

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RAN-ANH-DJ-UGJN N° 0002/2025**  
La Paz, 14 de febrero de 2025

**VISTOS:**

Resolución Administrativa RAN-ANH-DJ N.º 0029/2018 de 04 de diciembre de 2018; Informe Técnico INF-TEC-ODECO 0025/2025 de 12 de febrero de 2025, Informe Legal DJ - UGJN 0158/2025 de 14 de febrero de 2025, y las disposiciones normativas jurídicas, legales, administrativas, sectoriales, regulatorias y sus reglamentos vigentes y aplicables, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 365 de la Constitución Política del Estado, establece que una institución autárquica de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, técnica y económica, bajo la tuición del Ministerio del ramo, 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, el Artículo 75 del Texto Constitucional determina los derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

Que, de acuerdo al inciso h) y k) del Artículo 10 de la Ley N° 1600 de 28 de octubre de 1994, la Agencia Nacional de Hidrocarburos se encuentra facultada para conocer y procesar las denuncias y reclamos presentados por los usuarios, las empresas y entidades reguladas y los órganos competentes del Estado, en relación a las actividades bajo jurisdicción, así como realizar los actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Que, el Artículo 24 de la Ley N° 3058 de 17 de mayo de 2005, de Hidrocarburos dispone que la Superintendencia de Hidrocarburos (ahora Agencia Nacional de Hidrocarburos) es el Ente Regulador en el sector de hidrocarburos.

Que, el Artículo 25 de la Ley N° 3058 de Hidrocarburos establece como atribuciones del Ente Regulador, entre otras el proteger los derechos de los consumidores. Asimismo, de manera concordante con dicho precepto normativo el Artículo 113 determina que el Ente Regulador mediante el Sistema Oficina del Consumidor "ODECO", atenderá y resolverá los reclamos y consultas de los consumidores en forma gratuita, de manera eficiente y oportuna.

Que, el Artículo 27 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, determina: *"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, en su Disposición Final Séptima señala: *"Para el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 365 de la Constitución Política del Estado, la Agencia Nacional de Hidrocarburos ANH queda encargada de emitir normativa técnico jurídico 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 06 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así en su Disposición Final Segunda señala que las entidades de regulación y fiscalización sectorial deberán adecuar su normativa en lo que corresponda, conforme a la misma.

**"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"**

@ANHBolivia @AnhBolivia

Página 1

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: info@anh.gob.bo  
Santa Cruz: Av. San Martín N° 1700, entre 3er y 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Tel.: (591-3) 3 459124 - 3 459125 • Fax: (591-3) 3 4559131  
Cochabamba: Calle Baldovino N° 663, entre calles Chuquisaca y La Paz • Telf.: (591-4) 4 010271 - 4 010272 - 4 010273 - 4 010274 - 4 010275 - 4 010276  
Tarija: Intersección de calle Virgino Lema N° 787 y calle Ejercito N° 389 • Telf.: (591-4) 6 649966 - 6 668627 • Fax: (591-4) 6 113719  
Oruro: Calle Ismael Vásquez, entre calle Colombia y calle 1º de Mayo, Urbanización Villa Chiripujio, Zona Sud Oeste • Tel.: (591-2) 5 117702  
Sucre: Calle Loa N° 1013, entre calles La Paz y Cap. Echeverría • Tel.: (591-4) 6 431800 • Fax: (591-4) 6 435344  
Pando: Av. 9 de febrero s/n, Km 3, casi esquina Madre Nazaria, Edif. CIC Pando  
Chaco: Av. Los Libertadores Esq. Calle San Pedro s/n Barrio San Pedro, Yacuiba  
Potosí: Calle Uruguay #4, Zona Satellite • Telf.: (591-2) 6 229930  
Beni: Urbanización El Chaparral, Mz. H. Lt. N° 9  
www.anh.gob.bo



