (591-4) 664 5830
Tarija: Calle Alejandro Del Carpio N° 845 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
Sucre: Calle Loa N° 1013 • Telf.: (591-4) 643 1800 • Fax: (591-4) 643 5344
www.anh.gob.bo



Que la Ley N° 453 señala en su Disposición Final Segunda que bajo el marco normativo establecido por ella, las entidades de regulación y fiscalización sectorial deberán adecuar su normativa, por lo que al ser la Agencia Nacional de Hidrocarburos el ente regulador y fiscalizador del sector de hidrocarburos, le corresponde adecuar la normativa sectorial a dicha ley.

Que el Decreto Supremo N° 2337, de 22 de abril de 2015, que reglamenta la Ley N° 453, establece que el Ente Regulador deberá aprobar los instrumentos normativos necesarios para operativizarlo.

Que la Agencia Nacional de Hidrocarburos mediante Resolución Administrativa ANH N° 3274 de 8 de noviembre de 2014, aprobó el Reglamento de defensa del Usuario y Consumidor, el cual no se encuentra dentro del marco normativo establecido por la Ley N° 453, por lo que es necesario adecuar el referido reglamento a la Ley N° 453.

POR TANTO

El Director Ejecutivo Interino de la Agencia Nacional de Hidrocarburos en uso de sus facultades y atribuciones:

RESUELVE:

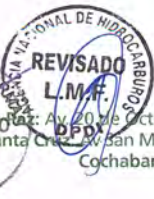
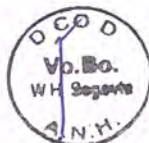
PRIMERO.- Aprobar el “Manual ODECO” y sus formularios, que se encuentran adjuntos en anexo a la presente Resolución Administrativa y forman parte inseparable de la misma, siendo su cumplimiento de carácter obligatorio por los operadores y usuarias y usuarios en el sector de hidrocarburos.

SEGUNDO.- Se abroga la Resolución Administrativa de Normas RAN-ANH-UN N° 0010/2015, de 02 de junio de 2015, así como el “Procedimiento de Reclamación Directa” y el “Procedimiento de Atención por Seguridad y Riesgo”, que forman parte de la misma en calidad de anexos.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Es conforme:

Hugo Eduardo Castedo Peinado
JEFE DE LA UNIDAD DE NORMAS
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

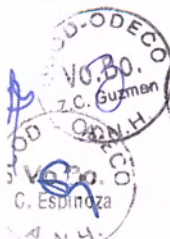
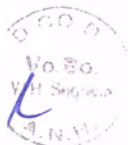




Código: UN-DCOD-RE 0021

MANUAL ODECO

Aprobado mediante RAN-ANH-UN N° 0021/2015,
de 26 de agosto de 2015.



	MANUAL ODECO		
Código: UN-DCOD-RE 0021/2015	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/15.	

CONTENIDO

CAPÍTULO I	3
GENERALIDADES	3
Artículo 1. (Objeto)	3
Artículo 2. (Marco Normativo)	3
CAPÍTULO II	3
OPERADORES	3
Artículo 3. (Operador)	3
Artículo 4. (ODECO Operador)	3
Artículo 5. (Información que brinden los operadores)	4
Artículo 6. (Información sobre las características del servicio público)	4
Artículo 7. (Modelos de Contratos de Adhesión)	4
Artículo 8. (Reporte de ASR y Reclamaciones Directas)	4
Artículo 9. (Interrupción del servicio)	4
CAPÍTULO III	5
Artículo 10. (Objetivo)	5
Artículo 11. (Acceso al SIRECO)	5
Artículo 12. (Registro de Consultas)	5
Artículo 13. (Registro de Reclamaciones)	5
CAPÍTULO IV	6
Artículo 14. (Atención por Seguridad y Riesgo)	6
Artículo 15. (ODECO Operador y ODECO ANH)	6
CAPÍTULO V	7
RECLAMACIÓN DIRECTA	7
Artículo 16. (Reclamación Directa)	7
CAPÍTULO VI	7
RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA	7
Artículo 17. (Reclamación Administrativa)	7
CAPÍTULO VII	8
Artículo 18. (Recurso De Revisión)	8

	MANUAL ODECO		
Código: UN-DCOD-RE 0021/2015	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/15.	

