

## RESOLUCION ADMINISTRATIVA RAN-ANH-DJ N° 0029/2018

La Paz, 04 de diciembre de 2018

### VISTOS

El Informe Técnico DCOD – UO 0042/2018 de fecha 29/11/2018 emitido por la Dirección de Coordinación Distrital de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

### CONSIDERANDO

Que, el Artículo 365 de la Constitución Política del Estado establece que una Institución autárquica de derecho público "...será responsable de regular, controlar, supervisar y fiscalizar las actividades de toda la cadena productiva hasta la industrialización, en el marco de la política estatal de hidrocarburos conforme con la ley...".

Que, asimismo el artículo 75 de la Constitución Política del Estado determina los derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

Que, los incisos a) y d) del Artículo 10 de la Ley N° 1600 e inciso a) del Artículo 25 de la Ley N° 3058 de Hidrocarburos de fecha 17 de mayo de 2005, establece que dentro de las atribuciones generales y específicas de la Superintendencia de Hidrocarburos, ahora Agencia Nacional de Hidrocarburos ANH, están la de cumplir y hacer cumplir las normas legales sectoriales y sus reglamentos, vigilar la correcta prestación de los servicios por parte de las empresas y entidades bajo su jurisdicción reguladora y proteger los derechos de los consumidores.

Que, el inciso k) del Artículo 10 de la Ley N° 1600 de 28 de octubre de 1994, señala que es atribución del Ente Regulador realizar los actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Que, la Ley de Hidrocarburos N° 3058 de 17 de mayo de 2005 dispone que la Superintendencia de Hidrocarburos (ahora Agencia Nacional de Hidrocarburos) es el Ente Regulador en el sector de hidrocarburos.

Que, la Ley de Hidrocarburos N° 3058 determina las atribuciones del Ente regulador en el artículo 25, entre ellas *proteger los derechos de los consumidores*.

Que, la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, dispone que el acto administrativo es toda declaración, disposición o decisión de la Administración Pública, de alcance general o particular, y que produce efectos jurídicos sobre el administrado. Es obligatorio, exigible, ejecutable y se presume legítimo.

Que, el Artículo 27 de la Ley de Procedimiento Administrativo establece: "Se considera acto administrativo, toda declaración, disposición o decisión de la Administración Pública, de alcance general o particular, emitida en ejercicio de la potestad administrativa, normada o discrecional, cumpliendo con los requisitos y formalidades establecidos en la presente Ley, que produce efectos jurídicos sobre el administrado. Es obligatorio, exigible, ejecutable y se presume legítimo".

Que, la Ley N° 466 de 26 de diciembre de 2013, de la Empresa Pública, señala en su Disposición Final Séptima "Para el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 365 de la Constitución Política del Estado, la Agencia Nacional de Hidrocarburos queda encargada de emitir normativa técnico jurídica necesaria para el cumplimiento de sus atribuciones de regulación, control, supervisión y fiscalización de todas las actividades del circuito productivo."

### CONSIDERANDO

Que, la Ley N° 453 de 04/12/2013 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores en su Disposición Final señala que

### RESOLUCION ADMINISTRATIVA RAN-ANH-DJ N° 0029/2018

Página 1 de 3

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf. Piloto: (591-2) 2 614000 • Fax: (591-2) 2 434007 • Casilla: 12953 • e-mail: infoanh.gob.bo

Santa Cruz: Av. san Martín N° 1700, entre 3er y 4to anillo, edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf.: (591-3) 3 459124 - 3 459125 • Fax: (591-3) 3 459131

Cochabamba: Calle Baldívieso N° 663, entre calles Chuquisaca y La Paz (zona Nor-este) • Telf.: (591-4) 4 010271 - 4 010272 - 4 010273 - 4 010274 - 4 010275 - 4 010276

Tarija: Calle Ejército N° 389 • Telf.: (591-4) 6 649966 - 6 668627 • Fax: (591-4) 6 113719

Sucre: Calle Loa N° 1013, entre calles La Paz y Cap. Echeverría • Telf.: (591-4) 6 431800 • Fax: (591-4) 6 435344

Potosí: Av. Villazón N° 242, entre calles San Alberto y Wenceslao Alba, Edif. Ana María Salinas • Telf.: (591-2) 6 229930

Oruro: Pasaje 3 de Mayo N° 165, entre calle 1º de Mayo y calle Illampu (zona Sud) • Telf.: (591-2) 5 117702

Pando: Av. 9 de febrero s/n, Km. 3, casi esquina Madre Nazaria, edif. CIC Pando

Beni: Urbanización El Chaparral, Mz. H, Lt. N° 9

[www.anh.gob.bo](http://www.anh.gob.bo)



las entidades de regulación y fiscalización sectorial, deberán adecuar su normativa en lo que corresponda, conforme a la misma.

