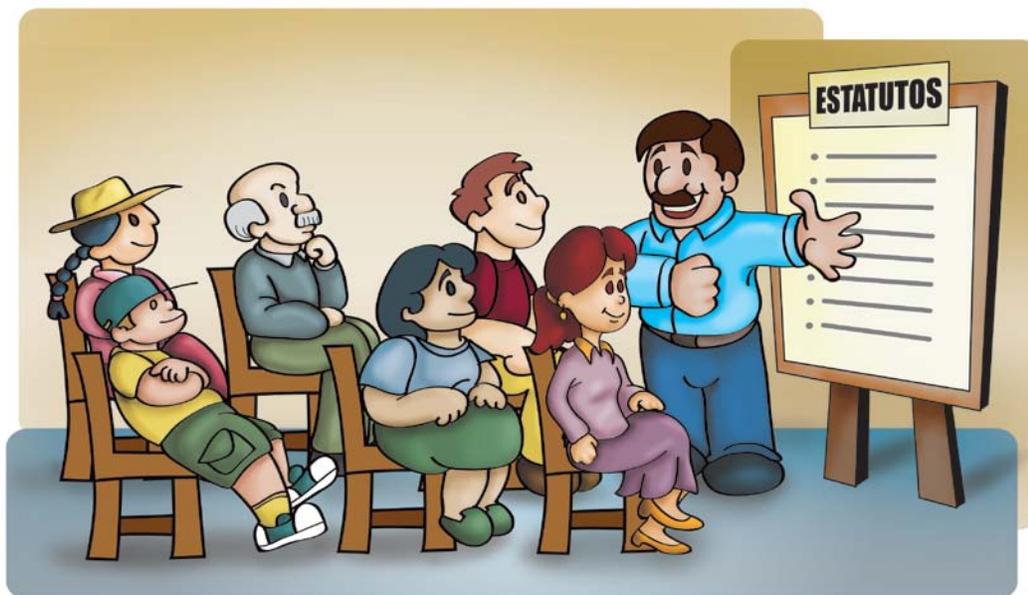


Módulo 1

*Conformación de la EPSA
Curso de Gestión Administrativa y
Técnica de Pequeñas EPSA*





Módulo 2

Conformación de la EPSA

Créditos:

Coordinación: Marie Claude Arteaga

Desarrollo de contenidos: Equipo AGUATUYA

Ilustraciones: Jorge Montero

Edición y diagramación: Marie Claude Arteaga

Cochabamba, Bolivia 2011

La presente publicación es posible gracias al apoyo de la Agencia Sueca de Desarrollo Internacional (ASDI), el contenido o las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad de la Fundación AGUATUYA.

Contenido

- 1.1. Normativa y actores del sector de saneamiento básico en Bolivia..... 7
 - 1.1.1. Actores del sector de saneamiento básico en Bolivia..... 7
 - Las entidades responsables de las políticas públicas, normas y planes..... 7
 - Algo de historia 8
 - Servicio Nacional para la Sostenibilidad de Servicios en Saneamiento Básico (SENASBA)..... 9
 - Gobiernos Departamentales y Municipales..... 10
 - 1.1.2. Normativa en saneamiento básico 12
 - Nueva Constitución Política del Estado..... 12
 - La Ley 2066 de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario 13
 - Derechos y obligaciones de las EPSA 14
 - Registros y Licencias..... 15
- 1.2. Modelos de gestión de las pequeñas EPSA.....19
 - El Comité de Agua 20
 - El Comité de Agua bajo la personalidad jurídica de la OTB 21
 - La Cooperativa de Agua..... 22
 - Conclusiones y recomendaciones 25
- 1.3. Los 4 pilares para una EPSA exitosa27
 - Acta de Posesión de la Directiva 27
 - Los Estatutos 28
 - Reglamento de tarifas y sanciones..... 29
 - Contrato de Servicios 29
- Herramientas..... 31

1.1. Normativa y actores del sector de saneamiento básico en Bolivia

1.1.1. Actores del sector de saneamiento básico en Bolivia

Al finalizar esta sección sabremos:

- Cuáles son los actores más importantes del sector de saneamiento básico de Bolivia

Las entidades responsables de las políticas públicas, normas y planes

El sector de saneamiento básico en Bolivia está encabezado por el Ministerio de Medio Ambiente y Agua cuya labor consiste en ejecutar políticas públicas, normas, planes, programas y proyectos para la conservación, adaptación y aprovechamiento sustentable de los recursos ambientales, así como el desarrollo de riego y saneamiento básico.

Dentro de este marco el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico es la entidad encargada de implementar programas integrales de agua potable y saneamiento que permitan el acceso pleno y la expansión de los servicios.

“Las atribuciones del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes:

- a) Coadyuvar en la formulación e implementación de políticas, planes y normas para el desarrollo, provisión y mejoramiento de los servicios de agua potable saneamiento básico (alcantarillado sanitario, disposición de excretas, residuos sólidos y drenaje pluvial).
- b) Promover normas técnicas, disposiciones reglamentarias e instructivas para el buen aprovechamiento y regulación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- c) Impulsar y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos, así como gestionar financiamiento para la inversión destinados a ampliar la cobertura de los servicios de saneamiento básico en todo el territorio nacional, particularmente en el área rural y en sectores de la población urbana y periurbana de bajos ingresos, coordinando con las instancias correspondientes.

- d) Difundir y vigilar la aplicación de políticas, planes, proyectos y normas técnicas para el establecimiento y operación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- e) Coordinar la fiscalización y ejecución de los proyectos y programas relativos a los servicios de agua potable y saneamiento básico en el nivel nacional.
- f) Coordinar con las diferentes instancias de la organización territorial del Estado, en el ámbito competencial exclusivo, compartido y concurrentes, la elaboración e implementación y fiscalización de políticas planes programas y proyectos relativos al sector de saneamiento básico.
- g) Implementar, sustentar y fortalecer el Sistema de Información Sectorial Nacional.
- h) Coadyuvar en la implementación de políticas, planes, programas y proyectos de fortalecimiento institucional y asistencia técnica a entidades prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento básico.
- i) Promover y canalizar cooperación financiera a las entidades territoriales descentralizadas y autónomas, con el fin de desarrollar políticas, planes, programas y proyectos de agua potable y saneamiento básico.
- j) Gestionar a través del Despacho del Ministro de Medio Ambiente y Agua el financiamiento para el establecimiento de programas, proyectos de agua potable y saneamiento básico.”¹

Algo de historia²

En 1991 se conforma el Ministerio de Asuntos Urbanos, con la Secretaria Nacional de Participación Popular se crea la Dirección Nacional de Saneamiento Básico (DINASBA), iniciando sus actividades como cabeza de sector mediante el Decreto Supremo N° 22965 del 1° de noviembre de 1991.

En 1997, el sector de Saneamiento Básico en Bolivia llegó a adquirir su mayor jerarquía, tuvo por primera vez el rango de Viceministerio; mediante Decreto Supremo N° 24855 de 1997, se establece la conformación del Viceministerio de Servicios Básicos, dependiente del Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos.

¹ Fuente: Sitio Internet Ministerio de Medio Ambiente y Agua; www.mmaya.gob.bo, consultada el 10 de enero de 2011

² IDEM

El año 2006, según la Ley de Organización del Poder Ejecutivo, Ley N° 3351 del 21 de febrero de 2006, se crea el Ministerio del Agua. Por Decreto Reglamentario N° 28631 de fecha 8 de Marzo de 2006. Se establece que el Viceministerio de Servicios Básicos dependerá de este nuevo Ministerio.

El año 2009 de acuerdo al Decreto Supremo N° 29894, de fecha 7 de febrero de 2009, de la Estructura Organizativa del Poder Ejecutivo del Estado Plurinacional, se crea el Ministerio de Medio Ambiente y Agua conformado por tres viceministerios:

- Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Viceministerio de Recursos Hídricos y Riego
- Viceministerio de Medio Ambiente, Biodiversidad y Cambios Climáticos”

Luego de estas reformas se creó la Entidad Nacional Regulatoria de Saneamiento (ENARES) como organismo nacional de regulación del sector. La fiscalización, consulta y coordinación con el nuevos sistema regulatorio es a través del Consejo Nacional Social de Saneamiento Básico (CNASSAB) y los Concejos Departamentales Sociales de Saneamiento Básico.