MANUAL ODECO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1. (Objeto)

Establecer los elementos necesarios para operativizar el Reglamento Específico de la Ley de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores del servicio público de hidrocarburos.

Artículo 2. (Marco Normativo)

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009, Artículo 75, Derecho de las usuarias y/o usuarios y de las consumidoras y/o consumidores.
- b. Ley N° 453, de 04 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.
- c. Decreto Supremo N° 2337, de 22 de abril de 2015, que aprueba el Reglamento Específico de la Ley N° 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, para el sector de Hidrocarburos y Electricidad.
- d. Otras disposiciones legales, normativas y reglamentarias relacionadas

CAPÍTULO II OPERADORES

Artículo 3. (Operador)

El Operador es el proveedor del servicio público de hidrocarburos que involucra la Comercialización de Hidrocarburos Líquidos, Gas Licuado de Petróleo – GLP, Gas Natural Vehicular – GNV, Distribución de Gas Natural por Redes, Conversiones a Gas Natural Vehicular – GNV, recalificación de cilindros de GNV e instalación interna de Suministro de Gas Natural.

Artículo 4. (ODECO Operador)

Los operadores, deberán contar con una Oficina de Defensa del Consumidor, de acuerdo al tamaño de la empresa o de sus instalaciones y de acuerdo al tipo de productos y/o servicios que comercializa. Este podrá ser alternativamente un medio o instancia para recibir del usuario o consumidor cualquier consulta o reclamación que le permita prestar Atención por Seguridad o Riesgo y/o la Reclamación Directa ante cualquier deficiencia en la comercialización de productos y/o servicios de hidrocarburos. Para el efecto, podrá organizar:

- a. Una oficina especializada de atención al consumidor.
- b. Una persona asignada que tenga contacto directo con los usuarios y consumidores.
- c. Un Sitio web o Correo electrónico.
- d. Buzón(es) de acceso directo.
- e. Línea gratuita del operador.
- f. Teléfono fijo o celular del operador.

	MANUAL ODECO		
Código: UN-DCOD-RE 0021/2015	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/15.	

Los Operadores deberán registrar de manera inmediata a través del SIRECO las Atenciones por Seguridad y Riesgo y las Reclamaciones Directas recibidas y atendidas.

Artículo 5. (Información que Brinden los Operadores)

Los operadores deberán contar en sus instalaciones y/o en los lugares públicos y visibles de venta de productos o prestación de servicios, con la señalética necesaria respecto a las actividades de defensa del consumidor establecidas en la Ley N°453 y el D.S. N° 2337. La señalética comprende:

- a. Lugar de atención ODECO-Operador.
- b. Información de Derechos y Obligaciones de los usuarios y usuarias.
- c. Características de los productos o servicios.
- d. Información de seguridad según reglamentación específica.
- e. Información sobre líneas telefónicas donde realizar las reclamaciones.
- f. Información sobre la Atención de Seguridad y Riesgo.
- g. Tratamiento sobre las Reclamaciones Directas.
- h. Otra información que considere el operador.

Dicha información deberá realizarse mediante letreros informativos, volantes u otro medio de difusión y visualización directa.

Artículo 6. (Información sobre las Características del Servicio Público)

Los operadores deberán brindar la información necesaria de los productos y servicios de hidrocarburos en los lugares de distribución y comercialización; así como en los envases y facturas (según corresponda), respecto a las características del producto o servicio en cuanto a composición, cantidad, peso, volumen, modo de uso, etc.

Artículo 7. (Modelos de Contratos de Adhesión)

Los operadores, en un plazo de 30 días calendario computables a partir de la aprobación del presente Manual, deberán elaborar los Modelos de Contrato de Adhesión que utilicen en la relación contractual con las Usuarias o Usuarios y solicitar la aprobación de la ANH mediante Resolución Administrativa, los mismos deben cumplir con el contenido mínimo establecido en el Art. 21 de la Ley N° 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

La ANH elaborará y aprobará los Modelos de Contrato para aquellos Operadores que no remitieron el modelo de contrato en el plazo establecido.

Artículo 8. (Reporte de ASR y Reclamaciones Directas)

Los operadores deberán registrar de manera inmediata en el SIRECO la recepción y atención de todas las reclamaciones directas y atenciones por seguridad y riesgo (ASR).