Que, el Decreto Supremo N° 2130, de 24/09/2014, aprueba el Reglamento a la Ley N° 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

Que, el Decreto Supremo N° 2337 de 22/04/2015 aprueba el Reglamento Específico de la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, 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.

Que, la Resolución Administrativa RAN-ANH-UN 0021/2015 de 26/08/2015, aprueba el Manual ODECO y sus formularios, siendo los mismos de carácter obligatorio por los operadores y usuarias y usuarios en el sector de hidrocarburos.

## CONSIDERANDO

Que, el Informe Técnico DCOD – UO 0042/2018 de fecha 29/11/2018 emitido por la Dirección de Coordinación Distrital, en sus conclusiones señala: “(...)Se evidencia que los Operadores que en algunos casos incumple plazos para la atención y respuesta a las reclamaciones Directas generadas por el Usuario a través del Sistema de Reclamaciones y consultas de la ANH – SIRECO.- El Sistema de Reclamaciones y Consultas de la ANH – SIRECO, es una herramienta informática que permite el registro, canalización, seguimiento y atención de las reclamaciones y casos de atención por seguridad y riesgo realizado en el marco del cumplimiento a la Ley N° 453 de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor y su normativa conexa.- dejar sin efecto el manual ODECO aprobado con la Resolución Administrativa RAN-ANH-UN 21/2015 de 26 de agosto de 2015.- Es necesario aprobar el Manual ODECO el cual establece los elementos necesarios para operativizar de manera efectiva 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 así como el Manejo del Sistema de Reclamaciones y Consultas de la ANH – SIRECO.”

Que, asimismo el referido informe recomienda: “(...) previo análisis legal se emita la Resolución Administrativa que apruebe el Manual ODECO el cual establece los elementos necesarios para operativizar el Reglamento Específico de la Ley de los Derechos de las Usuarias(as) y de los Consumidores(as) del servicio público de hidrocarburos así como el manejo del sistema de Reclamaciones y Consulta de la ANH-SIRECO.”

Que, el Informe Legal DJ-ULRN 0491/2018 de 04/12/2018 en sus conclusiones y recomendaciones señala: “(...) conforme lo establecido en la normativa legal sujeta a análisis en el presente informe y lo establecido en el informe técnico DCOD – UO 0042/2018 de fecha 29/11/2018 y en el marco de precautelar el derecho a la reclamación que tienen las Usuarias y los Usuarios y las Consumidoras y los Consumidores del servicio público de hidrocarburos, se recomienda aprobar el Manual ODECO y emitir la Resolución Administrativa que apruebe el Manual ODECO, e instruya la aplicación y cumplimiento del mismo a los operadores correspondientes.”

## POR TANTO

El Director Ejecutivo Interino de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, en uso de las facultades y atribuciones conferidas por Ley y demás normas vigentes.

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Aprobar el Manual ODECO que en adjunto, forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa.

### RESOLUCION ADMINISTRATIVA RAN-ANH-DJ N° 0029/2018

Página 2 de 3

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf. Piloto: (591-2) 2 614000 • Fax: (591-2) 2 434007 • Casilla: 12953 • e-mail: infoanh.gob.bo

Santa Cruz: Av. san Martín N° 1700, entre 3er y 4to anillo, edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf.: (591-3) 3 459124 - 3 459125 • Fax: (591-3) 3 459131

Cochabamba: Calle Baldívieso N° 663, entre calles Chuquisaca y La Paz (zona Nor-este) • Telf.: (591-4) 4 010271 - 4 010272 - 4 010273 - 4 010274 - 4 010275 - 4 010276

Tarija: Calle Ejército N° 389 • Telf.: (591-4) 6 649966 - 6 668627 • Fax: (591-4) 6 113719

Sucre: Calle Loa N° 1013, entre calles La Paz y Cap. Echeverría • Telf.: (591-4) 6 431800 • Fax: (591-4) 6 435344

