

proceso de participación entre los consumidores y las instituciones del sector. Define los roles y las responsabilidades de diversas partes en cuanto a la participación del consumidor y el manejo de las quejas.

EJEMPLO 3: PANAMÁ

La legislación en Panamá establece que las instituciones del Estado están en la obligación de permitir la participación de los ciudadanos en todos los actos de la administración pública relativos a fijación de tarifas y tasas por servicios, que puedan afectar los intereses y derechos de grupos de ciudadanos. Los mecanismos de participación ciudadana establecidos legalmente corresponden a Consultas Públicas, Audiencias Públicas, Foros o talleres y Participación directa en instancias institucionales.

Con base en lo definido legalmente, la Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP) expide resoluciones para cada proceso de participación ciudadana, en las cuales establece las reglas bajo las cuales se desarrollará el procedimiento de consulta pública. En dichas resoluciones define aspectos como el objeto de la consulta pública, las fechas y horas inicial y final de cada proceso, los canales presenciales y virtuales donde se encontrarán disponibles los documentos, las personas calificadas para entregar comentarios, el lugar de entrega y los formatos de los comentarios.

EJEMPLO 4: COLOMBIA

En Colombia, el presidente de la República determinó vía decreto los lineamientos que aseguran la participación de los usuarios en la elaboración de los proyectos regulatorios expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), tanto aquellos que no tienen impacto en la tarifa como aquellos directamente relacionados con las tarifas a cobrar.

Dentro de estos lineamientos se destacan los siguientes:

- La CRA debe hacer público en su página web, con unos plazos específicos de antelación a la fecha de expedición, todos los proyectos preliminares de resoluciones de carácter general.
- Dentro de la información a publicar se encuentran el texto del proyecto, los soportes técnicos, la invitación explícita para que los agentes interesados (incluyendo los usuarios) remitan observaciones o sugerencias a la propuesta divulgada y la identificación de la dependencia administrativa y de las personas a quienes podrá solicitarse información sobre el proyecto y hacer llegar las observaciones, reparos o sugerencias (indicando tanto la dirección ordinaria y el teléfono, como el fax y dirección electrónica).

La CRA debe elaborar un documento que contendrá las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas, el cual deberá ser publicado con la resolución que se expida.

ENLACES

Tayikistán: <https://siwi.org/latest/tajikistan-water-supply-companies-raise-transparency-and-improve-cooperation-with-consumers/>

Kenia: <https://wasreb.go.ke/downloads/Consumer%20Engagement%20Guideline%20Revised%202018.pdf>

Panamá. Ley de transparencia y Resolución de participación ciudadana:

<http://www.antai.gob.pa/wp-content/uploads/2015/04/Ley-6-de-22-enero-2002.pdf> ;
<https://www.asep.gob.pa/?p=196596>

Colombia. Decreto 1077 de 2015. Artículos 2.3.6.3.3.9 y 2.3.6.3.3.10:

<https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/normativa/1077%20-%202015.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Esta acción exige a los organismos reguladores tener mejores capacidades de relaciones públicas para poder establecer y facilitar el espacio entre consumidores y operadores. Los consumidores y sus asociaciones, la sociedad civil y los socios para el desarrollo tienen una parte activa al respaldar esta acción regulatoria. El personal de los organismos reguladores y los operadores debe estar capacitado para administrar las operaciones de manera inclusiva y para permitir la participación sistemática de los consumidores en las decisiones ejecutivas.