Artículo 9. (Interrupción del Servicio)

La interrupción en la prestación de servicios de hidrocarburos por mantenimiento, limpieza y actividades similares, deberá darse a conocer a la ANH con 48 horas de anticipación; de la misma forma deberá poner en conocimiento de las Usuarias y Usuarios mediante

	MANUAL ODECO		
Código: UN-DCOD-RE 0021/2015	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/15.	

comunicados en lugares visibles de sus mismas instalaciones y mediante medios de prensa escrita.

La interrupción del servicio ocasionada por causas de fuerza mayor o caso fortuito o situaciones imprevistas, deberá reportarse a la ANH bajo lo establecido en el art. 22 del Decreto Supremo N° 2337, salvo disposición expresa en reglamentación específica.

CAPÍTULO III SISTEMA DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS (SIRECO)

Artículo 10. (Objetivo)

El Sistema de Reclamaciones y Consultas (SIRECO) centraliza todas las reclamaciones y consultas recibidas por las usuarias y usuarios, vía web y Call Center, que permite registrar las reclamaciones directas, administrativas y las atenciones por seguridad y riesgo de forma inmediata.

Artículo 11. (Acceso al SIRECO)

Las usuarias y los usuarios, podrán acceder al SIRECO desde la página web de la ANH: www.anh.gob.bo, con el propósito de registrar las consultas y las reclamaciones. El acceso al sistema comprende:

- Ingreso a la Plataforma HYDRO,
- Ingreso al Módulo ODECO
- Ingreso al link: "Sistema de consultas y reclamos ODECO".
- Aplicar las diferentes opciones para poder realizar las consultas, atenciones por seguridad y riesgo, reclamaciones directas y reclamaciones administrativas.

Artículo 12. (Registro de Consultas)

La usuaria, el usuario y/o el operador, al ingresar al enlace de consultas, deberá registrar los datos de identificación y la descripción de la consulta. La respuesta será enviada directamente a su email o el personal de la ANH se contactará vía telefónica para darle una explicación más detallada.

Artículo 13. (Registro de Reclamaciones)

La usuaria y/o el usuario, al ingresar al enlace de Reclamaciones, podrá registrar el requerimiento de Atención por Seguridad y Riesgo, Reclamación Directa y Reclamación Administrativa, debiendo llenar los siguientes formularios:

- Formulario de Atención por Seguridad y Riesgo – FAS.** Es utilizado específicamente por las usuarias y/o usuarios que necesitan la atención inmediata debido a que corren riesgo de que algún producto o servicio ponga en peligro la salud y/o integridad física. Los operadores deberán registrar las Atenciones por Seguridad y Riesgo llenando el formulario FAS en el SIRECO.
- Formulario de Reclamación Directa – FRD.** Es utilizado por las usuarias y/o usuarios que necesitan realizar una reclamación en primera instancia en contra del Operador, los cuales consideran vulnerados sus derechos por cualquier deficiencia

	MANUAL ODECO		
Código: UN-DCOD-RE 0021/2015	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/15.	

en la prestación del servicio público de hidrocarburos. Los operadores deberán registrar las Reclamaciones Directas llenando el formulario FRD en el SIRECO.

- c. **Formulario de Reclamación Administrativa – FRA.** Es utilizado por las usuarias y/o usuarios que tiene la necesidad de presentar su reclamación en segunda instancia, cuando la reclamación directa sea declarada improcedente o la respuesta no satisface al reclamante.

CAPÍTULO IV ATENCIÓN POR SEGURIDAD Y RIESGO

Artículo 14. (Atención por Seguridad y Riesgo)

Cuando exista riesgo de que algún producto o servicio ponga en peligro la salud y/o integridad física de las usuarias y los usuarios, se deberá tomar contacto directo con el Operador y/o la ANH, señalando la situación de riesgo existente con el producto o servicio y dando a conocer la ubicación del domicilio e identificación de la usuaria o el usuario.

El Operador y/o la ANH verificarán de forma inmediata la situación de riesgo y se dirigirán al lugar para realizar la atención y proceder con las medidas previstas según procedimiento.