Potosí: Av. Villazón N° 242, entre calles San Alberto y Wenceslao Alba, Edif. Ana María Salinas • Telf.: (591-2) 6 229930

Oruro: Pasaje 3 de Mayo N° 165, entre calle 1<sup>er</sup> de Mayo y calle Illampu (zona Sud) • Telf.: (591-2) 5 117702

Pando: Av. 9 de febrero s/n, Km. 3, casi esquina Madre Nazaria, edif. CIC Pando

Beni: Urbanización El Chaparral, Mz. H, Lt. N° 9

[www.anh.gob.bo](http://www.anh.gob.bo)



**SEGUNDO.-** Instruir la aplicación y cumplimiento del Manual ODECO a los siguientes operadores: Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos, Estaciones de Servicio de Gas Natural (GNV), Plantas de Distribución de GLP en Garrafas, Talleres de Conversión de Vehículos a GNV, Talleres de Recalificación de Cilindros de Gas Natural Vehicular (GNV), Talleres de Transformación de Vehículos de Diesel Oil a GNV, Puestos de Venta de GLP en Garrafas, Puestos de Venta de Combustibles Líquidos, Instaladoras de Gas Natural (GN) y Distribuidoras de Gas Natural por Redes.

**TERCERO.-** La presente Resolución Administrativa entrará en vigencia a partir del 02 de enero de 2019, dejando sin efecto la Resolución Administrativa RAN-ANH-UN 0021/2015 de 26/08/2015.

Regístrate, cúmplase, comuníquese y archívese.

Es conforme,



Abog. L. Antonio Kosovic K.  
DIRECTOR JURÍDICO  
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS



Ing. Gary Medrano Villamor.MBA  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RAN-ANH-DJ N° 0029/2018**

Página 3 de 3

**La Paz:** Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf. Piloto: (591-2) 2 614000 • Fax: (591-2) 2 434007 • Casilla: 12953 • e-mail: infoanh.gob.bo

**Santa Cruz:** Av. san Martín N° 1700, entre 3er y 4to anillo, edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf.: (591-3) 3 459124 - 3 459125 • Fax: (591-3) 3 459131

**Cochabamba:** Calle Baldívieso N° 663, entre calles Chuquisaca y La Paz (zona Nor-este) • Telf.: (591-4) 4 010271 - 4 010272 - 4 010273 - 4 010274 - 4 010275 - 4 010276

**Tarija:** Calle Ejército N° 389 • Telf.: (591-4) 6 649966 - 6 668627 • Fax: (591-4) 6 113719

**Sucre:** Calle Loa N° 1013, entre calles La Paz y Cap. Echeverría • Telf.: (591-4) 6 431800 • Fax: (591-4) 6 435344

**Potosí:** Av. Villazón N° 242, entre calles San Alberto y Wenceslao Alba, Edif. Ana María Salinas • Telf.: (591-2) 6 229930

**Oruro:** Pasaje 3 de Mayo N° 165, entre calle 1<sup>er</sup> de Mayo y calle Illampu (zona Sud) • Telf.: (591-2) 5 117702

**Pando:** Av. 9 de febrero s/n, Km. 3, casi esquina Madre Nazaria, edif. CIC Pando

**Beni:** Urbanización El Chaparral, Mz. H, Lt. N° 9

[www.anh.gob.bo](http://www.anh.gob.bo)





## MANUAL ODECO

Aprobado mediante RAN-ANH-DJ N° 0029/2018 de 04 de diciembre de 2018

## 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 brindada por el operador) .....	4
Artículo 6. (Información sobre las características del servicio público) .....	4
Artículo 7. (Modelos de Contratos de Adhesión) .....	4
Artículo 8. (Interrupción del servicio) .....	4
CAPÍTULO III .....	4
Artículo 9. (Objetivo) .....	4
Artículo 10. (Acceso al SIRECO) .....	5
Artículo 11. (Registro de Reclamaciones) .....	5
Artículo 12. (Registro de Consultas) .....	5
CAPÍTULO IV .....	5
Artículo 13. (Atención por Seguridad y Riesgo) .....	5
Artículo 14. (ODECO Operador) .....	6
CAPÍTULO V .....	6
RECLAMACIÓN DIRECTA .....	6
Artículo 15. (Reclamación Directa) .....	6
CAPÍTULO VI .....	7
RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA .....	7
Artículo 16. (Reclamación Administrativa) .....	7
CAPÍTULO VII .....	7
Artículo 17. (Recurso De Revisión) .....	7
CAPÍTULO VIII .....	8
Artículo 18. (Obligación) .....	8