Servicio Nacional para la Sostenibilidad de Servicios en Saneamiento Básico (SENASBA)

Con el propósito de contribuir al ejercicio pleno del derecho humano fundamental de acceso al agua y los servicios de agua potable y saneamiento básico, el Gobierno Nacional creó el Servicio Nacional para la Sostenibilidad de Servicios en Saneamiento Básico (SENASBA) como institución pública descentralizada, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo la tuición del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

El SENASBA tiene la misión de apoyar los procesos de fortalecimiento y sostenibilidad de las entidades operadoras y prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento básico en el país, en el marco y lineamientos establecidos en la Constitución Política del Estado y el Plan Nacional de Desarrollo.³

En ese sentido, el SENASBA se ocupa de:

- Ofrecer asistencia técnica a los operadores de agua potable y saneamiento básico.
- Implementar el desarrollo comunitario (DESCOM).

³ Fuente: Sitio internet SENASBA; www.senasba.gob.bo consultada el 10 de enero del 2011

- Brindar fortalecimiento Institucional.
- Difundir experiencias positivas de agua potable y saneamiento básico.
- Generar transferencias de tecnologías apropiadas.
- Capacitar en agua potable y saneamiento básico.
- Ejecutar políticas y estrategias del sector de agua y saneamiento.

El SENASBA se centra sobre todo en las entidades operadoras de agua potable y alcantarillado sanitario (EPSA) de las diferentes regiones del país, busca mejorar sus capacidades y/o resolver problemas institucionales y sociales de la prestación de servicios con el objetivo principal de que las familias usuarias tengan un servicio de calidad.

Según datos oficiales del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, en Bolivia existen más de 4,500 EPSA de servicios de agua potable y saneamiento básico. Estos operadores comunitarios de agua potable tienen un papel clave en el suministro de agua a poblaciones pequeñas. Las organizaciones que las comunidades por lo general adoptan para la administración del agua potable son variadas: Comités de Agua Potable y Saneamiento (CAPYS), OTB y Cooperativas. En el Altiplano la mayoría de las EPSA son municipales, en los Valles la mayoría son CAPYS y en los Llanos más del 85% son cooperativas.

A nivel urbano los Gobiernos Municipales, directamente o a través de EPSA, están a cargo de la administración y operación de los servicios. Además son responsables del desarrollo de planes y programas de expansión de los servicios para su área de jurisdicción en coordinación con las Prefecturas Departamentales.

Gobiernos Departamentales y Municipales

Las principales responsabilidades de los Gobiernos Departamentales:

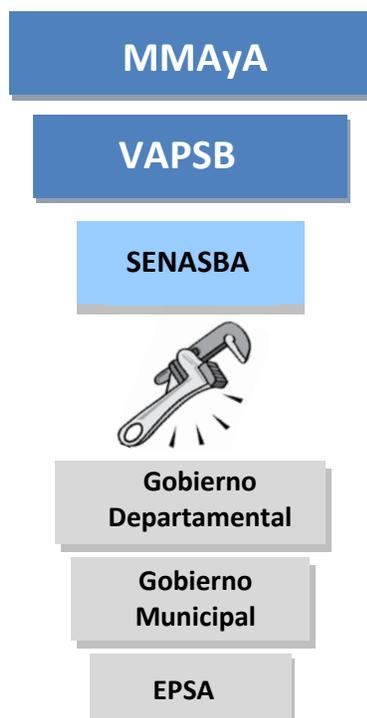
- Elaborar y desarrollar planes y programas departamentales de expansión de los Servicios de agua potable y alcantarillado sanitario
- Coordinar con el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico y los Gobiernos Municipales la supervisión y control de la ejecución y calidad de obras de infraestructura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario financiadas con recursos públicos.
- Fomentar la asociación de asentamientos humanos para la prestación conjunta de los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario, en coordinación con los Gobiernos Municipales en el marco de planes de ordenamiento urbano y territorial de cada municipio

- Informar al Ministerio de Medio Ambiente y Agua sobre las organizaciones no gubernamentales y otras entidades que desarrollan actividades relacionadas con los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario
- Brindar asistencia técnica a las entidades prestadoras de servicios de agua potable o alcantarillado sanitario

Las principales responsabilidades del Gobierno Municipal en el ámbito de su jurisdicción:

- Asegurar la provisión de servicios de agua potable y alcantarillado, a través de una EPSA
- Proponer ante la autoridad competente y desarrollar planes y programas municipales de expansión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; identificar y viabilizar las áreas de servidumbre requeridas
- Considerar las solicitudes de expropiación
- Coadyuvar en la evaluación y seguimiento de las actividades de las EPSA en su jurisdicción y remitir sus observaciones y criterios a la autoridad competente
- Prestar informes periódicos a la autoridad competente acerca del estado de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en su jurisdicción y, en especial, cuando el servicio esté bajo su responsabilidad.
- Efectuar el cobro de Tasas determinadas mediante reglamento y aprobadas conforme a ley, cuando presten en forma directa alguno de los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario
- Vigilar que las obras, actividades o proyecto que se realicen en el área de su jurisdicción, no atenten contra la sostenibilidad y calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y poner en conocimiento de las autoridades competentes las infracciones correspondientes.
- Informar a las autoridades competentes sobre las organizaciones no gubernamentales y otras entidades que desarrollan actividades relacionadas a los servicios de agua potable o alcantarillado en el territorio del municipio
- Brindar asistencia técnica a las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario.

A continuación vemos un diagrama que presenta los principales actores del sector de saneamiento básico del país.



1.1.2. Normativa en saneamiento básico

Al finalizar esta sección conoceremos:

- Las disposiciones más importantes en saneamiento básico
- Los derechos y obligaciones de las EPSA
- Los registros y licencias

Nueva Constitución Política del Estado

La Nueva Constitución Política del Estado, que entró en vigencia el 7 de febrero de 2009, promulgada por el Presidente Evo Morales, introduce cambios fundamentales para el sector de agua y saneamiento en Bolivia. El texto constitucional convierte el acceso al agua y al alcantarillado en *derechos humanos* y establece que estos servicios no serán objeto de privatización o concesión.

La nueva constitución reconoce en casi 100 artículos los derechos de los grupos sociales del país y establece como *servicios básicos* el agua potable, alcantarillado, la electricidad,

el gas domiciliario, el servicio postal y los servicios de telecomunicaciones, determinando como una responsabilidad del Estado la provisión de estos servicios.



Artículo 20: I. Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. II. Es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos [...]

En las siguientes líneas destacamos algunos puntos importantes relacionados con el sector de agua y saneamiento:

- Toda persona tiene derecho al agua y a la alimentación.
- El agua constituye un derecho fundamentalísimo para la vida en el marco de la soberanía del pueblo.
- El Estado protegerá y garantizará el uso prioritario del agua para la vida.
- Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable.
- Es responsabilidad del Estado la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias.
- La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.
- El acceso al agua y alcantarillado constituyen derechos humanos, no son objeto de concesión ni privatización y están sujetos a régimen de licencias y registros, conforme a Ley.

La Ley 2066 de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

En el marco de la Nueva Constitución Política del Estado, el gobierno del Presidente Evo Morales elaboró una nueva ley de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, denominada “Agua para la Vida” que actualmente se encuentra en consulta. Entre tanto, el marco institucional del sector está definido en la Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado No 2029 de 1999, revisada el 11 de abril del 2000 en la Ley 2066.

La ley 2066 tiene por objeto lo siguiente:

- Establecer las normas que regulan la prestación y utilización de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en todo el territorio nacional.

- Establecer el marco institucional para la prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- Regular el procedimiento para otorgar Concesiones, Licencias y Registros para la prestación de los servicios.
- Los derechos para fijar los precios, tarifas, tasas y cuotas
- Determinar infracciones y sanciones

Otras leyes relacionadas con el sector de saneamiento básico:

- Ley de Participación Popular, N° 1551 del 20/04/1994
- Ley de Municipalidades N° 2028 del 19/10/1999
- Ley 2649, 28/04/2004
- Decreto Supremo N° 25984 del 16/11/2000: De la Política Nacional de Compensación
- Ley de Medio Ambiente
- Decreto Supremo N° 29894 del 7/02/2009
- Decreto Supremo N° 29741 de 15/11/2008
- Decreto Supremo N° 29751 de 22 /11/2008
- Decreto Supremo N° 163 de 10/06/2009

Derechos y obligaciones de las EPSA

Las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Alcantarillado Sanitario (EPSA) son persona jurídica que presta uno o más de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Como vimos anteriormente, las EPSA pueden tener diferentes conformaciones; pueden ser municipales, cooperativa de servicios públicos, asociación civil, comunidades indígenas originarias y campesinas, asociaciones, organizaciones y sindicatos, comités, pequeños sistemas urbanos independientes, juntas vecinales y cualquier otra organización que cuente con una estructura jurídica reconocida por ley.