Artículo 15. (ODECO Operador y ODECO ANH)

ODECO Operador y ODECO ANH habilitarán cualquier medio o instancia de comunicación con la usuaria o usuario (Línea telefónica, Plataforma de atención al Usuario, Call Center y/o página WEB), una vez reportada la necesidad de atención, esta deberá ser registrada en el SIRECO, mediante el llenado del formulario FAS, el sistema emite número correlativo de Atención, el mismo que se le dará a conocer a la Usuaria o al Usuario para seguimiento del mismo. Para el efecto se realizarán las siguientes actividades:

- I. Personal designado por el Operador, o el Técnico ANH (según corresponda) realizará la verificación correspondiente del requerimiento y se presentará en la dirección señalada por la usuaria y/o usuario en el formulario FAS para realizar la Atención por Seguridad y Riesgo, dentro las 24 horas desde la recepción de la solicitud de atención.
- II. Verificará el requerimiento en caso de:
 - a. **Fuga del producto (GLP);** a través de la costura del Cilindro; por la válvula, por la brida u otros. Procederá con el cambio de cilindro.
 - b. **Mal estado de la Garrafa;** Aro Base rota o doblada; Aro aza desprendida o doblada; Garrafa abollada; Llave y/o válvula en mal estado; Tiempo de vida útil vencido. Procederá con el cambio de cilindro.
 - c. **Incorrecta manipulación o instalación de conexión de los cilindros de GLP, como;** Problemas con la Empaquetadura; Conexión defectuosa; inexistencia de regulador de presión. - Manguera con fuga. Revisará la conexión y orientará a la usuaria/usuario sobre las acciones a realizar.
 - d. Otros casos que implique riesgo para la seguridad de las usuarias y los usuarios. Procederá según el caso.

	MANUAL ODECO		
Código: UN-DCOD-RE 0021/2015	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/15.	

CAPÍTULO V RECLAMACIÓN DIRECTA

Artículo 16. (Reclamación Directa)

Las usuarias y los usuarios o un tercero por ellos, debidamente identificados, que consideren vulnerados sus derechos por cualquier deficiencia en la prestación del servicio público de hidrocarburos, podrán reclamar en primera instancia en forma verbal o escrita y por cualquier medio habilitado para el efecto, directamente ante el Operador.

La reclamación deberá ser registrada en el SIRECO, mediante el llenado del formulario FRD, el sistema emite número correlativo de Reclamación, el mismo que se le dará a conocer a la Usuaría o al Usuario para seguimiento del mismo.

Las reclamaciones directas por volumen y calidad de combustibles líquidos, se deberán presentar ante la ODECO Operador en el plazo de 24 horas de producido el hecho. El proceso de toma de muestras se sujetará a lo establecido en el Reglamento de Calidad de Carburantes aprobado por Decreto Supremo 1499.

En caso de presentarse la reclamación en primera instancia ante la ODECO Distrital, éste deberá canalizar y coordinar la reclamación directa ante el Operador, registrando en el SIRECO mediante el llenado del formulario FRD; el sistema remite el FRD al Operador y emite un número correlativo de Reclamación, el mismo que se le dará a conocer a la Usuaría o al Usuario para seguimiento del mismo; la ODECO Distrital se contactará con el Operador para informarle la obligación que tiene de atender la reclamación en primera instancia, realizando el seguimiento respectivo a la reclamación directa.

El Operador deberá poner en conocimiento de la ANH la respuesta de la reclamación directa.

CAPÍTULO VI RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 17. (Reclamación Administrativa)

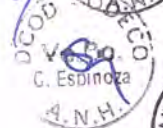
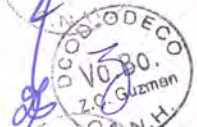
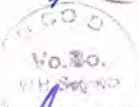
Cuando la reclamación directa sea declarada improcedente, o la respuesta no satisface a la usuaria y/o usuario, éste podrá presentar la reclamación administrativa (reclamación en segunda instancia) ante la ODECO Distrital.

El reclamante presentará la reclamación administrativa de manera verbal o escrita, por cualquier medio habilitado al efecto.

La reclamación deberá ser registrada en el SIRECO, mediante el llenado del formulario FRA, el sistema emite número correlativo de reclamación, el mismo que se le dará a conocer a la usuaria o al usuario para seguimiento del mismo.

La ODECO Distrital deberá promover la conciliación entre el operador y el reclamante.

El reclamante en cualquier momento y en forma escrita podrá desistir de su reclamación.



