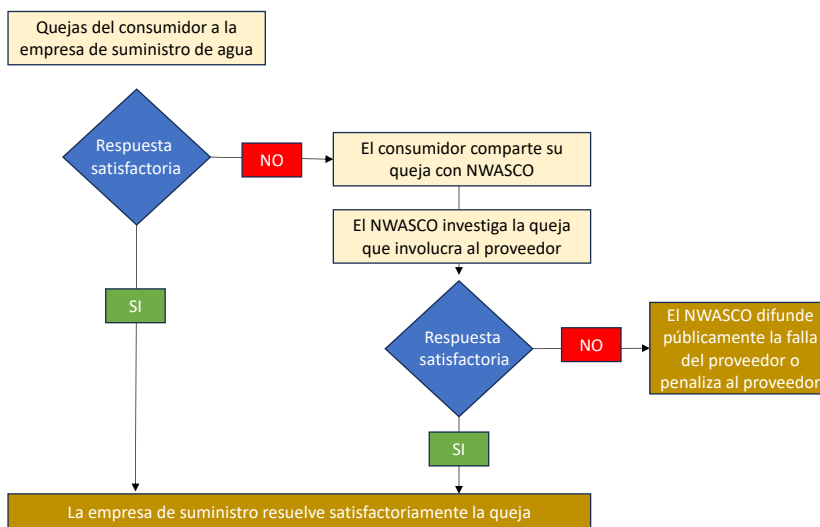


PC2C: Desarrollar canales de comunicación accesibles para recibir las quejas de los consumidores

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC2C
<p>OBJETIVO PC2</p> <p>Hay mecanismos para supervisar y revisar la información recibida sobre los derechos de protección al consumidor</p>	<p style="text-align: right;">HOJA DE ACCIÓN PC2C</p> <h2 style="text-align: center;">DESARROLLAR CANALES DE COMUNICACIÓN ACCESIBLES PARA RECIBIR LAS QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES</h2>	
<p>COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez</p> <p>GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y consumidores</p>		
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Recopilar comentarios de los consumidores y datos relevantes sobre el suministro del servicio suele requerir mecanismos adecuados para recibir quejas. Dado que la resolución de posibles conflictos entre los consumidores y los operadores recae principalmente en los organismos reguladores, estos mecanismos se convierten en la herramienta más importante para proteger los intereses de los consumidores. Este proceso, que generalmente se conceptualiza mediante plataformas en línea, permite que los organismos reguladores realicen un análisis inicial de las quejas presentadas; y cuando se considere necesario, se solicitan aclaraciones de los operadores o de quienes reclaman para comprender mejor la situación. Los organismos reguladores también deben establecer procedimientos claros y transparentes para abordar las quejas, lo que incluye un análisis posterior.</p>		
<p>RESULTADOS ESPERADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un procedimiento claro y transparente que permita abordar las quejas de los consumidores. • Una base de datos para los organismos reguladores que sea fácil de gestionar y administrar. • Una base de conocimientos para decisiones de políticas. 		
<p>EJEMPLO 1: TANZANIA</p> <p>En Tanzania, la Autoridad Regulatoria de Servicios Públicos de Zanzíbar (ZURA, por sus siglas en inglés) estableció un mecanismo en línea para recibir quejas, que debe presentarse en un plazo de tiempo especificado para que los proveedores de servicios se hagan responsables. La principal razón para establecer un límite de tiempo es permitir que la autoridad reúna evidencia para resolver la cuestión con integridad. La autoridad emite pautas para los consumidores sobre cómo iniciar las quejas, cómo reconocer los derechos y las obligaciones de los consumidores y cómo completar un formulario de quejas. La autoridad también mantiene un registro de quejas para todos los sectores regulados. El organismo regulador NAWASCO de Zambia usa un modelo similar a nivel nacional (ver gráfico).</p>		

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DEL CONSUMIDOR



EJEMPLO 2: HONDURAS

El Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) tiene la responsabilidad de la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el territorio nacional. En uso de sus facultades, el Directorio del ERSAPS adoptó el Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los usuarios, en el cual define el concepto de Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), como una unidad adscrita a la municipalidad y que representa al ERSAPS en el municipio, con participación de la sociedad civil y funciones de vigilar el cumplimiento de las condiciones de prestación, incluyendo la resolución de las solicitudes y reclamos de los usuarios, que no sean atendidos por los prestadores.

En ese sentido, el Reglamento determina el procedimiento para los reclamos por parte de los usuarios, el cual incluye la obligación, para los prestadores, de contar con una oficina accesible de atención al usuario, independiente del área comercial, para recibir, registrar, tramitar y responder todas las peticiones y reclamos verbales o escritos, que funcione como una ventanilla única para recepción de dichos reclamos, solicitudes o quejas.

De igual manera, el Reglamento establece que cuando la queja no sea resuelta por el prestador, podrá presentarse ante la USCL, la cual intervendrá de acuerdo con su competencia. Para el efecto, los prestadores deben tener disponible para la USCL toda la información correspondiente a cada reclamo (motivo, fecha de presentación, medio utilizado, tiempo para resolver y respuesta dada al usuario), con el fin de evitar que el usuario deba presentar de nuevo toda la documentación ante la USCL.

EJEMPLO 3: ECUADOR

El Gobierno de Ecuador, mediante decreto presidencial, estableció como función de la Agencia de Regulación y Control del Agua de Ecuador (ARCA), tramitar, investigar y resolver quejas y controversias que se presenten entre los actores del sector, considerando también a los usuarios.

Con base en lo anterior, la ARCA ofrece el servicio de atención de peticiones, quejas, controversias y denuncias sobre los servicios públicos regulados, en aspectos como afectación de la calidad y/o cantidad de agua, control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento (cuando el prestador no haya resuelto los requerimientos del usuario), aspectos tarifarios, cumplimiento de planes de mejora, solicitudes de información técnica, asistencia técnica, entre otros.

Para acceder a dicho servicio, los interesados pueden efectuar la solicitud mediante la página web de la ARCA, que contiene unos formularios en línea en los cuales se pueden diligenciar las respectivas peticiones, quejas, controversias y denuncias. En todo caso, éstas también se pueden remitir vía correo electrónico o de forma presencial, siempre que se cumpla con los requisitos de información definidos por el organismo regulador

ENLACES

Tanzania. Página web de ZURA: <http://www.zura.go.tz/complaints-register/>

Página web de NWASCO: <http://www.nwasco.org.zm/index.php/consumer-service/water-watch-groups>

Honduras. Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los usuarios:

<https://www.ersaps.hn/normativa-u.html>

Ejemplo 2 – Ecuador. Decreto 310 de 2014 y Canal virtual de atención:

<http://www.regulacionagua.gob.ec/atencion-a-peticiones-quejas-controversias-y-denuncias-pgcd-servicios-que-ofrece-la-arca/> y <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/Decreto-310.pdf>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

El establecimiento de los mecanismos de quejas del consumidor requiere que los organismos reguladores tengan habilidades sólidas tecnológicas, administrativas y de aprovisionamiento. Si bien las asociaciones de consumidores, las instituciones de investigación, los operadores y los mediadores nacionales podrían tener roles importantes para respaldar esta acción, los agentes para el desarrollo podrían sostener la capacidad requerida para crear opciones de capacitación. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado respecto a cómo administrar una plataforma en línea, cómo consultar sobre quejas y cómo proceder con los pasos regulatorios.