Dentro de las disposiciones legales vigentes, las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Alcantarillado Sanitario (EPSA) en sus diferentes formas de constitución tienen determinados derechos y obligaciones. Destacamos los siguientes:

Derechos de las EPSA

- Cobrar tarifas de acuerdo a lo establecido por ley
- Cobrar por servicios prestados a los usuarios/as
- Suspender servicios
- Cobrar multas a los usuarios/as
- Obtener las servidumbres necesarias para el cumplimiento de sus objetivos
- Cuando no prospere la servidumbre, podrá solicitar la expropiación de las superficies que requiera

Obligaciones de las EPSA

- Garantizar la dotación de aguas en cantidad y calidad adecuadas conforme a la normativa vigente
- Garantizar la integridad física y la salud de sus habitantes mediante normas de diseño, construcción, buenas prácticas constructivas y operaciones de los sistemas de agua potable y alcantarillado
- Cumplir las normas ambientales
- Los titulares de contratos de Concesión deben presentar anualmente a la autoridad de regulación sus estados financieros y flujo de caja, evaluados por auditor externo
- Proporcionar información técnica, legal y administrativa de sus operaciones
- El incumplimiento reiterado de las obligaciones indicadas dará lugar a la revocatoria de la licencia de acuerdo al reglamento

Registros y Licencias⁴

Las entidades reguladoras nacionales, en consenso con organizaciones sociales del campo y la ciudad, definieron los requisitos para la regularización de las EPSA mediante **Registros y Licencias**.

⁴ Fuentes: Comité Técnico de Registros y Licencias de Cochabamba, ¿Qué son las Licencias y Registros y cómo se obtienen?; Comité Técnico de Registros y Licencias de Cochabamba, Guía de Solicitud de Licencias y Registros; Tríptico Comité Técnico de Registros y Licencias de Cochabamba.

El Comité Técnico de Registros y Licencias (CTRL) es la entidad departamental que recibe, revisa y define las solicitudes de **Registros y Licencias** para agua potable; se organizan en cada departamento a iniciativa de las organizaciones sociales, quienes participan con poder de decisión. El CTRL tiene la facultad para:

- Recibir, procesar trámites de Registros y Licencias
- Una vez verificada la documentación, se otorga el Registro o Licencia
- Realizar un seguimiento al proceso de trámites
- Coordinar con otras entidades reguladoras
- Mediar y apoyar en la resolución de conflictos sobre fuentes de agua para consumo doméstico
- Llevar adelante el proceso de transformación de las concesiones a licencias

El **Registro y la Licencia** son documentos otorgados por el estado que brindan garantías a las EPSA tanto para la prestación de servicios como para el uso de fuentes destinadas al consumo humano.

La **Licencia** se aplica a Comités de Agua, Cooperativas, empresas públicas u otras EPSA de centros urbanos.

El **Registro** corresponde a los pueblos indígenas y originarios, campesinos, asociaciones, sindicatos, regantes que prestan servicios.

Ventajas de los Registros y Licencias

- Reconoce y respeta los derechos de los sistemas de agua, ya sean estos sociales, comunitarios, cooperativas y públicas, que han sido construidos por las propias familias usuarias a través de la concertación en base a usos y costumbres.
- Permite tener seguridad jurídica sobre las fuentes de agua, las inversiones y áreas de prestación de servicio de agua potable y alcantarillado sanitarios
- Permite que las instancias de gobierno conozcan sus problemas y puedan viabilizar programas de apoyo
- Son instancias que pueden apoyar en la resolución de conflictos sobre agua de sistemas de agua potable

Los requisitos para Registros y Licencias

1. Carta de solicitud para Licencia o Registro
2. Formulario (3 ejemplares) con los siguientes datos:
 - Nombre de la EPSA, dirección, teléfono, representante legal o responsables
 - Estatutos y reglamento interno si existiese
 - Información sobre el área de prestación del servicio, ubicación de la fuente de agua y sobre las instalaciones
 - Población que se beneficia con este servicio
 - Convenios o documento sobre usos y costumbres, en caso de fuentes de agua compartidas
 - Certificaciones de representantes de las organizaciones sociales colindantes sobre el uso de la fuente y el sistema de agua

Para el llenado de esta información existen formularios que forman parte de la Guía de Solicitud de Licencias y Registros. Para Cochabamba, se encuentra más información en el sitio internet www.ctrlcochabamba.com, así como los formularios.

Los **Registros y Licencias** son gratuitos y tienen validez por el tiempo de vida útil del servicio.



Algunos enlaces de interés:

Ministerio de Medio Ambiente y Agua: www.mmya.gob.bo

Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico: www.mmaya.gob.bo

SENASBA: www.senasba.gob.bo

Comité Técnico de Registros y Licencias Cbba.: www.ctrlcochabamba.com

1.2. Modelos de gestión de las pequeñas EPSA

Al final de la sección conoceremos:

- Cómo se estructuran los principales modelos de administración de las EPSA

Como vimos en el anterior capítulo, las EPSA tienen una serie de obligaciones que cumplir. Entre las más importantes está asegurar la sostenibilidad del sistema.

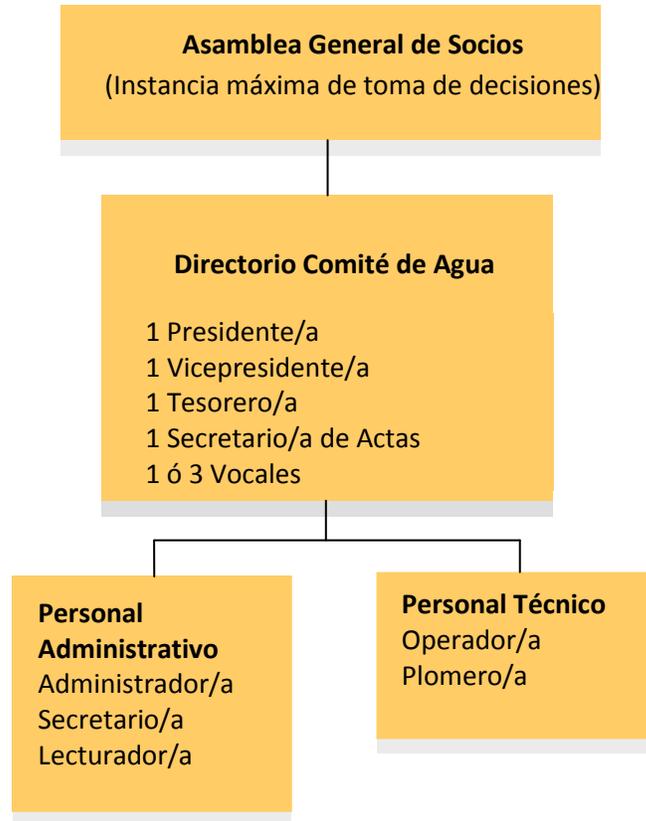
Las responsabilidades de una EPSA para lograr un óptimo desempeño se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- **Gestión Administrativa-Financiera:** Realizar una buena gestión de los recursos humanos, económicos y financieros. (Desarrollada en el Módulo 2)
- **Gestión de usuarios:** Mantener un registro ordenado de los usuarios/as, realizar la medición del consumo y la facturación del mismo, asegurando una buena atención a las familias usuarias. (Desarrollada en el Módulo 3)
- **Gestión Técnica:** Velar por una adecuada operación del sistema y el mantenimiento de los elementos que lo componen. (Desarrollada en el Módulo 4)
- **Planificación:** Realizar un adecuada programación física y financiera. (Desarrollada en el Módulo 2)

Las EPSA pueden lograr este cometido desde distintas formas de organización. A continuación detallamos los principales modelos de gestión.