	MANUAL ODECO		
Código: UN-DCOD-RE 0021/2015	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/15.	

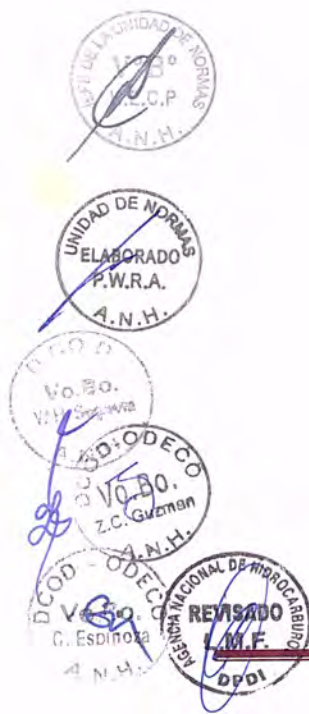
La Distrital, sin mayor trámite, mediante un acto administrativo aceptará el desistimiento, dando por terminado el procedimiento iniciado, y dispondrá el archivo de las actuaciones.

La Distrital dictará la resolución expresa, la misma deberá establecer el plazo del cumplimiento de lo resuelto, e indicar el plazo para la interposición del recurso de revisión.

CAPÍTULO VII RECURSO DE REVISIÓN

Artículo 18. (Recurso de Revisión)

En caso que la Resolución Administrativa no sea de satisfacción de la usuaria y/o usuario o del Operador, se podrá interponer el Recurso de Revisión en el plazo de diez (10) días hábiles, ante la Autoridad que emita la Resolución que resuelva la Reclamación Administrativa para su correspondiente remisión a la Autoridad competente.



 Código: UN-DCOD-RE 0021 Solo para aplicación de garrafas de GLP	FORMULARIO DE ATENCION POR SEGURIDAD Y RIESGO (FAS)		FAS N° _____
	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/2015.	Correlativo generado por el SIRECO FECHA: _____

1. MEDIO DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO: (A ser llenado por la Usuario/Tercero o por la ODECO Distrital según corresponda).

Escrito (*) ☐ Verbal (*) ☐ Línea Telefónica (*) ☐ CALL CENTER (*) ☐ Pagina WEB ANH-SIRECO ☐

Nota.- Si la Reclamación se realiza mediante los casos (*) la ODECO Distrital debe realizar el respectivo llenado del Formulario (FAS).

2. DATOS DE LA USUARIA/USUARIO O TERCERO POR ÉL: (A ser llenado por la Usuario/o Tercero).

Usuario/Usuario ☐ Tercero ☐ (Previa presentación de la fotocopia de CI u otro documento de la Usuario/o autorizada con su firma, cuando no pueda firmar el FAS).

Nombres y Apellidos: _____

Cédula de Identidad: _____ Teléfono/Celular: _____ Departamento/Ciudad: _____

Dirección: _____

Empresa (PDGLP): _____ N° de Factura: _____

PLANO DE UBICACION

3. DESCRIPCIÓN DE LA ATENCIÓN: (A ser llenado por la ODECO Distrital)

GARRAFA CON FUGA ☐ GARRAFA EN MAL ESTADO ☐ GARRAFA SIN COMBUSTIÓN ☐ OTROS _____

4. MEDICIÓN DE PESO: (A ser llenado por la ODECO Distrital).

MARCA DE LA BALANZA	
N° DE SERIE	
CERTIFICADO IBMETRO	

5. DATOS DE LA GARRAFA OBJETO DE LA ATENCIÓN: (A ser llenado por la ODECO Distrital).

MARCA	SERIE	PRECINTO	PESO (Kg)	TARA (Kg)	NETO (Kg)

6. DECISIÓN SOBRE EL RECLAMO: (A ser llenado por la ODECO Distrital)

PROCEDENTE ☐ IMPROCEDENTE ☐

JUSTIFICACIÓN O CAUSAL: _____

ACCIONES A TOMAR: _____

7. DATOS DE LA GARRAFA ENTREGADA A LA USUARIA/USUARIO: (A ser llenado por la ODECO Distrital en caso de que sea Procedente).