Que, la Ley N° 1098 de 17 de septiembre de 2018, tiene por objeto establecer el marco normativo que permita la producción, almacenaje, transporte, comercialización y mezcla de Aditivos de Origen Vegetal, con la finalidad de sustituir gradualmente la importación de Insumos y Aditivos, y Diésel Oíl, precautelando la seguridad alimentaria y energética con soberanía

Que, el Decreto Supremo N° 2130 de 24 de septiembre de 2014, aprueba el Reglamento a la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, y dispone en su Artículo 4, parágrafo II: *“En el sector regulado, la autoridad competente en materia de defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, es la entidad de regulación y fiscalización sectorial que ejerce las tareas de regulación, fiscalización, supervisión y/o control en el ámbito de sus competencias. Para el efecto, las citadas entidades, aplicarán su normativa específica, dentro los principios de la Ley N° 453.”*

Que, el Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015 aprueba el Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 06 de diciembre de 2013, 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 el Decreto Supremo N° 4910 de 12 de abril de 2023, tiene la finalidad de fortalecer los mecanismos de regulación, control, supervisión y fiscalización en la comercialización de gasolinas y/o diésel.

Que, la Resolución Administrativa RAN-ANH-DJ N.º 0029/2018 de 04 de diciembre de 2018 aprueba el Manual ODECO.

#### CONSIDERANDO:

Que, el Informe Técnico INF-TEC-ODECO 0025/2025 de 12 de febrero de 2025 emitido por la emitido por la Unidad de Defensa al Consumidor dependiente de la Dirección General de Regulación de Comercialización y Redes de Gas Natural, en sus conclusiones manifiesta que: *“El Sistema de Reclamaciones y Consultas 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 conexas. En consideración a las oportunidades de mejora evidenciadas, y los puntos expuestos en análisis, se establece la imperiosa necesidad de la actualización del Manual ODECO aprobada mediante Resolución Administrativa RAN-ANH-DJ N.º 0029/2018 de fecha 04 de diciembre de 2018; toda vez que existe nueva normativa inherente al sector. Dejar sin efecto el Manual ODECO aprobado con la con la Resolución Administrativa de Normas RAN-ANH-DJ N.º 0029/2018 de fecha 04 de diciembre de 2018.”*

Que, el referido Informe Técnico INF-TEC-ODECO 0025/2025 recomienda: *“A través de la unidad que corresponda, se realice el análisis legal para la emisión la Resolución Administrativa que apruebe el Manual ODECO el cual establece los elementos para operativizar el Reglamento Específico de la Ley de los Derechos de las Usuarios(as) y de los Consumidores(as) del servicio público de hidrocarburos así como el manejo del sistema de Reclamaciones y Consulta SIRECO. Una vez se apruebe el presente Manual ODECO, instruir el cumplimiento de lo establecido en el mismo a todos los Operadores de la cadena de Hidrocarburos.”*

Que, el Informe Legal DJ - UGJN 0158/2025 de 14 de febrero de 2025, emitido por la Unidad de Gestión Jurídica y Normativa Regulatoria dependiente de la Dirección Jurídica, concluye y recomienda: *“Considerando la normativa vigente y aplicable al caso de análisis, lo expuesto en el Informe Técnico INF-TEC-ODECO 0025/2025 de 12 de febrero de 2025 y en el marco de precautelar los derechos de los usuarios y consumidores del servicio público de hidrocarburos y velando por la efectiva aplicación de los sistemas de reclamación y consultas SIRECO, se recomienda aprobar el Manual ODECO y emitir la Resolución*

