

# ET3A: Alertar a los operadores en caso de incumplimiento de las regulaciones de tarifas y publicar instrucciones correctivas

<b>ÁREA REGULATORIA: ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS</b>		<b>ET3A</b>
<p><b>OBJETIVO ET3</b></p> <p>Implementar procedimientos de infracción administrativa contra los operadores que infringen</p>	<p style="text-align: right;"><b>HOJA DE ACCIÓN ET3A</b></p> <h2 style="text-align: center;">ALERTAR A LOS OPERADORES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS REGULACIONES DE TARIFAS Y PUBLICAR INSTRUCCIONES CORRECTIVAS</h2>	
<p><b>COSTO:</b> Bajo                      <b>FRECUENCIA:</b> Única vez</p> <p><b>GRUPOS OBJETIVO:</b> Organismos reguladores, operadores de servicios y consumidores</p>		
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>El incumplimiento de tarifas aprobadas puede traer aparejada la suspensión de la licencia, por lo que esta medida debería tomarse solo como último recurso. Debido a que la suspensión de la licencia de un operador podría dar lugar a una mayor interrupción del suministro del servicio, los organismos reguladores deben primero agotar los otros medios para resolver cuestiones importantes antes de que suceda esto. Después de alertar a los operadores, los organismos reguladores inician un proceso legislativo establecido, y los operadores pueden presentar una respuesta; asignándoles tiempo suficiente para realizar más evaluaciones de su desempeño económico y financiero. Durante ese período, los organismos reguladores reúnen más información relevante para poder sacar conclusiones y obtener instrucciones. El incumplimiento de estas instrucciones generará sanciones más severas.</p>		
<p><b>RESULTADOS ESPERADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los operadores tienen la obligación de actuar según las regulaciones acordadas de las tarifas.</li> <li>• Los operadores tienen tiempo suficiente dentro de un procedimiento administrativo establecido y transparente para cumplir con las operaciones en curso.</li> <li>• Los organismos reguladores administran cada caso de incumplimiento en un tiempo razonable.</li> <li>• Los consumidores están informados y reciben reembolsos si corresponde.</li> </ul>		
<p><b>EJEMPLO 1: ZAMBIA</b></p> <p>En Zambia, los operadores cuyo desempeño se deteriora más allá de los límites aceptables podrían ser sometidos a una supervisión regulatoria especial (SRE). Esto podría tomar la forma de incumplimiento de las condiciones de la licencia y de las garantías a nivel de servicio (SLG, por sus siglas en inglés). La supervisión regulatoria especial es una herramienta de ejecución usada para frenar las tendencias negativas de desempeño, aplicada tras un acuerdo firmado entre el organismo regulador nacional, el Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) y el operador. Durante el período estipulado de supervisión, el NWASCO supervisa de cerca todas las operaciones del proveedor de servicios, lo que incluye decisiones tomadas por la gerencia y la junta. Esto significa que el NWASCO puede asistir a las reuniones de la junta para supervisar las decisiones internas. Aunque intrusiva, esta regulación permite al operador adoptar rápidamente medidas reparadoras. El operador elabora un plan sobre cómo mejorar su desempeño durante el período de SRE y presenta informes mensuales que indican el progreso</p>		

que se realiza para cumplir con las actividades planificadas. Esta es una medida temporal para evitar el peor escenario de suspensión o cancelación de la licencia para operar.

#### **EJEMPLO 2: KENIA**

En Kenia, un organismo regulador nacional, la Junta Regulatoria de Servicios del Agua (WASREB), notificará y advertirá a los proveedores o las juntas de servicios de agua que no están cumpliendo con sus obligaciones, y ofrecerá un plazo dentro del cual deberá haber una rectificación. La WASREB puede emitir órdenes que prohíban acciones particulares con efecto inmediato, y puede avanzar con acciones judiciales en caso de incumplimiento. La WASREB puede emitir avisos que obliguen a las juntas de servicios de agua a garantizar que el incumplimiento se resuelva dentro de un plazo estipulado. Si los avisos se ignoran, la WASREB puede realizar lo siguiente:

- Multar al titular de la licencia.
- Usar la garantía de desempeño para resolver el problema.
- Emitir una orden mediante la cual se tomarán medidas judiciales en caso de incumplimiento.
- Emitir órdenes sobre variaciones de áreas de suministro.
- Ordenarle a una junta de servicios de agua a que imponga las regulaciones según la sección 73 de la Ley del Agua de 2002 en su área de suministro.
- Usar los medios para publicar advertencias sobre los infractores de la Ley del Agua de 2002.

#### **EJEMPLO 3: PARAGUAY**

En Paraguay, el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Ley General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario N.º 1614/2000, contempla que frente a una fundada presunción acerca de la posible comisión de una infracción, antes de promoverse el procedimiento sumarial, el regulador podrá intimar al operador para que corrija la posible conducta irregular y asuma en forma inmediata las eventuales consecuencias dañosas que se estuvieren causando. Solo en el caso que el prestador acate y cumpla los términos exactos de la intimación dentro del plazo acordado, la autoridad considerará superada la contingencia, absteniéndose de ordenar la instrucción de un sumario.

#### **EJEMPLO 4: CHILE**

En Chile, la Ley de Servicios Sanitarios Rurales y su reglamento contempla la posibilidad de sancionar a los operadores del servicio que incumplan el régimen –incluyendo el tarifario-. Sin embargo, el régimen permite la posibilidad de que el sancionado solicite una rebaja o condonación de sanciones mediante el sometimiento a un programa de asesoría orientado a la efectiva corrección de la situación de infracción o el cumplimiento de la normativa infringida. El resultado de las fiscalizaciones que detecten incumplimientos menores, que no requieran de capacitación ni sean susceptibles de sanción, puede dar lugar a las acciones correctivas del caso, las que se implementan a partir de las instrucciones de la autoridad regulatoria.

#### **ENLACES**

Zambia. <http://www.nwasco.org.zm/index.php/regulatory-tools/regulatory-enhancements>

Kenia. <https://wasreb.go.ke/downloads/Enforcement%20And%20Compliance%20Strategy.pdf>

Paraguay. Ley N.º 1614/2000. General del marco regulatorio y tarifario del servicio público de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario para la república del Paraguay

[https://www.erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco\\_Regulatorio.pdf](https://www.erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco_Regulatorio.pdf)

Chile. Decreto 50. REGLAMENTO DE LA LEY N.º 20.998, QUE REGULA LOS SERVICIOS SANITARIOS RURALES

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1150724>

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

Para llevar a cabo esta acción, el personal de los organismos reguladores debe estar capacitado y haber mejorado sus habilidades financieras, administrativas y de gestión. El desarrollo de las capacidades puede estar a cargo de agentes del sector o socios para el desarrollo. Los organismos reguladores también pueden incluir a otros operadores para que respalden sus procedimientos. Las instituciones judiciales pueden estar indirectamente involucradas para garantizar más imparcialidad.