

PC2B: Sensibilizar y educar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC2B
OBJETIVO PC2 Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	HOJA DE ACCIÓN PC2B SENSIBILIZAR Y EDUCAR A LOS CONSUMIDORES SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, consumidores y sociedad civil		
DESCRIPCIÓN Igual de importante que reunir información de los consumidores es brindarles a éstos mensajes importantes sobre el sector de la región y del mundo. Trabajar para lograr que el Día Mundial del Agua o el Día Mundial del Retrete sean eventos públicos, por ejemplo, podría ser una manera de generar conciencia sobre los derechos de los consumidores. Celebrar los derechos humanos al agua y al saneamiento a través de seminarios web o ferias podría ser otra manera de equipar a los consumidores con las herramientas necesarias para comprender sus obligaciones y defender sus derechos. Más importante aún es que los organismos reguladores creen espacios y habiliten entornos para la concientización de los consumidores sobre sus derechos. Otras posibilidades incluyen reuniones públicas, conferencias y seminarios.		
RESULTADOS ESPERADOS <ul style="list-style-type: none"> • La población conoce sus derechos y obligaciones. • Hay una mayor participación de la población en el sector. • El organismo regulador recibe comentarios y sugerencias sobre sus posibles acciones con respecto a la protección del consumidor. 		
EJEMPLO 1: ZAMBIA En Zambia, el Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) se une a otras partes interesadas desde su adhesión al Día Mundial del Agua en 1993, cuando la Asamblea General de las Naciones Unidas declara el 22 de marzo como el Día Mundial del Agua. La ONU y las Naciones miembro dedican este día a implementar las recomendaciones de la ONU y a promover actividades concretas con respecto a los recursos mundiales del agua. En 2001, la Organización Mundial del Retrete declaró el 19 de noviembre como el Día Mundial del Retrete. Desde ese momento, las organizaciones miembro se adhirieron en todo el mundo. En septiembre de 2009, se inauguró un nuevo sitio web, dedicado a la celebración del Día Mundial del Retrete. El NWASCO se une junto a otras partes interesadas para organizar eventos en relación a este día. Los consumidores son bienvenidos a participar en actividades durante los dos días; y por lo general, se incluyen exposiciones, representaciones y diversos programas de entretenimiento y concientización.		
EJEMPLO 2: CHILE La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) tiene disponible, en su página web, un enlace en el cual es posible solicitar jornadas de capacitación para usuarios de las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado en zonas urbanas, en las cuales se orienta a la comunidad sobre la labor de la SISS, sus derechos y deberes y aspectos sobre		

consumo racional del agua potable. Las jornadas se pueden solicitar durante todo el año y se realizan de acuerdo con la agenda disponible del regulador.

Estas jornadas van dirigidas a organizaciones sociales o comunitarias y suscriptores o usuarios de las empresas prestadoras, siempre que se garantice una audiencia mínima de 15 personas. Cabe resaltar que la solicitud de este tipo de capacitaciones no tiene costo y el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles, como máximo.

EJEMPLO 3: PERÚ

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo público regulador en Perú, el cual ha implementado una iniciativa denominada ¡Participa vecino!, en la cual ofrece a la ciudadanía espacios de información, diálogo, generación de propuestas y de representación sobre los diferentes aspectos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Este espacio sirve con el fin de educar y sensibilizar a los usuarios respecto de sus dudas sobre derechos y deberes, información del servicio, procedimiento de reclamos, entre otros, buscando contribuir a la mejora de los servicios, su mejor valoración por parte de la población y el reconocimiento del rol del regulador.

Dentro de los espacios específicos que ofrece la iniciativa se encuentran las charlas de orientación sobre la valoración del servicio y los talleres sobre deberes y derechos, capacitación para la implementación de buenas prácticas de cuidado del agua, actualización normativa, entre otros.

Finalmente, para acceder o solicitar la realización de estas jornadas, la SUNASS tiene habilitados sus canales virtuales (página web, correo electrónico) y las líneas telefónicas.

ENLACES

Zambia. Página web del Nwasco: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/consumer-service/consumer-events>

Chile. Jornadas de capacitación a usuarios:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3274-jornadas-de-capacitacion-para-clientes-de-empresas-deservicios-de-agua-potable-y-alcantarillado>

Perú. Programa Participa Vecino:

<https://www.sunass.gob.pe/usuarios/participacion-ciudadana/participa-vecino/>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Las habilidades de relaciones públicas y de comunicación son muy útiles cuando los organismos reguladores llevan a cabo este tipo de acciones. Para este fin, trabajar con las agencias de medios, las asociaciones de consumidores y otros servicios públicos relacionados mejora los resultados para alcanzar el éxito. Los socios para el desarrollo podrían brindar su respaldo mediante la creación de eventos globales a nivel local, lo que a su vez podría ayudar a las voces del sector a llegar a un nivel internacional. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en relaciones públicas, organización de eventos y en cuestiones relacionadas con la agenda internacional de WASH.