MARCA	SERIE	PRECINTO

FIRMA Y NOMBRE DEL TÉCNICO ODECO DISTRITAL

FIRMA DE LA USUARIA/USUARIO O TERCERO POR ÉL

FIRMA DE LA USUARIA/USUARIO
O TERCERO POR ÉL

ODECO	FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DIRECTA (FRD)		FRD N° _____
Código: UN-DCOD-RE 0021	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/2015	Correlativo otorgado por el Operador
			FECHA: _____

5. RESPUESTA AL RECLAMO: (A ser llenado por el Operador)

FECHA: _____

PROCEDENTE

☐

IMPROCEDENTE

☐

(Habilitado para la Reclamación Administrativa)

(*) La Reclamación Directa será considerada procedente si el operador no comunica a las usuarias(os) la respuesta expresa sobre su reclamo dentro de los plazos establecidos. A tal efecto, y en caso de imposibilidad demostrada de notificación a las usuarias y usuarios, El operador salvara su responsabilidad poniendo en conocimiento del Ente Regulador la existencia de la respuesta a la Reclamación Directa.

JUSTIFICACIÓN O CAUSAL: _____

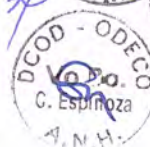
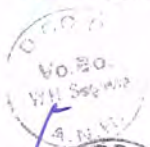
(*) El operador emitirá respuesta al reclamo en los siguientes plazos: En casos de interrupción del servicio público o de alteraciones graves derivadas de su prestación será hasta los (3) días hábiles administrativos, computados a partir del día siguiente hábil de la fecha que fue recibida.

ACCIONES A TOMAR: _____

(*) La Respuesta a la reclamación Directa deberá ser notificada en el lapso de 5 días hábiles.

FIRMA Y NOMBRE DEL OPERADOR
 (PROPIETARIO, REPRESENTANTE LEGAL O PERSONAL DEPENDIENTE DEL OPERADOR)

FIRMA DE LA USUARIA/USUARIO
O TERCERO POR ÉL



	FORMULARIO DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA (FRA)		FRA N° _____ Correlativo generado por el SIRECO
	Código: UN-DCOD-RE 0021	Versión: 0	Aprobado: RAN-ANH-UN N° 0021/2015, de 26/08/2015

1. MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN: (A ser llenado por la Usuaría y/o Usuario o por la ODECO Distrital según corresponda)

Escrito (*) ☐ Verbal (*) ☐ Línea Telefónica (*) ☐ Call (*) Center ☐ Página web ANH SIRECO ☐

Nota: - Si la Reclamación se realiza mediante los casos (*) la ODECO Distrital debe realizar el respectivo llenado del Formulario (FRA).

2. DATOS DE LA USUARIA/USUARIO O TERCERO POR ÉL: (A ser llenado por el Usuaría y/o Usuario o Tercero)

Usuaría/Usuario

☐

Tercero

☐

(Previa presentación de la fotocopia de CI u otro documento de la Usuaría/Usuario autorizada con su firma, cuando no pueda firmar el FRA)

Nombres y Apellidos: _____

Cédula de Identidad: _____ Fecha de Nacimiento: _____

Teléfono /Celular: _____ e-mail: _____

Departamento: _____ Dirección: _____

DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN:

(La Usuaría o Usuario podrá señalar un e-mail, dirección o número telefónico a efectos de su notificación con cualquier actuado)

FIRMA Y NOMBRE DE LA USUARIA/USUARIO/TERCERO
 (Autoriza la Reclamación por el Tercero, si corresponde)

3. DATOS DEL OPERADOR: (Deberá ser llenado por la ODECO Distrital a sola presentación de la Usuaría y/o Usuario o Tercero)

Razón Social/Nombre: _____ NIT: _____

Dirección del Operador: _____ Teléfono/Fax: _____

E-mail Representante Legal: _____ Departamento: _____

N° de Factura por el objeto de la reclamación: _____
 (Si corresponde)

4. DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN: (A ser llenado por la Usuaría y/o Usuario o Tercero)

Gas Licuado de Petróleo ☐ GLP Gas Natural Vehicular ☐ GNV Gas Natural ☐ GN Gasolina Especial ☐ GE Diesel Oil ☐ DO Gasolina Premium ☐ GP Otros ☐ Otros _____

FIRMA Y NOMBRE DEL TÉCNICO ODECO DISTRITAL

FIRMA DE LA USUARIA/USUARIO O TERCERO POR ÉL