## MANUAL ODECO

### CAPÍTULO I GENERALIDADES

#### Artículo 1. (Objeto)

El Manual ODECO tiene por objeto establecer los elementos 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 del sector 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. Ley N° 1600, de 28 de octubre de 1994, sistema de Regulación Sectorial (SIRESE)
- d. 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.
- e. 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 a los siguientes operadores: Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos, Estaciones de Servicio de Gas Natural – GNV, Plantas de Distribución de GLP en garrafas, Talleres de Conversión de vehículos a GNV, Talleres de Recalificación de Cilindros de Gas Natural Vehicular – GNV, Talleres de Transformación de vehículos de Diesel Oil a GNV, Puestos de Venta de GLP en garrafas, Puestos de Venta de Combustibles Líquidos, Instaladoras de Gas Natural y Distribuidoras de Gas Natural por Redes.

#### Artículo 4. (ODECO - Operador)

Los operadores, deberán contar con un lugar de atención al Usuario y Consumidor - ODECO, de acuerdo al tipo de operador y de productos y/o servicios que comercializa. Este podrá ser alternativamente un medio o instancia para recibir del usuario o consumidor cualquier consulta, Reclamación Directa y Atención por Seguridad y Riesgo de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N 2337. Para el efecto, deberá contar con:

- a. Un lugar de atención al usuario o consumidor ODECO.
- b. Personal capacitado en atención al usuario y consumidor.
- c. Y otros medios tecnológicos autorizado por la ANH.

Los Operadores deberán registrar de manera inmediata y obligatoria a través del Sistema de Reclamaciones y Consultas de la ANH - SIRECO las Atenciones por Seguridad y Riesgo y las Reclamaciones Directas recibidas, debiendo ser atendidas de acuerdo a la normativa vigente y en los horarios de atención dependiendo de las actividades desarrolladas por el operador.

En caso de los Puestos de Venta de GLP y Combustibles Líquidos, realizaran sus reportes de reclamaciones Directas y Atención por Seguridad y Riesgo de manera manual y serán presentados de acuerdo a formato establecido por la ANH de manera mensual hasta el 2do día hábil de cada mes.



### **Artículo 5. (Información brindada por el Operador)**

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, para tal efecto, brindará la siguiente información:

- a. Lugar de atención al usuario y consumidor –ODECO.
- b. Derechos y Obligaciones de los usuarios y usuarias.
- c. Características de los productos o servicios.
- d. Seguridad según reglamentación específica.
- e. Teléfonos de contacto del operador para realizar las reclamaciones.
- f. Información sobre Reclamaciones Directas y Atención de Seguridad y Riesgo.
- g. Otra información que considere el operador en beneficio del usuario y consumidor.

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. en beneficio del usuario y consumidor.

### **Artículo 7. (Modelos de Contratos de Adhesión)**

Los operadores, en un plazo de 30 días calendario computables a partir de la publicación 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 lo establecido en 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. (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 72 horas de anticipación; de la misma forma deberá poner en conocimiento de las Usuarias y Usuarios mediante comunicados en lugares visibles de sus instalaciones y medios de difusión masiva.

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 9. (Objetivo)**

El Sistema de Reclamaciones y Consultas (SIRECO) centraliza todas las reclamaciones y consultas recibidas por las usuarias y usuarios, vía web, Call Center y otras plataformas de



atención al usuario y consumidor desarrolladas y/o autorizadas por la ANH, permitiendo registrarlas y atenderlas de manera oportuna.

#### **Artículo 10. (Acceso al SIRECO)**

Los usuarios(as) y operadores, podrán acceder al SIRECO desde la página web de la ANH: [www.anh.gob.bo](http://www.anh.gob.bo), con el propósito de registrar las consultas y reclamaciones. El acceso al sistema comprende:

- **OPERADOR**
  - a. Ingresa a la Plataforma HYDRO,
  - b. Ingresa al Módulo ODECO
  - c. Ingresa al link: "Sistema de consultas y reclamos ODECO".
  - d. Aplicar las diferentes opciones para poder realizar las Reclamaciones Directas y Atenciones por Seguridad y Riesgo.
- **USUARIO**
  - a. Ingresa al Módulo ODECO
  - b. Ingresar al link: Formulario Reclamación Directa, Administrativa y Atención por seguridad y riesgo del Sistema de consultas y reclamos ODECO.
  - c. Aplicar las diferentes opciones para poder realizar las consultas, Atenciones por Seguridad y Riesgo, Reclamaciones Directas y Reclamaciones Administrativas.