#### “2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA”

@ANHBolivia @AnhBolivia

Página 2

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: info@anh.gob.bo  
Santa Cruz: Av. San Martín N° 1700, entre 3er y 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Tel.: (591-3) 3 459124 - 3 459125 • Fax: (591-3) 3 459131  
Cochabamba: Calle Baldovino N° 663, entre calles Chuquisaca y La Paz • Telf.: (591-4) 4 010271 - 4 010272 - 4 010273 - 4 010274 - 4 010275 - 4 010276  
Tarija: Intersección de calle Virgino Lema N° 787 y calle Ejercito N° 389 • Tel.: (591-4) 6 649966 - 6 668627 • Fax: (591-4) 6 113719  
Oruro: Calle Ismael Vásquez, entre calle Colombia y calle 1ª de Mayo, Urbanización Villa Chiripujio, Zona Sud Oeste • Tel.: (591-2) 5 117702  
Sucre: Calle Loa N° 1013, entre calles La Paz y Cap. Echeverría • Tel.: (591-4) 6 431800 • Fax: (591-4) 6 435344  
Pando: Av. 9 de febrero s/n, Km 3, casi esquina Madre Nazaria, Edif. CIC Pando  
Chaco: Av. Los Libertadores Esq. Calle San Pedro s/n Barrio San Pedro, Yaruiba  
Potosi: Calle Uruguay #4, Zona Satellite • Telf.: (591-2) 6 279930  
Beni: Urbanización El Chaparral, Mz. H. Lt. N° 9  
www.anh.gob.bo



Administrativa correspondiente e instruya la aplicación y cumplimiento del mismo a los operadores correspondientes, así como, dejar sin efecto la Resolución Administrativa RAN-ANH-DJ N.º 0029/2018 de fecha 04 de diciembre de 2018.”

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo a.i., de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, designado mediante Resolución Suprema N° 27240 de 19 noviembre de 2020, en uso de las facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 1600 de 28 de octubre de 1994 del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE), la Ley N° 3058 de 17 de mayo de 2005 y normativa vigente.

**RESUELVE:**

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

**SEGUNDO.** - Instruir la aplicación y cumplimiento obligatorio del **MANUAL ODECO** a los operadores en las actividades de toda la cadena de hidrocarburos y usuarias y usuarios en el sector de hidrocarburos.

**TERCERO.** - La presente Resolución Administrativa entrará en vigencia desde el día de su publicación, dejando sin efecto la Resolución Administrativa RAN-ANH-DJ N.º 0029/2018 de 04 de diciembre de 2018.

Regístrese, publíquese y archívese.

Es conforme,

Claudia Nancy Montalvo Catacora  
DIRECTOR JURIDICO a.i.  
DJ - DE  
A.N.H.

Ing. MSc. Germán Daniel Jiménez Terán  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
A.N.H.



**"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"**

@ANHBolivia @AnhBolivia

Página 3



## MANUAL ODECO

Aprobado mediante RAN-ANH-DJ-UGJN N° 0002/2025 de 14 de febrero de 2025

## CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I</b> .....	3
<b>GENERALIDADES</b> .....	3
<b>ARTÍCULO 1. (Objeto)</b> .....	3
<b>ARTÍCULO 2. (Marco Normativo)</b> .....	3
<b>CAPÍTULO II</b> .....	3
<b>OPERADORES</b> .....	3
<b>ARTÍCULO 3. (Operador)</b> .....	3
<b>ARTÍCULO 4. (ODECO - Operador)</b> .....	3
<b>ARTÍCULO 5. (Información brindada por el Operador)</b> .....	4
<b>ARTÍCULO 6. (Información sobre las Características del Servicio Público)</b> .....	4
<b>ARTÍCULO 7. (Modelos de Contratos de Adhesión)</b> .....	4
<b>ARTÍCULO 8. (Interrupción del Servicio)</b> .....	4
<b>CAPÍTULO III</b> .....	4
<b>SISTEMA DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS (SIRECO)</b> .....	4
<b>ARTÍCULO 9. (Objetivo)</b> .....	4
<b>ARTÍCULO 10. (Acceso al SIRECO)</b> .....	5
<b>ARTÍCULO 11. (Registro de Reclamaciones)</b> .....	5
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	5
<b>ATENCIÓN POR SEGURIDAD Y RIESGO</b> .....	5
<b>ARTÍCULO 12. (Atención por Seguridad y Riesgo)</b> .....	5
<b>ARTÍCULO 13. (ODECO Operador)</b> .....	6
<b>CAPÍTULO V</b> .....	6
<b>RECLAMACIÓN DIRECTA</b> .....	6
<b>ARTÍCULO 14. (Reclamación Directa)</b> .....	6
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	7
<b>RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA</b> .....	7
<b>ARTÍCULO 15. (Reclamación Administrativa)</b> .....	7
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	7
<b>RECURSO DE REVISIÓN</b> .....	7
<b>ARTÍCULO 16. (Recurso de Revisión)</b> .....	7
<b>CAPÍTULO VIII</b> .....	7
<b>OBLIGACIÓN</b> .....	7
<b>ARTÍCULO 17. (Obligación)</b> .....	7