El Comité de Agua

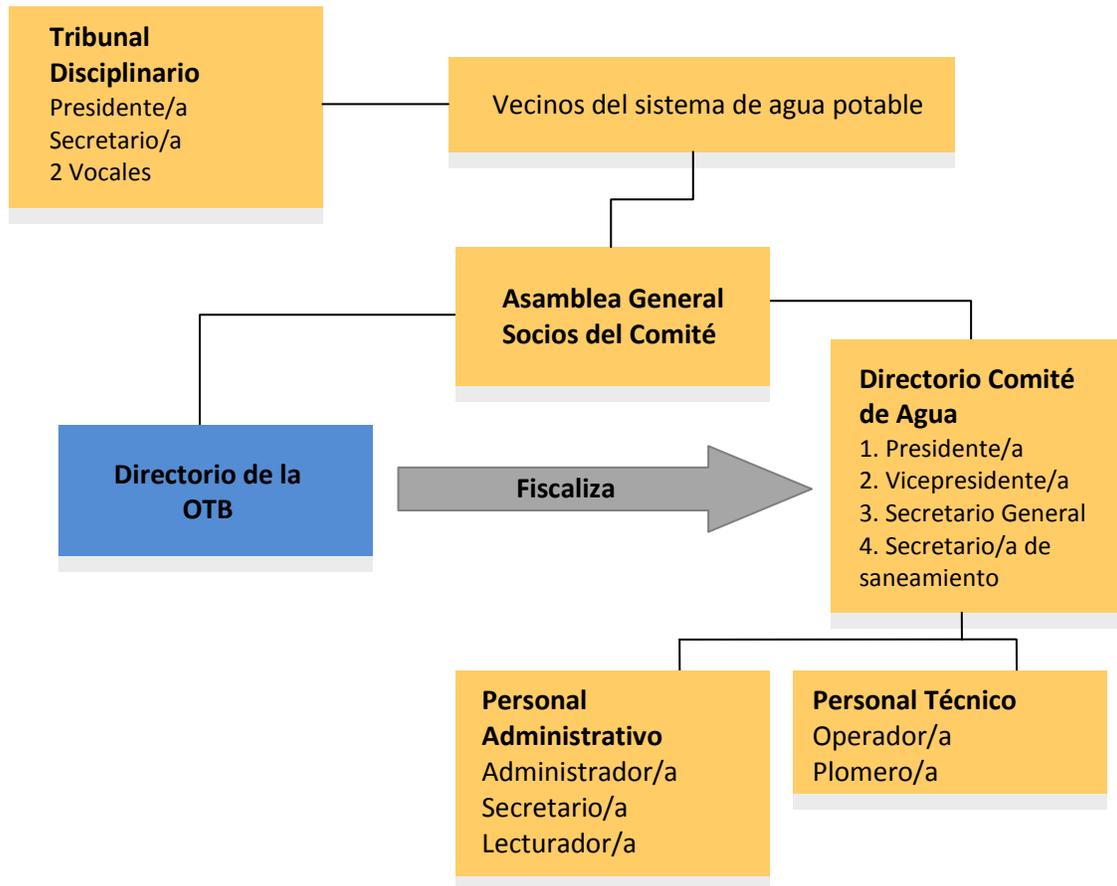
La estructura de un **Comité de Agua** es la siguiente:



Las características del **Comité de Agua** son las siguientes:

- Independencia administrativa de los Municipios

El Comité de Agua bajo la personalidad jurídica de la OTB

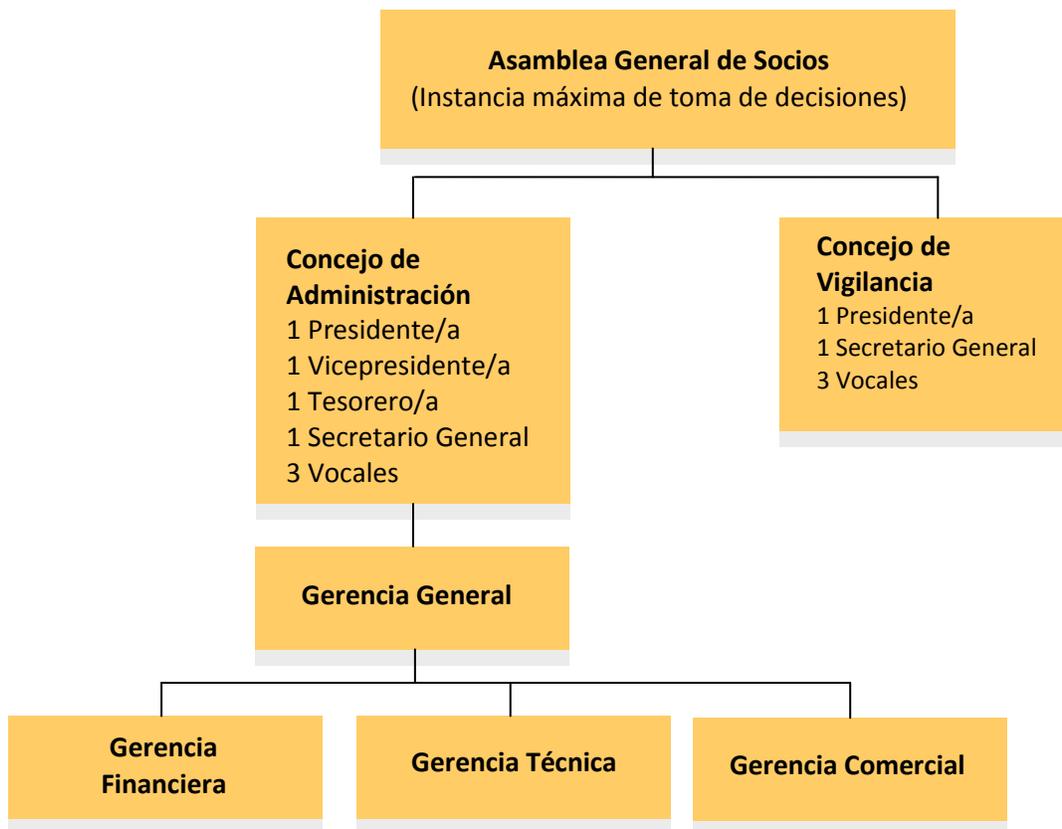


Características del Comité de Agua bajo la personalidad jurídica de la OTB:

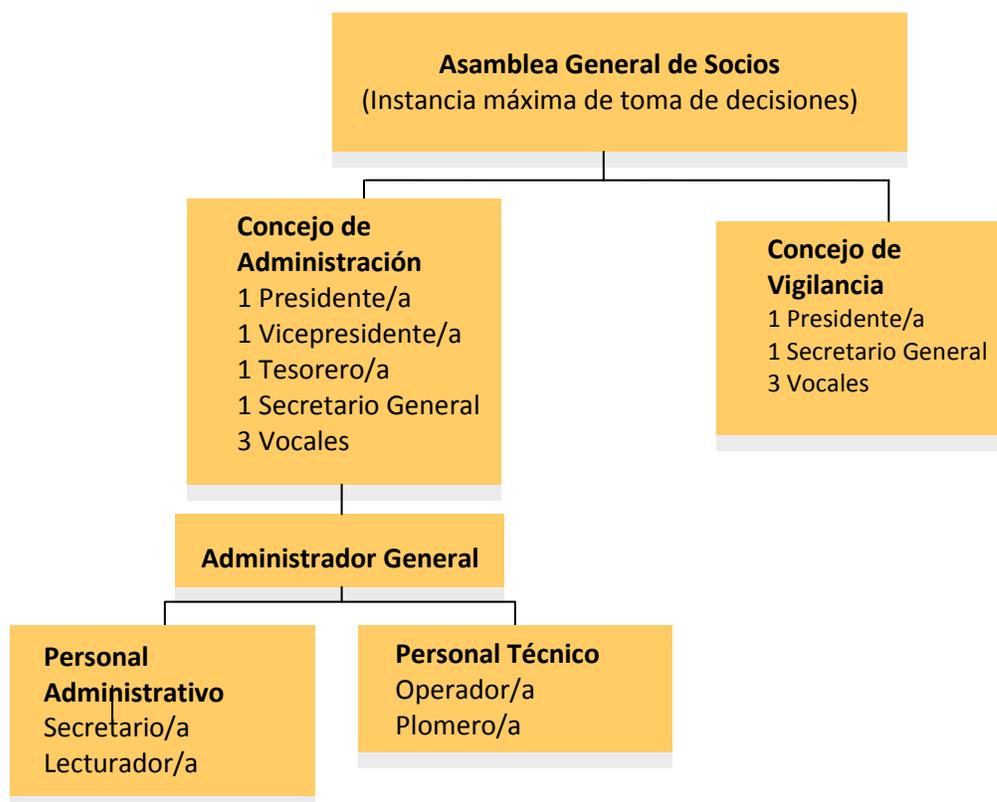
- El Comité es reconocido con la Personería Jurídica de la OTB, pero se tiene que hacer un reconocimiento legal del Comité con el número de personería jurídica de la OTB y con el Visto Bueno del Alcalde.
- La reglamentación del Comité está definida en los Estatutos y Reglamentos de la OTB.
- La directiva de la OTB se constituye en una instancia de fiscalización a las acciones del Comité de agua potable.

