

## CS1B: Establecer políticas y procedimientos para brindar servicios de buena calidad

ÁREA REGULADORA: REGULACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		CS1B
<b>OBJETIVO CS1</b> Definir requisitos del servicio para su cumplimiento por parte de los operadores	<b>HOJA DE ACCIÓN CS1B</b>  <h1 style="text-align: center;">ESTABLECER POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA BRINDAR SERVICIOS DE BUENA CALIDAD</h1>	
<b>COSTO:</b> Bajo		<b>FRECUENCIA:</b> Única vez
<b>GRUPOS OBJETIVO:</b> Organismos reguladores, operadores de servicios y asociaciones de consumidores		
<b>DESCRIPCIÓN</b> <p>La definición de calidad de servicio requiere una comunicación adecuada a través de mecanismos transparentes. Es importante que los procedimientos de calidad de servicio sean comprensibles y accesibles para los operadores de servicios y para los consumidores en todo momento. Los organismos reguladores deben, por lo tanto, desarrollar conjuntos de políticas y pautas de procedimientos con el objetivo de establecer reglas comunes para brindar calidad de servicio. De conformidad, y en la mayoría de los casos, estos procedimientos se describen o se elaboran en gráficos para el consumidor. Estos procedimientos generalmente se describen con algunos incentivos, y estas pautas motivan a los operadores a compartir información precisa. A su vez, esto ayuda a los organismos reguladores a largo plazo a reducir los costos generales de auditoría.</p>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las guías y políticas transparentes sobre la calidad de servicio son accesibles para todas las partes interesadas.</li> <li>Hay una supervisión independiente e imparcial de los operadores de servicios.</li> <li>Las asociaciones de consumidores están comprometidas activamente.</li> </ul>		
<b>EJEMPLO 1: AUSTRALIA</b> <p>En Australia, el organismo regulador del estado de Victoria establece que los operadores deben emitir y acatar un estatuto para el cliente que cumpla con los requisitos procedimentales y sustanciales del código relevante, y marca los estándares de servicio aprobados por la empresa de suministro agua. Además de cumplir con los requisitos aplicables de las regulaciones de salud pública y medioambientales, una empresa de agua debe brindar un servicio acorde a los compromisos sobre los estándares de servicio aprobados por la empresa de agua. A cada empresa de agua se le exige, por lo tanto, cumplir con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Acatar los estándares, procedimientos y prácticas relacionadas con el cliente que se establecen en este código.</li> <li>b) Desarrollar, emitir y acatar un estatuto para el cliente que cumpla con los requisitos procedimentales y sustanciales del código del agua, y que marque los estándares de servicio aprobados por la empresa de agua.</li> </ol>		

## EJEMPLO 2: ZAMBIA

Zambia introdujo el siguiente estatuto para el consumidor a través de su organismo regulador nacional, NWASCO:

*Usted tiene derecho a:*

- un nivel mínimo de servicio, como lo garantiza su proveedor;
- un suministro periódico;
- una buena calidad de agua;
- una respuesta satisfactoria de sus quejas;
- recibir facturas todos los meses;
- exigir mejores servicios.

*Usted tiene la responsabilidad de:*

- brindar comentarios sobre la calidad y la cantidad de los servicios recibidos;
- mantener la infraestructura y las conexiones de agua en buen estado;
- pagar las facturas a tiempo;
- informar de cualquier actividad ilegal que involucre de alguna manera la infraestructura del servicio de agua;
- dejar que los proveedores de agua accedan a puntos de agua y a la infraestructura del servicio;
- pagar las reparaciones y el mantenimiento de las tuberías de distribución;
- ahorrar agua.

