

# PC1C: Desarrollar pautas de estatutos para el consumidor que establezcan derechos y obligaciones claras

<b>ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>		<b>PC1C</b>
<p><b>OBJETIVO PC1</b></p> <p>Hay reglas claras con respecto a la interrelación entre los consumidores y los operadores</p>	<p style="text-align: right;">HOJA DE ACCIÓN PC1C</p> <h2 style="text-align: center;">DESARROLLAR PAUTAS DE ESTATUTOS PARA EL CONSUMIDOR QUE ESTABLEZCAN DERECHOS Y OBLIGACIONES CLARAS</h2>	
<p><b>COSTO:</b> Bajo</p>		<p><b>FRECUENCIA:</b> Única vez</p>
<p><b>GRUPOS OBJETIVO:</b> Organismos reguladores, consumidores y proveedores de servicios</p>		
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Otra herramienta importante disponible para los consumidores y los operadores son los estatutos para el consumidor. Por lo general, se conciben en portales de notificación donde ambas partes pueden modificarlos con facilidad en función de una variedad de cuestiones predefinidas por los organismos reguladores. Estas cuestiones, en gran medida, incluyen derechos y obligaciones contractuales. Los organismos reguladores también tienen la obligación de establecer pautas para que los operadores promuevan el desarrollo de los estatutos del servicio al consumidor; y también tienen la obligación de manifestar un compromiso para brindar los mejores servicios posibles a los clientes. Se ha comprobado también que los estatutos de los consumidores, establecidos para funcionar como una plataforma de notificación, constituyen una fuente valiosa de información para los organismos reguladores.</p>		
<p><b>RESULTADOS ESPERADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los operadores de servicios reciben comentarios de los consumidores a través de un mecanismo interactivo con plantillas.</li> <li>• Los consumidores están al tanto de sus derechos y obligaciones.</li> <li>• El organismo regulador puede acceder a la información de los consumidores en todo momento.</li> </ul>		
<p><b>EJEMPLO 1: SUDÁFRICA</b></p> <p>En <b>Sudáfrica</b>, el programa de atención al cliente de Johannesburg Water opera dos centros de llamadas disponibles las 24 horas, uno para quejas relacionadas con la recaudación y el otro para problemas técnicos, además de dos centros de atención al público. Al mismo tiempo, el programa ofrece a los clientes la posibilidad de contacto por correo postal y por correo electrónico. También mantiene una relación abierta y transparente con sus clientes y publica un estatuto de servicio al cliente que declara el compromiso del servicio público para brindar el mejor servicio posible a sus clientes. Johannesburg Water se ha beneficiado enormemente por mantener una buena atención al cliente y relaciones apropiadas con ellos. Al responder de manera rápida y brindar comentarios, es más probable que los clientes informen las fallas en el servicio, las cuales pueden solucionarse rápidamente. En respuesta, los clientes están satisfechos y más dispuestos a pagar por los servicios.</p>		
<p><b>EJEMPLO 2: PANAMÁ</b></p> <p>La Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP) estableció, mediante resolución, el reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios, el cual incluye 26 derechos, en aspectos como niveles de calidad de servicio, trato igualitario entre usuarios, atención de solicitudes en tiempos adecuados, transparencia en la información brindada por los</p>		

prestadores, definición de canales de atención de fácil acceso, obtención de la medición correcta del consumo, plazos para entrega de facturación y pago, interrupciones de servicio, compensaciones por daños causados por deficiencias del servicio, tratamiento de información personal, reclamos, notificaciones, entre otros.

De igual manera, establece 10 deberes generales de los usuarios respecto de aspectos como la responsabilidad en el manejo de las instalaciones internas de los inmuebles y los equipos de medición, el pago oportuno de las facturas, el acceso al personal de la empresa prestadora para toma de mediciones de consumo y mantenimientos, la prohibición de revender el servicio, la prohibición de manipular las redes externas de servicios públicos, la obligación de informar al prestador sobre anomalías en las instalaciones y el respeto por los procedimientos determinados para elevar solicitudes y reclamos.

Con base en lo anterior, la ASEP ordenó a todos los prestadores de servicios públicos para que, de forma gratuita al usuario, pusiera a disposición de estos una copia del Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios, en un plazo de 45 días, desde el momento en que se publicó. Por otro lado, la ASEP cuenta con departamentos de capacitación y asistencia legal al usuario por medios presenciales (oficinas ubicadas a lo largo de la geografía nacional, atención telefónica gratis, correo electrónico y centros de atención en las provincias).

### **EJEMPLO 3: HONDURAS**

El Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) tiene la responsabilidad de la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el territorio nacional. Dentro de sus facultades legales se encuentra el elaborar el formato de modelo de reglamento de servicio que regule las relaciones entre los prestadores y los usuarios.

Mediante el Acuerdo N.º 001 de 2006, el ERSAPS emitió el modelo de reglamento de servicios de agua potable y saneamiento básico, el cual incluye un capítulo específico sobre los derechos y deberes de los usuarios, en el cual define 14 derechos en aspectos como acceso a la conexión, suscripción del contrato, modificaciones al contrato, peticiones, reclamos, acceso a la información relativa al servicio, cortes del servicio con previo aviso, reconexión del servicio, asesorías por parte del prestador en el uso y mantenimiento de las redes intradomiciliarias, entre otros.

Asimismo, el modelo establece 16 obligaciones a los usuarios en aspectos como la conexión al servicio cuando haya disponibilidad de este, uso adecuado, cargos por conexión, responsabilidad de instalaciones intradomiciliarias, pago oportuno de la factura, medición del consumo, cambio de medidores por falla, etc.

Por otro lado, el ERSAPS en su reglamento especial para la atención de solicitudes y reclamos de los usuarios determina que los derechos y deberes del usuario deben tener amplia divulgación a través de carteles, portales de internet, medios de comunicación, avisos en la sede del prestador y en las oficinas de atención al cliente. También obliga a las municipalidades a expedir y hacer que el prestador divulgue a sus usuarios el Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento, elaborado con base en el modelo adoptado por el regulador.

### **ENLACES**

Sudáfrica. Página web de Johannesburg Water: <https://www.johannesburgwater.co.za/notify-me/>  
<https://www.johannesburgwater.co.za/contact-us/>

Panamá. Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de servicios públicos:  
<http://www.asep.gob.pa/openpdf.php?idresol=JD-101>

Honduras. Modelo de reglamento de servicios y Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los usuarios: <https://www.ersaps.hn/normativa-u.html>

### **CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS**

Al elaborar las pautas de los estatutos del consumidor, los organismos reguladores pueden basarse en muchos buenos ejemplos que se usan actualmente. Entre las principales capacidades necesarias, se incluyen habilidades en tecnología, de comunicación y legales para convertir adecuadamente los derechos y obligaciones contractuales en una plataforma interactiva. Los posibles agentes deben buscar respaldo para las capacidades en asociaciones de consumidores, operadores y la sociedad civil. Los socios para el desarrollo podrían ayudar con intercambios técnicos de la región de otros organismos reguladores. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado sobre cómo otros organismos reguladores aplican los estatutos del consumidor y cómo construyen sobre la base de las lecciones aprendidas.