La Cooperativa de Agua

Estructura de una Cooperativa de Agua grande:



Estructura de Cooperativa de Agua pequeña:



Características de la Cooperativa de Agua:

- Las Cooperativas son asociaciones autónomas, de personas que se han unido voluntariamente, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, constituida en una empresa de propiedad conjunta y/o colectiva, controlada democráticamente.
- Sus principios son: Solidaridad, igualdad, autoayuda, reciprocidad, equidad, honestidad, transparencia, responsabilidad y finalidad social.
- Solicita ante el Servicio de Impuestos Nacionales la exención del impuesto sobre las utilidades, se paga el IVA e IT.
- Realiza determinados pagos, entre ellos: Patente de Funcionamiento al Municipio, el 5% de las utilidades para la educación cooperativa a la Dirección General de Cooperativas, de los cuales 2.5% regresa a la cooperativa para educación cooperativa. Así mismo, debe pagar 0.50 Bs. por socio en forma mensual a la Federación de Cooperativas afiliada.

- La venta de la acción de agua está estrechamente relacionada con la venta del bien inmueble, no se puede vender la acción por sí sola, cada socio tiene derecho a un solo voto en la Asamblea General
- Hay control del manejo de fondos a través del Concejo de Vigilancia.
- La OTB no puede participar como institución dentro de la Cooperativa, pero se puede establecer convenios entre las dos instituciones.
- Se puede organizar una cooperativa que involucre a varios sistemas de agua pequeños

	Ventajas	Desventajas
Comité de agua	<ul style="list-style-type: none"> • El Control Social se realiza una vez al año, cuando el Comité presenta su informe técnico-financiero anual a las familias. • Es una entidad legalmente establecida. • No tiene que tributar por ingresos de dineros. • Es más probable que en un futuro se convierta en Cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Pugna de poderes de la Directiva de la OTB y de la Asociación.
Comité de Agua bajo la personalidad jurídica de la OTB	<ul style="list-style-type: none"> • La directiva de la OTB se constituye en una instancia de fiscalización a las acciones del Comité de agua potable. • Se puede acceder a financiamiento para mejorar o ampliar el sistema de agua potable, por los fondos de co-participación popular, manteniendo la independencia del manejo de los recursos por parte de la directiva del Comité. • No es necesario tramitar personería jurídica <p>No tiene que tributar por ingresos de dineros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Injerencia política de la Directiva de la OTB • Pugna de poderes de la Directiva de la OTB y del Comité.

<p>Cooperativa de agua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hay control del manejo de fondos a través del Concejo de Vigilancia. • Se puede organizar una cooperativa que involucre a varios sistemas de agua pequeños • Hay buenas experiencias de Cooperativas de Agua en Bolivia. • Es más fácil recibir algún beneficio por parte del estado • Un sistema cooperativo es más fiable porque su estructura orgánica está enmarcada en la ley General de Cooperativas, cuenta con un consejo de administración, vigilancia y comités para diferentes situaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben realizar determinados pagos (Patente de Funcionamiento al Municipio, 5% de las utilidades para la educación cooperativa a la Dirección General de Cooperativas, de los cuales 2.5% regresa a la cooperativa para educación cooperativa, y 0.50 Bs. por socio en forma mensual a la Federación de Cooperativas afiliada). • Puede ser una estructura demasiado pesada para pequeños sistemas, por lo que es recomendable en sistemas de agua > mayores 100 usuarios/as.
-----------------------------------	--	---

Conclusiones y recomendaciones

Todos los modelos tienen ventajas y desventajas, no existe un modelo ideal. Es importante explicar las ventajas y desventajas de estos modelos de gestión en una asamblea general de socios. La elección del modelo debe ser democrática y realizada con participación de los socios.

Escoger el modelo de gestión más adecuado es solamente uno de los elementos para que la gestión de una EPSA sea exitosa. El cumplir con las responsabilidades a cabalidad es fundamental para asegurar el servicio a largo plazo.



1.3. Los 4 pilares para una EPSA exitosa

Al final de la sección conoceremos:

- La importancia del Acta de Posesión de la Directiva
- Qué son los Estatutos
- Los principales elementos de los Reglamentos de Tarifas y Multas
- En qué consiste el Contrato de Servicios



Acta de Posesión de la Directiva

Luego de que las familias asociadas del sistema de agua o alcantarillado sanitario hayan decidido el tipo de EPSA que desean formar, deberán realizar la elección de la Directiva de la EPSA. Una vez se conozcan quienes serán los miembros de la Directiva será fundamental elaborar el **Acta de Posesión de la Directiva**. Dicho documento, que certifica a los representantes de la EPSA, es un requisito muchas veces solicitado en los diferentes trámites legales y es la base para garantizar la legitimidad de la EPSA.

La estructura típica un directorio es la siguiente:

- Presidente/a
- Vicepresidente/a
- Secretario/a
- Tesorero/a
- Vocales

Se recomienda formar un directorio de número impar de manera que en las votaciones se asegure una mayoría y no se dé un empate. Así mismo se debe considerar una estructura mínima de 3 y máxima de 7.

Los Estatutos

Un segundo pilar para asegurar una dirección legítima y gobernabilidad de la ESPA son los Estatutos. Estos permitirán normar todas las acciones de la EPSA y la relación con las familias asociadas al sistema.

Los **Estatutos** son normas jurídicas que regulan las relaciones que se establecen entre un grupo de personas, que comparten un objetivo común. Los Estatutos tienen el siguiente contenido:

1. Fines y objetivos de la EPSA
2. Miembros (socios) de la organización
3. Reuniones
4. Funciones de la directiva
5. Obligaciones y derechos de los usuarios/as
6. Tarifas
7. Sanciones

Reglamento de tarifas y sanciones

El tercer pilar es el reglamento de tarifas y sanciones. Se trata de un conjunto de reglas que se establecen para la ejecución del estatuto. El **Reglamento** debe establecer lo siguiente:

- Estructura tarifaria
- Forma de pago
- Multas y sanciones
- Costo de las nueva conexiones domiciliarias

Para obtener los **Estatutos y Reglamentos** se requieren los siguientes pasos:

1. Decisión de la Asamblea General de Socios sobre el tipo de modelo de gestión.
2. Elección de los miembros del Directorio
3. Redacción por parte del directorio del contenido de los Estatutos y Reglamentos de la EPSA (en especial tarifas y sanciones), con base a las normas y leyes vigentes de Bolivia.
4. Aprobación por la Asamblea General de Socios de los Estatutos y Reglamentos

Contrato de Servicios

Es necesario que la EPSA cuente con Contratos de Servicio, de manera que cada socio/a conozca claramente cuáles son las obligaciones y responsabilidades tanto de sus representantes como de los mismos socios/as. El **Contrato de Servicio** que cada socio/a debe firmar es un contrato privado en el que firman el Presidente de la EPSA y cada socio/a. Es importante que el contrato de servicio incluya detalles sobre los siguientes temas:

- Forma de pago por el consumo mensual o de ingreso.
- Prohibiciones y sanciones al socio/a.
- Compromiso a acatar las disposiciones del Estatuto Orgánico y el Reglamento de la EPSA.

Luego de construir estos sólidos pilares sobre los cuales se desarrollará la EPSA, con la entrega del **contrato** a los nuevo/as socio/as se cierra con broche de oro esta primera etapa de consolidación de una nueva EPSA.





ACTA DE CONFORMACIÓN DE LA EPSA⁵

NOMBRE EPSA _____
MUNICIPIO _____
PROVINCIA _____
DEPARTAMENTO _____

En fecha _____ de _____ de _____ y con la participación del _____% de los miembros, se procedió a la elección del directorio de la EPSA. El directorio electo tiene vigencia a partir de _____ de _____ de _____, hasta _____ de _____ de _____.

En el cuadro se detalla los nombres del directorio elegido y los votos obtenidos:

#	Cargo	Nombre completo	No Votos	Sexo (M/F)
1	Presidente/a			
2	Vicepresidente/a			
3	Secretario/a de actas			
4	Tesorero/a			
5	Vocal			
6	Vocal			
7	Vocal			

Como constancia, firman el presente acta:

⁵ Fuente: Ministerio del Agua-Viceministerio de Servicios Básicos, "Guía de Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para poblaciones menores a 2000 habitantes".



ESTATUTO DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO⁶

(Modelo)

NOMBRE EPSA _____

MUNICIPIO _____

PROVINCIA _____

DEPARTAMENTO _____

INTRODUCCIÓN

El Viceministerio de Servicios Básicos es responsable de normar políticas y promover asistencia técnica. El gobierno municipal es responsable de la gestión de los servicios de agua y saneamiento de las comunidades de su jurisdicción.