## EJEMPLO 3: COSTA RICA

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), a través del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) cuenta con un REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO a nivel nacional (Acuerdo No. 2020-442), el cual regula las relaciones, derechos y obligaciones entre los prestadores de servicio (incluyendo el propio AyA) y sus usuarios, respecto de la disponibilidad y prestación efectiva de los servicios públicos referidos. Dicho reglamento establece los siguientes principios rectores:

- *“La prestación del servicio de agua en la zona de cobertura existente se brindará bajo el principio de que el consumo humano es prioritario”.*
- *“La prestación de los servicios de saneamiento, en las zonas de cobertura existentes, se brindará bajo el principio de protección de la salud pública y del ambiente.”*

Adicionalmente, el reglamento desarrolla las políticas y procedimientos para la prestación de los servicios públicos estableciendo que *“(…) Es obligación del prestador de los servicios de agua potable y saneamiento brindarlos dentro de los parámetros de prestación óptima en cuanto a calidad, cantidad, continuidad, confiabilidad, igualdad, acceso universal, eficiencia, oportunidad, sostenibilidad y con un enfoque de derechos humanos, salvo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o periodos de mantenimiento debidamente divulgados que afecten la zona de cobertura donde está localizada la propiedad (...)*”. A partir de esto, fija los lineamientos y procedimientos generales en aspectos como:

- Condiciones para la prestación de los servicios.
- Conexión y medición del servicio.
- Servicios brindados sobre servidumbres de paso y tuberías de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
- Construcción y recepción de obras primarias de acueducto, alcantarillado o ambos, necesarias para viabilizar la prestación de servicios.
- Lineamientos de facturación y cobro.
- Derechos y obligaciones del usuario.
- Suspensión y reconexión del servicio de agua.

#### **EJEMPLO 4: BOLIVIA**

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) cuenta con un REGLAMENTO NACIONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA CENTROS URBANOS (Resolución Ministerial 510-92), el cual contiene las disposiciones que regulan las relaciones que se generan entre los prestadores y los suscriptores. Dicho reglamento establece como principios generales, entre otros, los siguientes:

- *“La Empresa deberá garantizar la potabilidad del agua que suministra, la que será apta para el consumo humano. En caso de no serlo el principio de Calidad del Agua se constituirá en la primera prioridad de la Empresa, para lograr tal objetivo”.*
- *“La Empresa tendrá la responsabilidad de prestar sus servicios en forma continua y eficaz, salvo casos de fuerza mayor o emergencias”.*
- *“La Empresa garantiza la buena calidad de los materiales empleados en las conexiones domiciliarias y la buena ejecución de las obras en condiciones normales de uso”.*

Adicionalmente, el reglamento desarrolla los lineamientos para la prestación de los servicios públicos, estableciendo los criterios y procedimientos generales en aspectos como:

- Solicitud del servicio.
- Conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.
- Descarga de aguas de desechos industriales en fuentes, cursos de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
- Tarifas y facturación.
- Suspensión del suministro de agua.
- Reglas para urbanizadores.
- Prohibiciones.
- Derechos y obligaciones del usuario.
- Reclamos y sanciones.

#### **ENLACES**

Australia. Código de Servicio al Cliente: <https://www.esc.vic.gov.au/sites/default/files/documents/customer-service-codes-customer-service-code-urban-water-businesses-august-2018-20180801.pdf>

Zambia. Estatuto para el consumidor: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/consumer-service/consumer-rights-obligations>

Costa Rica. Reglamento de Prestación de Servicios de AyA. Acuerdo de Junta Directiva N°2020-442: [https://www.aya.go.cr/transparenciaInst/acceso\\_informacion/SitePages/Marco-Normativo.aspx](https://www.aya.go.cr/transparenciaInst/acceso_informacion/SitePages/Marco-Normativo.aspx)

Bolivia. Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para centros urbanos: <http://www.aaps.gob.bo/images/MarcoLegal/ResolucionesMinisteriales/RM-510-92.pdf>

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

Para llevar a cabo esta acción, el organismo regulador debe contar con una sólida capacidad administrativa, de procedimientos y de comunicación. Es habitual, sin embargo, que el personal de los organismos reguladores requiera respaldo adicional de sus socios para el desarrollo y elaboración de las pautas y realizar las consultas a las múltiples partes interesadas. La información sustancial por parte de los ministerios relacionados ayudará a igualar estas pautas con otras políticas del sector. Son necesarios los comentarios de los consumidores, los operadores y la sociedad civil para garantizar una comprensión común a través del uso de terminología comprensible.