



Dicho reglamento establece como política de protección al consumidor, unos principios bajo los cuales se gobierna la relación entre usuarios y prestadores. Dichos principios corresponden a los de satisfacción al usuario y de eficiencia prestacional, los cuales deben orientar las actividades de todos los prestadores de servicios.

El principio de satisfacción del usuario significa que éste reciba un trato accesible, eficiente y equitativo, sin discriminación personal o entre grupos o categorías de usuarios. Para eso, el regulador señala, como parte de este principio, que los prestadores deben establecer servicios de información y asistencia expeditivos y eficaces, para que los usuarios obtengan respuestas adecuadas y justas, incluyendo la resolución oportuna de las solicitudes y reclamos que presenten, relativas al ejercicio de sus derechos.

Respecto del principio de eficiencia, la política definida en el reglamento del usuario lo enmarca como el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el respectivo contrato de concesión y/o permiso, así como las derivadas de la Ley general del marco general del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario para la República del Paraguay y la Ley de defensa del consumidor y el usuario.

### **EJEMPLO 3: PERÚ**

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo público regulador del sector de agua y saneamiento en Perú, el cual cuenta con funciones para dictar los reglamentos, normas generales y particulares que regulen los procedimientos a su cargo, así como normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

En ese marco, la SUNASS expidió la Guía del Usuario para el servicio de agua potable y alcantarillado, la cual permite al usuario informarse sobre sus derechos y obligaciones, así como los derechos y obligaciones de las empresas. También incluye consejos para reducir la facturación mensual y conocer las etapas del procedimiento de reclamos, en caso de quejas con la facturación o con el servicio.

Esta guía permite visibilizar de forma clara y transparente, tanto para usuarios como para las empresas de servicios públicos, los lineamientos de protección al consumidor, en relación con aspectos como las condiciones de servicio, facturación, conexión, atención de solicitudes, etc., definiendo como principios rectores:

- La prestación de un servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de calidad y en la cantidad adecuada.
- La entrega de información clara y precisa sobre el servicio y su facturación
- La compensación al usuario por negligencia, impericia o descuido en la prestación del servicio por parte de la empresa.

La atención al usuario con cortesía, respeto y eficiencia, por personal capacitado, con iniciativa y actitud positiva.

### **ENLACES**

Zambia. Política Nacional del Agua de Zambia: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/policy/send/4-policy-and-legislation/56-national-water-policy-1994-zambia>

Garantía del Nivel de Servicio (SLG) de Zambia: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/regulatory-tools/service-level-agreements-and-guarantees>

Paraguay. Reglamento del Usuario:

[https://erssan.gov.py/application/files/2015/8896/1701/Reglamento\\_del\\_Usuario.pdf](https://erssan.gov.py/application/files/2015/8896/1701/Reglamento_del_Usuario.pdf)

Perú. Guía del Usuario:

<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Gu%C3%ADa-del-Usuario.pdf>

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

Identificar los intereses de los consumidores radica principalmente en trabajar con los consumidores y sus respectivas asociaciones. Entre las capacidades necesarias, se incluyen habilidades de ingeniería o de relaciones con los clientes que podrían ser respaldadas por los ministerios relacionados o los operadores de servicios, mientras que la facilitación de las consultas de múltiples partes interesadas sigue siendo muy necesaria con la sociedad civil y los socios para el desarrollo. El personal de los organismos reguladores debe capacitarse en los conceptos y las políticas básicas de los consumidores, y en cómo aplicar las políticas en su contexto específico.