ANTECEDENTES

Teniendo claro los beneficios que representa para la salud de nuestra población, el contar con un sistema de agua potable y/o saneamiento, y de la responsabilidad que debemos tener en relación al buen uso, buena administración, buena operación y buen mantenimiento de este servicio, se cuenta con el presente documento de Estatuto y Reglamento de la EPSA, el mismo que regirá los derechos y obligaciones, tanto a nivel nacional de dirigentes de la organización administradora del sistema de agua potable, y beneficiarios del mismo, para que sistema tenga una duración prolongada.

CAPITULO I DISPOSICIONES LEGALES

Art.1. La Entidad Prestadora de Servicios de Aguas y Saneamiento (EPSA) se conforma con los siguientes objetivos:

- a. Administrar, operar y mantener el sistema de agua potable y/o saneamiento en condiciones técnicas y económicas satisfactorias, dando cumplimiento a normas, reglamentos e instrucciones que rigen en el sector.

⁶ Fuente: Ministerio del Agua-Viceministerio de Servicios Básicos, “Guía de Desarrollo Comunitario en Proyectos de Agua y Saneamiento para poblaciones menores a 2000 habitantes”.

- b. Lograr la participación efectiva y comprometida de los usuarios en todas las etapas que implica: La planificación, construcción, administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable y saneamiento.
- c. Efectuar trabajos de promoción, educación sanitaria entre los habitantes de la zona atendida para lograr el uso efectivo y sostenido del sistema de agua y saneamiento.

Art.2. La Organización de saneamiento básico goza de independencia económica y debe coordinar estrechamente con las organizaciones de base, el gobierno municipal, el Comité de Vigilancia u otra organización existente.

CAPITULO II DE LA ORGANIZACIÓN

Art. 3. La organización entra en funcionamiento, una vez que haya sido conformada y posesionados en sus cargos los miembros de la EPSA.

- a. La EPSA es responsable de los servicios básicos y estará constituida por un directorio de cinco miembros. El directorio será elegido democráticamente en una asamblea de usuarios convocada para el efecto.
- b. El directorio deberá contratar de un(a) administrador y opcionalmente un(a) operador(a). Debiendo ser estos funcionarios remunerados de la EPSA.
- c. Los administradores y/u operadores deberán participar activamente en las acciones y decisiones de la EPSA.

Art. 4. Los miembros del directorio de la EPSA, permanecerán en sus funciones durante dos años. Pasado este tiempo, la renovación del directorio quedará bajo la decisión de la Asamblea y conforme a una evaluación de su desempeño.

Art. 5. Para ser miembro del directorio de la EPSA se requiere:

- Gozar de derechos y obligaciones de ciudadanía
- Residir en la comunidad en forma permanente, ser usuario del sistema
- Con preferencia, saber leer y escribir (no indispensable)
- Estar al día en los pagos correspondientes al servicio de agua, cuando este servicio ya exista en la comunidad

Art. 6. Una vez realizada la elección de los miembros de la directiva, se elaborará un acta con tres copias, una copia para la organización de base, otra copia para el archivo de la EPSA y otra para ser presentada al gobierno municipal.

Art. 7. Sobre el funcionamiento del sistema.

- La operación y mantenimiento del sistema de agua potable y/o alcantarillado/letrinas estará a cargo de los funcionarios contratados por la EPSA.

- Por otra parte, la organización y todos los usuarios del sistema son responsables de la vigilancia, cuidado y buen uso de las instalaciones.
- Todos los usuarios están obligados a cancelar la tarifa establecida de acuerdo a lo estipulado en el reglamento de tarifas y sanciones.

CAPITULO III DE LAS DISPOSICIONES DE LA EPSA

Art. 8. El directorio de la EPSA está conformado como mínimo por cinco miembros:

- Presidente
- Vicepresidente
- Tesorero
- Secretario de actas
- Vocales

DE LAS REUNIONES

Art. 9. Para llevar adelante sus actividades, la EPSA establece, dos tipos de reuniones:

- a. **Las reuniones de Directorio**
- b. **La Asamblea General de usuarios**

La Asamblea de Usuarios es considerada como máxima autoridad, y a ella compete tomar las máximas decisiones de planificación y ejecución de proyectos. Tanto las reuniones de Directorio, como la Asamblea de Usuarios podrán ser ordinarias o extraordinarias.

Las reuniones ordinarias de Directorio serán convocadas por el Presidente. La Asamblea General de Usuarios se reunirá ordinariamente dos veces al año, en la fecha establecida por la asamblea o en caso de emergencia, siendo sus funciones las siguientes:

- Elegir el Directorio de la EPSA y promover cambios o reemplazos siempre y cuando estos sean justificados.
- Identificar y promover iniciativas y sugerencias de beneficio colectivo, en relación con el sistema de agua potable.
- Vigilar el cumplimiento de funciones que competen al Directorio y al personal contratado.
- Autorizar el uso que se dará a los fondos provenientes de las tarifas, para la administración del sistema de agua y saneamiento, ahorros para reposición, etc.

ORDEN DEL DIA

Art. 10. Para llevar adelante cada reunión se elaborará un orden del día sobre los puntos a tratarse, tanto en las reuniones de directorio, como para las asambleas de usuarios, en forma mínima se deberá tratar los siguientes puntos:

- Control de asistencia
- Lectura, aprobación y firma del acta anterior
- Lectura y aprobación del Orden del Día
- Lectura de comunicaciones
- Informe de actividades
- Acuerdos, resoluciones y compromisos
- Fecha de la próxima reunión

Para el caso de reuniones o asambleas extraordinarias se tratará únicamente el asunto para el que fueron convocados. Cualquier usuario podrá asistir a las reuniones de Directorio, salvo el caso en que se acordara reunirse en forma reservada.

Art. 11. La no asistencia a tres reuniones ordinarias consecutivas y sin causa justificada de cualquiera de los miembros del Directorio, será motivo para que la Asamblea General, considere su cambio y/o respectiva sanción.

Art. 12. La renuncia de cualquier miembro del Directorio deberá ser presentada por escrito, y debidamente justificada ante la Asamblea General.

DE LAS FUNCIONES DE LA DIRECTIVA

Art. 13. El Directorio de la EPSA tendrá las siguientes funciones:

- a. Hacer respetar y cumplir las decisiones de la Asamblea General de Usuarios
- b. Convocar a Asambleas Generales de Usuarios para tratar asuntos relacionados con el funcionamiento, operación y mantenimiento del sistema de agua potable.
- c. Realizar el cálculo real de tarifas en consideración para ser aprobado por la Asamblea General. El mismo podrá ser modificado en Asamblea extraordinaria de manera periódica con dos tercios de votos.
- d. Revisar el estado de resultados mensual (ingresos y egresos) así como el balance anual
- e. El tesorero, deberá presentar un Informe Anual Financiero de la EPSA ante la Asamblea General.

Art. 14. Son funciones del Presidente:

- a. Representar legalmente a la EPSA de agua y saneamiento y suscribir a nombre de él, todo tipo de actas, convenios y contratos.
- b. Convocar a Asamblea General y dirigir las reuniones.
- c. Representar a la EPSA ante el Gobierno Municipal.

- d. Solicitar apoyo y asistencia técnica al Gobierno Municipal u otras instituciones a través
- e. Firmar la correspondencia oficial de la EPSA.
- f. Dirigir y controlar la administración del servicio de agua potable en forma conjunta con el resto del directorio.

Art. 15. Son funciones del Secretario de Actas:

- a) Elaborar las Actas de las Reuniones de la EPSA y registrarlas en el Libro de Actas.
- b) Mantener al día la documentación a su cargo, archivo de toda la documentación de la EPSA.
- c) Ser responsable del cuidado de los libros de su competencia tales como actas, estatutos y reglamentos, contratos, etc.
- d) Reemplazar al presidente, asumiendo sus funciones en caso de ausencia o renuncia mientras se elige su reemplazante.
- e) Convocar conjuntamente con el Presidente a asambleas y reuniones del directorio.

Art. 16. Son obligaciones del Tesorero:

- a. Controlar los fondos y activos de la EPSA que se produzcan por cualquier concepto
- b. Efectuar los pagos de las obligaciones contraídas, con la aprobación del Presidente
- c. Tener al día el movimiento contable de ingresos y egresos de los fondos de la EPSA
- d. Llevar la lista de usuarios, con los aportes y otros cobros
- e. Llevar un registro de la recepción de materiales y herramientas
- f. Entregar materiales y herramientas solicitados por los funcionarios, tomando nota en un registro
- g. Controlar estrictamente la entrada y salida de materiales y herramientas
- h. Responsabilizarse por todos los materiales y herramientas que estén bajo su custodia
- i. Comunicar a la EPSA la necesidad de comprar materiales para mantener una cantidad suficiente en almacenes

Art. 17. Son funciones del secretario de comunicación:

- a. Citar a reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité
- b. Apoyar en las campañas de comunicación de la EPSA
- c. Socializar los estatutos y reglamentos de la EPSA con los usuarios
- d. Comunicar a los usuarios en caso de cortes de servicio por mantenimiento, nuevos proyectos etc.