#### **Artículo 11. (Registro de Reclamaciones)**

Las usuarias y/o usuarios, 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:

- a. **Formulario de Atención por Seguridad y Riesgo – FAS.** Es utilizado por las usuarias y/o usuarios en casos de riesgo por 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.
- b. **Formulario de Reclamación Directa – FRD.** Es utilizado por las usuarias y/o usuarios, o un tercero debidamente identificado, que necesita realizar una reclamación en primera instancia en contra del Operador cuando consideren vulnerados sus derechos por cualquier deficiencia 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 en caso que la reclamación Directa haya sido declarada Improcedente, o la respuesta no satisface al reclamante, este podrá presentar su reclamación en segunda instancia llenando el formulario FRA.

#### **Artículo 12. (Registro de Consultas)**

Las usuarias, usuarios 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 u otro medio tecnológico para darle una explicación más detallada sobre su reclamo.

### **CAPÍTULO IV**

### **ATENCIÓN POR SEGURIDAD Y RIESGO**

#### **Artículo 13. (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, 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 verificará 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 14. (ODECO Operador)**

El ODECO Operador habilitara cualquier medio o instancia de comunicación con la usuaria o usuario (Línea telefónica, Plataforma de atención al Usuario, Call Center, página WEB u otras plataformas de atención al usuario y consumidor), 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 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 de acuerdo a lo que establece en el Decreto Supremo N° 2337.
- 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, se procederá al cambio de cilindro.
  - b. **Mal estado de la Garrafa**; Aro base roto o doblado; Aro aza desprendido o doblado; Garrafa abollada; Llave y/o válvula en mal estado; Tiempo de vida útil vencido, se procederá al 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, se revisará la conexión y orientará a la usuaria/usuario sobre las acciones a realizar.
  - d. **Fuga de Gas Natural**; a través de las instalaciones internas de gas natural. Procederá al cierre de la válvula de acometida del Gabinete Técnico de Regulación y Medición, realiza la verificación de los puntos de unión de la instalación interna (roscada y soldada), identificada el punto de fuga procederá a dar solución al caso de atención por seguridad y riesgo de acuerdo a normativa.
  - e. Otros casos que implique riesgo para la seguridad de las usuarias y los usuarios, se procederá según el caso.

### **CAPÍTULO V**

### **RECLAMACIÓN DIRECTA**

#### **Artículo 15. (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 al 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 Usuaria 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 u otras disposiciones legales, normativas y reglamentarias relacionadas.

En caso de presentarse la reclamación en primera instancia ante la Oficina de Defensa al Consumidor de la ANH, Call Center, Pagina Web y otra plataforma de atención al usuario y consumidor, éste deberá canalizar y coordinar la reclamación directa con 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 Usuaria o 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.

En el caso de instalación de gas natural domiciliaria gratuita, el usuario deberá realizar la Reclamación Directa en Oficinas de la Empresa Distribuidora de Gas Natural por Redes.

La respuesta de la Reclamación Directa a los usuarios y consumidores deberá proceder de acuerdo al Decreto Supremo N° 2337.

## CAPÍTULO VI RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

### **Artículo 16. (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 Oficina de defensa al usuario y consumidor, Call Center y otras plataformas de atención al usuario y consumidor de la ANH, la reclamación administrativa podrá ser presentada 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; la ODECO Distrital de la ANH, sin mayor trámite, mediante un acto administrativo aceptará el desistimiento, dando por terminado el procedimiento iniciado, y dispondrá el archivo de las actuaciones.

Para la Resolución de la Reclamación Administrativa, se procederá de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2337.

## CAPÍTULO VII RECURSO DE REVISIÓN

### **Artículo 17. (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 de acuerdo al Decreto Supremo N° 2337.



## CAPÍTULO VIII OBLIGACION

### Artículo 18. (Obligación).-

Los Operadores tiene la Obligación de Utilizar el Sistema de Reclamaciones y Consultas de la ANH-SIRECO, a fin de atender las reclamaciones de los Usuario(as), Consumidores(as), generando un correlativo de seguimiento y entregado a los mismos de acuerdo al Artículo 4 del presente Manual ODECO.