## 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, proporcionando información ordenada y útil para la protección de los derechos de los usuarios.

#### 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° 1600, de 28 de octubre de 1994, del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE)
- c. Ley N° 3058, de 17 de mayo de 2005, de Hidrocarburos.
- d. Ley N° 453, de 04 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.
- e. Ley N° 1098, de 17 de septiembre de 2018, tiene por objeto establecer el marco normativo que permita la producción, almacenaje, transporte, comercialización y mezcla de Aditivos de Origen Vegetal, con la finalidad de sustituir gradualmente la importación de Insumos y Aditivos, y Diésel Oil, precautelando la seguridad alimentaria y energética con soberanía.
- f. 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.
- g. Decreto Supremo N° 4910 de 12 de abril de 2023, que tiene la finalidad de fortalecer los mecanismos de regulación, control, supervisión y fiscalización en la comercialización de gasolinas y/o diésel
- h. Otras disposiciones legales, normativas y reglamentarias relacionadas.

### CAPÍTULO II OPERADORES

#### ARTÍCULO 3. (Operador)

Es el proveedor del servicio público de hidrocarburos dentro las actividades de transporte, refinación, almacenaje, industrialización, comercialización de los hidrocarburos de origen fósil e hidrocarburos resultantes de la mezcla de Aditivos de Origen Vegetal (AOV), la distribución de Gas Natural por Redes, la Industria Fabricante de AOV y otros conforme a normativa vigente.

#### ARTÍCULO 4. (ODECO - Operador)

I. Los operadores, en todos aquellos lugares donde cuente con Oficinas de Atención al Público, deberán contar con una Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, de acuerdo al tipo de operador y de productos y/o servicios que comercializa. Este podrá ser alternativamente un medio o instancia de acuerdo a la magnitud del operador, 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, medio o instancia de atención al usuario o consumidor ODECO.
- b. Personal capacitado en atención al usuario y consumidor.
- c. Y otros medios tecnológicos autorizado por la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH.



II. Los Operadores deberán tener habilitado el usuario para la utilización del Sistema de Reclamaciones y consultas – SIRECO, donde deben registrar de manera inmediata y obligatoria las Atenciones por Seguridad y Riesgo y las Reclamaciones Directas recibidas, debiendo ser atendidas de acuerdo a los plazos y procedimientos de la normativa vigente.

**ARTÍCULO 5. (Información brindada por el Operador)**

I. Los operadores deberán contar en sus instalaciones y/o en los lugares públicos y visibles de comercialización 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 Decreto Supremo 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.

II. 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, deberán utilizar los Modelos de Contrato de Adhesión en la relación contractual con las Usuarias o Usuarios aprobados por la ANH mediante Resolución Administrativa.

**ARTÍCULO 8. (Interrupción del Servicio)**

I. La interrupción en la prestación de servicios de hidrocarburos por mantenimiento, limpieza y actividades similares, deberá darse a conocer a la ANH en el plazo y procedimiento establecido en norma; 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.

II. 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) permite registrar las reclamaciones directas, reclamaciones administrativas y atenciones por seguridad y riesgo hasta su conclusión, permitiendo de esta manera poder realizar el seguimiento correspondiente a todo el proceso de la atención de los reclamos.