Los documentos que maneja la Directiva, son los siguientes:

- a. Un Libro de Actas
- b. Plano del sistema (bombeo, aducción, almacenamiento, red)
- c. Archivo de solicitudes y conexiones domiciliarias
- d. Registro de usuarios
- e. Libro de ingresos y egresos (libro de Caja o Contabilidad)

- f. Talonarios de recibos numerados o tarjetas de control. Para el cobro de tarifas.
- g. Planillas del movimiento de caja mensual
- h. Cartas y/o solicitudes de asistencia técnica
- i. Bitácora de trabajos de reparación/mantenimiento

Art. 18. Son funciones de los(as) Administradores(as)/Operadores(as):

- a. Ser responsable de las acciones de operación y mantenimiento del sistema de agua y/o saneamiento.
- b. Ejecutar las sanciones impuestas por la EPSA (autorizadas de forma escrita) como cortes de servicio.
- c. Realizar las reparaciones en el sistema de agua potable y/o saneamiento.
- d. Vigilar la fuente e instalaciones para preservar la calidad del agua y buena conservación del sistema (ejecutar el plan de seguridad del agua)
- e. Realizar nuevas conexiones y reconexiones previa autorización escrita de la EPSA, previo pago por parte del usuario
- f. Elaborar un programa de actividades y dar a conocer a la EPSA las mismas, realizar las actividades de limpieza, desinfección del tanque e inspecciones periódicas que se realice.
- g. Elaborar informes técnicos periódicos al directorio de la EPSA

CAPITULO IV DEL USUARIO

Art. 19. De las Obligaciones del Usuario:

- a. Todo usuario está obligado a asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por la EPSA
- b. Todo usuario debe cumplir con las obligaciones establecidas en el presente documento y en Asamblea General
- c. Todo usuario está obligado a mantener las instalaciones en su propiedad, en buenas condiciones físicas y de funcionamiento y cualquier desperfecto que se le presente debe ser comunicado al personal de la EPSA
- d. Todo usuario debe cancelar la tarifa de agua establecida en forma mensual, dentro el plazo establecido, o según acuerdo firmado en asamblea de usuarios. Todo usuario que no pague la tarifa regularmente, caerá en mora y será factible a ser sancionado.
- e. Está prohibido comercializar el agua de la conexión domiciliaria y utilizar el agua de cualquier parte del sistema o para fines que estén expresamente prohibidos en el reglamento
- f. Toda conexión que no cuente con autorización de la EPSA será considerada como clandestina y será sujeta a las sanciones establecidas en el reglamento

Art. 20. De los Derechos del Usuario:

- a. Emitir su voz y voto en la Asamblea General
- b. Todo socio mayor de edad puede ser habilitado y postulado para ser elegido miembro de la Directiva de la EPSA

- c. El ejercicio de los derechos está condicionado al cumplimiento de las obligaciones
- d. Todo socio podrá dar a conocer y reclamar sobre el servicio de agua, cuando este tenga fallas y exigir solución de los problemas por parte de la EPSA

CAPITULO V DE LAS DETERMINACION Y REAJUSTE DE TARIFAS

Art. 21. La tarifa por consumo de agua potable será determinada por la EPSA, bajo un modelo de cálculo, en la que se toma en cuenta el criterio técnico y deberá cubrir los siguientes rubros:

- Gastos de operación y mantenimiento del sistema.
- Gastos administrativos (papelería, recibos, etc.)
- Pago a funcionarios de la EPSA (administradores/operadores)
- Fondo de ahorro, que servirá, para reparaciones, futuras ampliaciones del sistema y renovación de componentes en el tiempo (reposición de activos)

Art. 22. Las tarifas serán reajustadas en forma anual según las variaciones de los ingresos económicos, costo energía, insumos y otros.

CAPITULO VI DE LAS SANCIONES

Art. 23. La EPSA está facultada para aplicar sanciones a los usuarios:

- a. Llamadas de atención por escrito.
- b. Suspensión temporal del servicio de abastecimiento de agua en los siguientes casos y de acuerdo al reglamento adjunto:
 - Uso indebido del agua
 - Incumplimiento en el pago de tarifas (más de tres meses)
 - Conexiones clandestinas.
- c. Suspensión definitiva del servicio de agua, en caso de:
 - Daños intencionados a las instalaciones del sistema de agua potable.
 - Sucesiva reincidencia en las demás infracciones.
 - En caso de morosidad en el pago se procederá automáticamente al corte de suministro de agua, sin necesidad de apelación alguna.

Art. 24. Aquellos usuarios que no mantengan su servicio de saneamiento (baños) en buen estado y en condiciones higiénicas serán pasibles a:

- a. Llamadas de atención por escrito (sanciones leves)

- b. Los reincidentes serán pasibles a una sanción económica impuesta por la Asamblea de Usuarios.
- c. En caso de incumplimiento al inciso b), la EPSA está en la facultad para efectuar un corte en el servicio de agua en forma temporal o permanente, según sea el caso.

Art. 25. Toda infracción comprobada se sentará en acta y se procederá a anotar la sanción impuesta en el registro de usuarios.

Art. 26. En los casos de suspensión temporal se procederá a rehabilitar automáticamente el servicio, una vez pagados los montos adeudados y multas correspondientes.

Art. 27. La EPSA queda facultada para:

- a. Proceder al desmantelamiento de las conexiones o instalaciones clandestinas y al decomiso de los materiales y elementos usados en las mismas.
- b. Realizar por cuenta del usuario las obras necesarias para colocar las instalaciones domiciliarias en condiciones reglamentarias.

DISPOSICIONES FINALES

Art. 28. El incumplimiento del presente reglamento por parte de la EPSA encargada de la Administración del sistema de agua, causara la destitución inmediata de los miembros culpables y la incapacidad permanente de volver a ser elegido miembro directivo del mismo.

Art. 29. La EPSA está facultada para otorgar una remuneración a los funcionarios contratados.

Firmamos como constancia de aprobación del presente documento y en representación de la

Cochabamba ____ de _____ de _____

Presidente: _____ CI _____

Vicepresidente: _____ CI _____

Tesorero: _____ CI _____

Secretario de actas: _____ CI _____

Secretario de comunicación: _____ CI _____



Modelo de reglamento de estructura tarifaria, forma de pago y multas y sanciones

El presente Reglamento se crea dentro del marco del estatuto de la EPSA aprobado en:

Asamblea General de fecha ____ / ____ / ____

Vigencia del reglamento: De ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____

Reglamento aprobado en Asamblea General de fecha: ____ / ____ / ____

ESTRUCTURA TARIFARIA:

Se define la siguiente estructura tarifaria:

1. El pago por consumo mínimo es de _____ Bs al mes. Este pago será realizado por todos los usuarios hayan o no consumido agua durante el mes.
2. Adicionalmente al consumo mínimo, se cobrará el monto de _____ Bs por cada metro cúbico consumido (en base a la lectura mensual de medidores)

FORMA DE PAGO:

Todos los usuarios deberán pagar su consumo hasta el día ____ de cada mes impostergablemente. En caso de incumplimiento los usuarios son pasibles a ser sancionados.

MULTAS Y SANCIONES:

De acuerdo al reglamento de la EPSA y contrato de servicio, los usuarios son pasibles a las siguientes sanciones:

Tipo de infracción	Sanción
Retraso en el pago (hasta 30 días)	Multa de _____ Bs
Retraso en el pago (más de 30 días)	Corte de servicio Re conexión de servicio _____ Bs
Falta a la reunión	_____ Bs
Conexión clandestina o modificaciones en la acometida y/o medidor	Retiro de la EPSA por el periodo de 2 años



Modelo de Contrato de servicios

Conste por el presente contrato que se celebra entre la EPSA _____, representada por _____, en calidad del presidente y _____ en calidad de USUARIO, con motivo de la provisión de acometida domiciliaria y servicio de agua potable.

COMPROMISOS DE LA EPSA:

Una vez recibido el pago de Bs _____ por parte del usuario y habiendo este cumplido con los trabajos comunitarios acordados, la EPSA se compromete a dotar al usuario de una acometida domiciliaria con micromedidor y pileta.

