

ACTA DE LA MESA DE DIALOGO INTERAGUA - USUARIOS Y OBSERVATORIO CIUDADANO DE SERVICIOS PUBLICOS GRAN HOTEL GUAYAQUIL, 25 Y 26 DE FEBRERO/2010

Estando presentes, por Interagua: Oscar García, Pilar Murillo, Sarita Mazuera, Gina Rodriguez; por el Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos: Augusto Parada, Magali Huacón, Melida Caicedo, Tania Crespín; y por la Asamblea de Usuarios: Eduardo Chulli, Ana Peralta y Alfredo Carrasco; actuando como facilitador designado por la CAO, Antonio Bernales.

La sesión del día siguiente conto con la presencia de Cesar Cárdenas, del Observatorio.

Se dio inició a la sesión, el la cual se plantearon los siguientes puntos de agenda.

1. Mesa de Resolución de Conflictos

Se revisaron los avances y se señaló la necesidad de completar el trabajo de la Mesa aprovechando los 30 días restantes comprometidos con el apoyo de CAO y que era necesario considerar el estado de los convenios para verificar la procedencia y sentido de esta actividad pendiente.

Se listaron también los aspectos de mejora en el sistema de atención y la calidad de servicios que realiza Interagua, incluyendo la creación de una nueva instancia de defensoría del usuario en estudio.

Vistos los avances se acordó:

1. Culminar el proceso de Mesa de Resolución de Conflictos durante treinta días que faltan, contados a partir de la fecha que establezca en la próxima reunión, el día cinco de marzo en las instalaciones de Interagua, en San Eduardo, a las 8 y 30 am.

2. Se acuerda incluir en el análisis de los resultados de la Mesa, las recomendaciones hacia la mejora de la calidad de atención del servicio al usuario, así como a las funciones y estructura que tendría la defensoría del consumidor que se gesta en Interagua.

3. La conciliación de datos a partir de los casos atendidos en la Mesa entre el Observatorio e Interagua sera efectuada el lunes 1 de marzo y se complementará al término de la actividad.

Un primer informe conciliado será enviado a la CAO a la brevedad.



2. Convenios de pago.

La mesa deliberó acerca de los aspectos propuestos por el Observatorio. Interagua detallo las mejoras que estaban siendo incorporadas en el nuevo formato de convenio en preparación y facturación, quedando pendientes:

- aspectos legales acerca del uso de firma escaneada
- la inclusión de la mediación y arbitraje a ser realizado por instituciones acreditadas.
- Solución al tema de las páginas en blanco firmadas y notarizadas en los contratos anteriores al nuevo formato que se esta estableciendo en Interagua, por parte de su area jurídica.

ACUERDOS

4. Interagua presentará en la próxima reunión las respuestas hacia la resolución de los asuntos arriba mencionados.

5. Interagua enviará una carta dirigida al Observatorio y Asamblea de Usuarios, presentando al Sr. Milton Narvaez Castañeda, como Sub Gerente de Cobranza, autorizado a firmar los convenios de pago, mediante firma escaneada. Interagua sustentará el uso de la firma escaneada.

3. Campaña informativa y estudio muestral de los aspectos sociales del remanente de usuarios que no se acogieron al Convenio de Condonación con el Observatorio.

Para asegurar el mejor resultado y lecciones de la Mesa de Resolución de Conflictos, se discutió la necesidad de considerar acciones complementarias para lograr un mayor número de personas atendidas en la Mesa y profundizar en las causas que inciden en su situación. En este sentido se acordó:

6. Interagua enviará un nuevo comunicado invitando a acercarse a la Mesa a los usuarios que aún no lo han hecho, señalando el cronograma que se acuerde en la reunión del cinco de marzo. Esta campaña se complementará con apoyo de telefonía.

7. En la misma sesión del cinco de marzo se evaluarán opciones para el Estudio muestral que propone el Observatorio y que son de conocimiento de Interagua.

8. La propuesta de los delegados de la Asamblea de Usuarios para realizar visitas voluntarias de sensibilización en zonas determinadas, con el apoyo logístico de Interagua será analizada por la empresa en cuanto la posibilidad de apoyo.



4. VARIOS

El delegado de Mapasingue presento casos que requerían su inmediata atención. Luego de ser revisados,, se acordó:

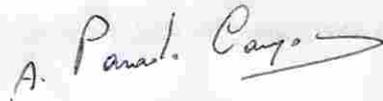
9. Interagua con los delegados de los usuarios fijarán el cronograma de actividades para abordar y solucionar los casos planteados en esta zona.

Siendo las 14:00 horas del día viernes 26 de febrero se dio por concluida la sesión.

Firman los asistentes al segundo día.



César Cárdenas
Observatorio Ciudadano de
Servicios Públicos



Augusto Parada
Observatorio Ciudadano de
Servicios Públicos



Tania Créspin
Observatorio Ciudadano
De Servicios Públicos



Melida Caicedo
Observatorio Ciudadano
De Servicios Públicos



Eduardo Chulli
Representante Usuarios



Ana Peralta
Representante Usuarios



Alfredo Carrasco
Representante Usuarios



Gina Rodriguez
Interagua



Pilar Murillo
Interagua

Oscar García
Interagua



Antonio Bernales
Facilitador CAO