**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 reclamaciones directas y atenciones por seguridad y riesgo. El acceso al sistema comprende:

- **OPERADOR**
  - a. Ingresa a la Plataforma HYDRO,
  - b. Ingresa al Módulo ODECO
  - c. Ingresa su usuario y contraseña.
  - d. Selecciona los formularios de Reclamaciones Directas y Atenciones por Seguridad y Riesgo según corresponda.
  
- **USUARIO**
  - a. Ingresa al Módulo ODECO
  - b. Ingresar al link: Formulario Reclamación Directa, y Atención por seguridad y riesgo del Sistema de Consultas y Reclamos ODECO.
  - c. Realiza el llenado del formulario correspondiente.

**ARTÍCULO 11. (Registro de Reclamaciones)**

I. Los operadores y los usuarios y/o usuarias, al ingresar al enlace de Reclamaciones, y previo cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 2337; podrá registrar el requerimiento de Atención por Seguridad y Riesgo y Reclamación Directa, 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.

II. El **Formulario de Reclamación Administrativa – FRA**, será utilizado por el personal ODECO de la ANH, en una segunda instancia, a solicitud del reclamante, previa evaluación y valoración conforme procedimientos y plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 2337 y normativa conexas.

**CAPÍTULO IV  
ATENCIÓN POR SEGURIDAD Y RIESGO**

**ARTÍCULO 12. (Atención por Seguridad y Riesgo)**

I. 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.

II. 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 13. (ODECO Operador)

El ODECO Operador habilitara cualquier medio o instancia de comunicación con la usuaria o usuario (Línea telefónica, línea de whatsapp, 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 Usuaría 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 del plazo establecido en norma.
- 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. **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.
  - c. Otros casos que implique riesgo para la seguridad de las usuarias y los usuarios, se procederán de acuerdo a normativa vigente.

## CAPÍTULO V RECLAMACIÓN DIRECTA

### ARTÍCULO 14. (Reclamación Directa)

I. 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.

II. 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.

III. Las reclamaciones directas por volumen y calidad de combustibles líquidos o combustibles resultantes de la mezcla de Aditivos de Origen Vegetal (AOV), se deberán presentar ante la ODECO Operador en el plazo de veinticuatro (24) horas de producido el hecho. El proceso de toma de muestras se sujetará a lo establecido en la disposición legal, normativa y reglamentaria vigente.

IV. En caso de presentarse la reclamación en primera instancia ante la Oficina de Defensa al Consumidor de la ANH, Línea Gratuita, Líneas de WhatsApp, Pagina Web y otra plataforma de atención al usuario y consumidor, se canalizará y registrará la reclamación 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 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.



V. 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 15. (Reclamación Administrativa)

I. Cuando la reclamación directa sea declarada improcedente, o la respuesta no satisface a la usuaria y/o usuario, éste motivará la reclamación administrativa (reclamación en segunda instancia) ante la Oficina de Defensa al Consumidor de la ANH, Línea Gratuita, Líneas de WhatsApp u otras plataformas de atención al usuario y consumidor de la ANH, la reclamación administrativa podrá ser presentada de manera verbal o escrita.

II. 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.

III. El personal ODECO deberá promover la conciliación entre el operador y el reclamante, hasta antes de emitir Resolución, la cual será realizada conforme a los procedimientos y formularios aprobados por la ANH.

IV. El procedimiento y plazo de atención de la Reclamación Administrativa, deberá proceder de acuerdo al Decreto Supremo N° 2337.

## CAPÍTULO VII RECURSO DE REVISIÓN

### ARTÍCULO 16. (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 OBLIGACIÓN

### ARTÍCULO 17. (Obligación)

Los Operadores están obligados a tener el usuario habilitado para la utilización del Sistema de Reclamaciones y Consultas SIRECO, en su última versión vigente, a fin de registrar y atender las reclamaciones directas y atenciones por seguridad y riesgo de los usuarios y usuarias, a través del mismo sistema tienen la obligación de registrar la decisión de la reclamación adjuntando todos los respaldos que se considere necesarios, y finalmente concluir la reclamación directa y la atención por seguridad y riesgo en los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 2337.

