

PC2E: Mediar y resolver conflictos que incluyan a los operadores de servicios y a los consumidores

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC2E
OBJETIVO PC2 Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor	HOJA DE ACCIÓN PC2E	
<h3>MEDIAR Y RESOLVER CONFLICTOS QUE INCLUYAN A LOS OPERADORES DE SERVICIOS Y A LOS CONSUMIDORES</h3>		
COSTO: Medio FRECUENCIA: Periódica GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, asociaciones de consumidores y operadores de servicios		
DESCRIPCIÓN Infringir los contratos de servicio suele generar un conflicto que primero lo abordan las partes involucradas. Si no se corrigen las relaciones con los clientes, el caso de un operador se traspa a un organismo regulador. Los organismos reguladores, que constituyen la parte interesada clave con respecto a la protección del consumidor, tienen un rol significativo gracias a esta acción que supone mediar y resolver los conflictos que involucran a los operadores y los consumidores. Los organismos reguladores llevan a cabo esta acción mediante un análisis meticuloso de la evidencia provista por ambas partes. Luego, se basan en la mediación establecida y en los mecanismos de arbitraje para brindar instrucciones regulatorias a las partes respectivas. No cumplir con estas instrucciones puede traer aparejadas las penalidades correspondientes.		
RESULTADOS ESPERADOS <ul style="list-style-type: none"> • Los conflictos se administran de manera oportuna y adecuada. • Los operadores de servicios y los consumidores previenen un incumplimiento del contrato mayor. • Los consumidores obtienen el reembolso adecuado. 		
EJEMPLO 1: TANZANIA En Tanzania, el organismo regulador EWURA cuenta con la legislación para asistir en caso de quejas sobre un proveedor de bienes y servicios regulados respecto de cualquier cuestión relacionada con el suministro, el posible suministro o el suministro propuesto de bienes y servicios. El manejo de los procedimientos de quejas de los consumidores se centra en la necesidad de que los proveedores de servicios ofrezcan bienes y servicios fiables, asequibles y de calidad, además de una preferencia de procedimientos de quejas facilitadores en oposición a la litigación. También se requiere que los proveedores de servicios garanticen un procedimiento de manejo más veloz, justo y menos burocrático. La ley EWURA permite que cualquier persona, el consejo consultor de la EWURA, un grupo de personas o un representante autorizado de una parte perjudicada presenten una queja. La autoridad ha establecido Reglas para el Procedimiento de Presentación de Quejas de los Consumidores (GN. núm. 10 de 2013) para que se apliquen para el manejo de las quejas. Para que las reglas avalen que un proveedor de servicios sea responsable, las quejas deben informarse dentro de un período especificado. Los períodos de limitación se basan en la naturaleza de la queja. No se considerarán las quejas presentadas después del límite de tiempo. La principal razón para establecer límites de tiempo es permitir que la autoridad actúe y reúna evidencia de manera oportuna, lo que ayudará a resolver la cuestión con integridad. El procedimiento para la presentación de quejas del consumidor propone que la EWURA medie cualquier queja de manera facilitadora dentro de los 60 días de que se reciba la queja. Los pasos detallados del procedimiento de mediación se describen en el enlace de procedimientos a continuación.		

EJEMPLO 2: COSTA RICA

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) cuenta con funciones para conciliar las disputas entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos que no hayan sido resueltas en primera instancia por las partes. Para el efecto, una vez presentada la queja, la ARESEP realiza una audiencia entre las partes con el objetivo de lograr un acuerdo conciliatorio entre ellas. En caso de llegarse a un acuerdo, se levanta un acta con la relación de los acuerdos adoptados.

En dicha audiencia, el conciliador designado por la ARESEP debe informar a las partes los derechos que se están discutiendo y advertir que el acuerdo puede no satisfacer todos sus intereses. También, debe advertirles el derecho que les asiste de consultar con un abogado el contenido del acuerdo, antes de firmarlo.

La asistencia a la audiencia es obligatoria para las partes. En caso de que el denunciante no asista, se archiva el trámite de conciliación.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

La Ley General del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario de la República del Paraguay determina, como uno de los derechos de los usuarios, el recurrir ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) cuando el prestador no brinde respuesta oportuna y satisfactoria a los reclamos y peticiones presentados.

De acuerdo con lo anterior, el ERSSAN adoptó un reglamento del usuario que contiene las normas reglamentarias sobre los derechos y deberes de los usuarios, así como de los trámites de reclamaciones, de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos administrativos. En dicho reglamento, se encuentra determinado el procedimiento específico y las reglas bajo las cuales los usuarios pueden presentar, ante el ente regulador los recursos de apelación frente a las respuestas recibidas por los prestadores a las peticiones y reclamos.

Como resultado de este proceso, el ERSSAN emite una resolución dentro de un plazo máximo de sesenta (60) días, en la cual puede revocar, total o parcialmente, la actuación del prestador, indicando los efectos de dicha revocatoria, o confirmar lo actuado y/o resuelto por el prestador.

ENLACES

Tanzania. Sitio web de la EWURA: <https://www.ewura.go.tz/water-complaints-and-resolution/>

Costa Rica. Reglamentación de Ley Reguladora de los Servicios Públicos:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=46969&nValor3=82846&strTipM=TC

Paraguay. Ley General y Reglamento del usuario:

https://erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco_Regulatorio.pdf y

https://erssan.gov.py/application/files/2015/8896/1701/Reglamento_del_Usuario.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Los organismos reguladores deben poseer una serie de competencias administrativas, de contratación y de mediación para llevar a cabo con éxito esta acción. Sostener esta capacidad, llevada a cabo exclusivamente por los organismos reguladores, requiere respaldo para crear capacidades de los socios para el desarrollo, mientras que las asociaciones de consumidores, las asociaciones de mediadores y la sociedad civil también pueden brindar respaldo. El personal regulatorio exclusivo debe capacitarse sobre cómo analizar la evidencia, cuestionar a las partes involucradas y proceder con instrucciones de mediación para concluir los casos.