La EPSA se compromete a brindar el mejor servicio de agua para garantizar al usuario todos los derechos que le otorga el estatuto vigente.

COMPROMISOS DEL USUARIO:

Al firmar el presente documento me convierto en socio del Sistema de Agua Potable. Entiendo que al convertirme en socio de este sistema debo cumplir con los siguientes deberes obligatorios:

1. Colaboraré con el encargado de lecturas para que este pueda realizar la lectura del medidor de mi domicilio de manera mensual sin dificultades
2. Pagaré mi consumo de agua potable puntualmente cada mes como estipula el reglamento. En caso de atraso pagaré las multas y/o sanciones estipuladas en el mismo
3. Bajo ninguna circunstancia realizaré conexiones antes del medidor o alteraré el normal funcionamiento del mismo porque entiendo que esto constituye un fraude muy serio que afecta a todos los usuarios del sistema
4. Reportaré cualquier defecto del sistema a la administración. (Por ejemplo fugas en la red, un medidor trancado, etc.)

Además de cumplir con estos deberes, tengo la obligación de conocer los Estatutos y Reglamentos de la EPSA.

Entiendo que al infringir los Reglamentos o no cumplir con los deberes anteriormente citados, seré pasible a multas y/o sanciones aplicables y que luego de múltiples infracciones al reglamento o faltas muy graves, la administración podrá proceder al corte temporal o definitivo de mi acometida.

Lugar: _____

Fecha: ____ / _____ / ____

Firmamos este contrato de servicios de libre voluntad.

Nombre: _____
CI: _____
PRESIDENTE EPSA

Nombre: _____
CI: _____
USUARIO



No. 2066 Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario 11-Abril-2000

(Extracto de algunos capítulos importantes)

ARTÍCULO 24º.- (DERECHOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS). Las EPSA tienen los siguientes derechos:

- a) Cobrar Tarifas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley y sus reglamentos;
- b) Cobrar por servicios prestados a los Usuarios, con aprobación de la Superintendencia de Saneamiento Básico, de acuerdo al Reglamento;
- c) Suspender los servicios por las razones indicadas en la presente Ley y sus reglamentos;
- d) Cobrar multas a los Usuarios, de acuerdo al reglamento; y,
- e) los demás establecidos mediante reglamento o por el contrato de Concesión, cuando corresponda.

ARTÍCULO 53º.- (TARIFAS). El régimen tarifario estará orientado por los principios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.

a) Por eficiencia económica se entiende: i) que las Tarifas no podrán trasladar a los Usuarios los costos de una gestión ineficiente, ni permitir que las empresas se apropien de utilidades provenientes de prácticas anti-competitivas, sino que se aproximarán a los precios correspondientes a un mercado competitivo, teniendo en cuenta los aumentos de productividad anticipados, y ii) que la estructura tarifaria comunicará a los Usuarios la escasez del recurso Agua Potable y de este modo brindará incentivos para su uso eficiente.

b) Por neutralidad se entiende que cada Usuario tendrá el derecho a tener el mismo tratamiento tarifario que cualquier otro Usuario de la misma categoría tarifaria,
c) Por solidaridad se entiende que mediante la estructura de tarifa se redistribuyan los costos, de modo que la tarifa tenga en cuenta la capacidad de pago de los usuarios, en los términos del artículo 55º de la presente Ley.

d) Por suficiencia financiera se entiende que las fórmulas de Tarifas garantizarán la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento, permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable y permitirán utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a los Usuarios.

e) Por simplicidad se entiende que las fórmulas tarifarias se elaborarán en tal forma que se facilite su comprensión, aplicación y control.

f) Por transparencia se entiende que el régimen tarifario será explícito y completamente público para todas las partes involucradas en el servicio, inclusive los Usuarios.

ARTÍCULO 54º. (TASAS, TARIFAS Y CUOTAS DE LICENCIA). Los principios (La aprobación se suprime) Las Tasas, Tarifas o cuotas de los Titulares de la Licencia y Registro son:

- a) recuperación total de los costos de operación y mantenimiento;
- b) recuperación de los costos de reparación que garanticen la sostenibilidad de los servicios;
- c) asegurar el costo más bajo a los Usuarios, precautelando la seguridad y continuidad del servicio;
- d) neutralidad, simplicidad y transparencia, conforme se define en el artículo anterior; y,
- e) retorno a las inversiones realizadas con fondos propios o empréstitos, sin remunerar el capital proveniente de donaciones, subvenciones o aportes a fondo perdido.

ARTÍCULO 55º. - (SOLIDARIDAD). En la definición de la estructura tarifaria, cuando exista clara justificación en términos de los principios de solidaridad y no exista perjuicio a la eficiencia económica, la Superintendencia de Saneamiento Básico permitirá que la estructura tarifaria de las EPSA incorpore tarifas diferenciadas entre grupos de usuarios, excepto entre aquellos que cuenten con medición y aquellos que no lo tengan.

ARTÍCULO 56º.- (FINANCIAMIENTO CON INVERSION PÚBLICA). En aquellas zonas deprimidas donde la capacidad de pago no alcance a cubrir la recuperación del costo de las inversiones incluidas en las tarifas o tasas calculadas, el Presupuesto de Inversión Pública podrá incorporar inversiones para la expansión de los servicios y para nuevas conexiones. Para ello será requisito que los proveedores de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario cumplan los siguientes requisitos en el momento de efectuar su solicitud:

- a) contar con una Licencia otorgada por la Superintendencia de Saneamiento Básico, y haber alcanzado las metas de expansión y de gestión establecidas en los contratos.
- b) contar con un Registro.

Además, el Estado podrá cubrir parcialmente los costos de acceder a un cupo básico de consumo de agua potable a los usuarios pobres.

ARTÍCULO 75º.- (DERECHOS DE LOS USUARIOS). Los Usuarios que estén legalmente conectados al Servicio de Agua Potable o al Servicio de Alcantarillado Sanitario, tienen los siguientes derechos:

- a) recibir el Agua Potable en cantidad y calidad adecuadas, en forma continua de acuerdo a las normas vigentes;
- b) solicitar la medición y verificación de sus consumos;
- c) solicitar la verificación de fugas no visibles dentro de sus instalaciones por parte del prestador del servicio:

- d) reclamar por cobros injustificados, mala atención o negligencia del prestador del servicio y, en su caso, recurrir ante la Superintendencia de Saneamiento Básico;
- e) exigir el adecuado funcionamiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en forma continua;
- f) los establecidos en el estatuto orgánico del proveedor de los servicios, cuando corresponda;
- g) recibir notificaciones, en caso de mora, antes de realizar el corte correspondiente, concordante con el Artículo 73°, inciso a), de la presente Ley;
- h) recibir permanente protección de sus derechos por parte de la Superintendencia del sector;
- i) recibir compensación por daños causados en circunstancias de negligencia, impericia o descuido en la prestación del servicio, bajo responsabilidad de la EPSA, de acuerdo con las características del perjuicio y calificada por la Superintendencia de Saneamiento Básico; y,
- j) exigir que las conexiones y acometidas domiciliarias de agua y alcantarillado que sufren desperfectos, sean reparadas por las EPSA, salvo que los mismos sean ocasionados por el usuario o por terceros.

AGUATUYA, fundada el año 2003, tiene como misión promover iniciativas en agua y saneamiento en zonas de expansión urbana aplicando soluciones participativas, innovadoras y sostenibles para mejorar la calidad de vida de la población y proteger el medio ambiente. Dentro de este marco, con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente y Agua y la Embajada de Suecia, está ejecutando el proyecto "Servicios de agua potable y saneamiento sostenibles" con el propósito de contribuir al sector de agua y saneamiento a través de la ejecución y sistematización de modelos innovadores de distribución de agua y servicios de saneamiento.

Como parte del proyecto, paralelamente a la construcción de sistemas de agua y saneamiento, AGUATUYA generó procesos de capacitación y asistencia técnica permanente con el fin de fortalecer la gestión de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento (EPSA). El presente módulo hace parte de una serie de publicaciones desarrolladas para el Curso de Gestión Administrativa y Técnica de Pequeñas EPSA dirigida a las personas encargadas de la dirección y administración de las EPSA.



Av. Villarroel #1132, Edificio Confort, Piso 5
Casilla Postal: 6264
Cochabamba - Bolivia
Telf: (591) 4 4798092 Fax: (591) 4 4486804
E-mail: info@aguatuya.org
Sitio web: <http://www.aguatuya.org>