

Procedimiento de reclamos ante su proveedor

Usted puede reclamar a su proveedor por escrito, vía teléfono u otros medios, por los siguientes motivos:

Incumplimiento de contrato

- Falta de instalación de válvulas, medidores y otros accesorios.
- Mal servicio o mala calidad de agua.
- Cañerías obstruidas.
- Nuevos servicios y reconexiones.

Cobros indebidos

- Error de lectura.
- Cobros sin lectura.
- Tarifa mal aplicada.
- Doble pago.
- Días facturados mayor al período mensual.

Documentos necesarios

- Copia de factura.
- Copia de DUI.
- Reclamo escrito y pretensión.

Recuerde solicitar a su proveedor, comprobante de recepción del reclamo, firmado y sellado.

Si su proveedor es ANDA, usted puede realizar consultas o solicitar un servicio llamando al teléfono 915.



Denuncia ante La Defensoría

En caso que su proveedor no resuelva satisfactoriamente su reclamo, usted también puede interponer denuncia en la **Defensoría del Consumidor**, que activará los medios alternos de solución de conflictos, que son gratuitos y confidenciales.

Documentos necesarios

- Copia de factura objeto del reclamo.
- Copia de reclamo ante proveedor de agua potable.
- Copia de DUI.
- Reclamo escrito y pretensión.

Información y asesoría



Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv

SISTEMA NACIONAL DE
**PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR**

**Defensoría
del Consumidor**

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNIR, CRECER, INCLUIR

GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN

Agua potable

Conociendo y ejerciendo mis derechos y deberes como usuario



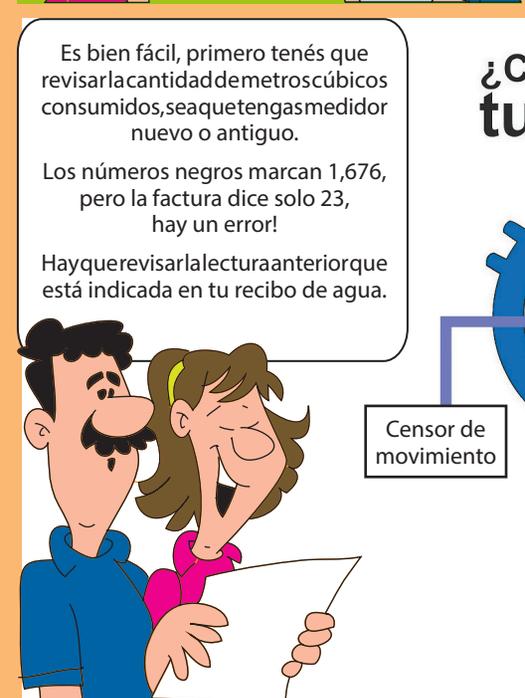
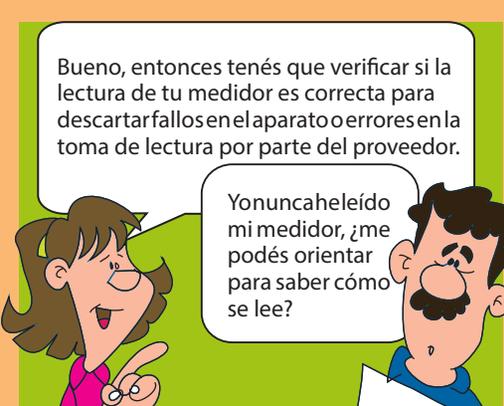
Infórmese también sobre el procedimiento
de reclamos ante su proveedor

SISTEMA NACIONAL DE
**PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR**

**Defensoría
del Consumidor**

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNIR, CRECER, INCLUIR

GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN



¿Cómo leer tu medidor?

Medidor Nuevo: Lectura de metros cúbicos consumidos (01676), Censor de movimiento.

Medidor Antiguo: Lectura de metros cúbicos consumidos (01676), Lectura de litros (010).

- Los **Metros Cúbicos** consumidos se pueden ver en los números negros que marca el medidor, en el caso de los medidores "viejos" los números rojos marcan los litros.
- El **sensor de movimiento** indica el flujo de agua que pasa por la cañería hacia la vivienda.

LEC. ACTUAL	LEC. ANTERIOR	CONSUMO	UNIDAD	SERVICIO HASTA
1676	1653	23	m ³	27/02/2009

CONCEPTOS FACTURADOS: P. UNIDAD: 6.02

SUMAS \$ 6.02

Ah bueno... La lectura anterior marca 1,653

A 1,676 réstale 1,653, te da 23 ése es tu consumo de mes y si coincide con el consumo que indicala factura, está bien.

