



Recomendaciones para aumentar la participación ciudadana en políticas sobre la regulación de los servicios públicos

Proyecto "Ciudadanía, tecnologías colaborativas y regulación"



Mayo de 2013

Consumers International

Somos la voz global de campaña de los consumidores. Fundada en 1960, CI es la federación mundial de organizaciones de consumidores. Con más de 240 organizaciones miembros en 120 países, CI es la única voz global independiente y autorizada de los derechos de los consumidores. Somos una organización benéfica registrada en el Reino Unido.

Oficina para América Latina y el Caribe
Pdte. Juan Antonio Ríos 58, piso 7
Santiago Centro
Chile
<http://es.consumersinternational.org/>

Coordinador del proyecto: Hubert Linders (hlinders@consumidoresint.org)

Página web del proyecto: <http://www.empodere.se/proyecto/>

Proyecto “Ciudadanía, tecnologías colaborativas y regulación”
ISBN N° 978-956-7665-24-2
Publicado por Consumers International

Santiago de Chile
Mayo 2013

Centro de Investigación para el Desarrollo Internacional

Esta publicación ha sido patrocinada por el Centro de Investigación para el Desarrollo Internacional (IDRC) de Canadá.

IDRC apoya la investigación en los países en desarrollo para promover el crecimiento y el desarrollo. Trabaja con investigadores e innovadores en esos países para encontrar soluciones prácticas y a largo plazo a los problemas sociales, económicos y ambientales que enfrentan sus sociedades. Su objetivo es llevar el cambio a las personas que más lo necesitan.

IDRC es una corporación de la Corona canadiense establecida en 1970, dirigido por una Junta de Gobernadores, que se presenta ante el Parlamento de Canadá a través del Ministro de Relaciones Exteriores.

Para más información sobre IDRC, visite su página web: www.idrc.ca



Licencia Creative Commons Attribution 3.0
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>

Índice de contenidos

1.	Prólogo	4
2.	Introducción	5
3.	Recomendaciones.....	7
3.1.	Consumidores y sus asociaciones	7
3.2.	Reguladores, superintendencias y tomadores de decisiones en temas de políticas públicas	9
3.3.	Proveedores de servicios públicos	11
4.	Referencias	13

1. Prólogo

Entre 1996 y 1998 Consumers International llevó a cabo la primera fase del proyecto “Consumidores y Servicios Públicos en América Latina y el Caribe” (CONSUPAL)¹, en cinco países (Brasil, Chile, Colombia, México y Perú), cuyos resultados fueron publicados en informes nacionales y una publicación regional ^[i].

Las principales características comunes en relación con las deficiencias en la regulación señaladas por CI en base de esas investigaciones fueron:

- Los marcos regulatorios no recogen de manera integral los derechos de los consumidores y, en muchos casos, las leyes de protección del consumidor se aplican de manera supletoria a la legislación regulatoria, en detrimento de los derechos de los consumidores.
- Es necesario que la regulación evolucione y sea mejorada, sobre todo en lo relacionado con el control efectivo de las empresas que prestan un servicio público. Hay una deuda respecto de la calidad de la regulación, es decir, de la manera en que los reguladores ejercen sus tareas y de los resultados que esa tarea genera en los usuarios de los servicios.
- La participación de los consumidores sigue siendo insuficiente en términos regionales. Continúa existiendo un gran desequilibrio.
- En las empresas reguladas se ha incrementado la disponibilidad de recursos técnicos y financieros y un mayor acceso a los reguladores y otras autoridades.
- Las organizaciones de consumidores tienen poco acceso a la información, cuentan con menos recursos técnicos y financieros y ello influye en una participación limitada, lo cual se potencia por la complejidad técnica de los temas.

Los hallazgos de este proyecto llevaron a otra publicación ^[ii] donde se propusieron 50

recomendaciones y propuestas para mejorar la calidad de los servicios públicos y la participación de los consumidores en los procesos para lograr una regulación mejor.

Quince años después de elaboradas estas propuestas, actualmente la tecnología de información y comunicación (TIC) ha cambiado drásticamente la manera en que los ciudadanos se relacionan con el gobierno pudiendo encontrarse a las TIC en cada hogar en América Latina en múltiples formas.

Las grandes diferencias entre 1996 y hoy son la disponibilidad y penetración casi universal de los teléfonos celulares y el cada vez mayor acceso a internet – banda ancha – con sus redes sociales, campañas electrónicas, blogs y páginas web que brindan muchas más oportunidades a los ciudadanos para informarse, participar y hacer valer sus derechos como consumidores.

Muchos países han avanzado significativamente en el uso de las TIC para implementar el “gobierno electrónico”, informando cada vez más a sus ciudadanos sobre políticas públicas e invitándoles a participar en consultas públicas en los procesos para establecer estas políticas, proponer ideas y tomar decisiones.

Estos cambios ameritan una revisión de las recomendaciones para incluir las oportunidades que ofrecen las herramientas digitales, además de evaluar los avances logrados en los últimos 10 años en la participación con los medios más tradicionales.

Como parte del proyecto “Ciudadanía, tecnologías colaborativas y regulación”², se investigó la transparencia de la regulación en América Latina, enfocándose en los sitios web de los reguladores. La investigación ^[iii] mostró que, aunque existen las modernas herramientas digitales, las agencias reguladoras solamente ponen a disposición la información requerida para cumplir con las normas establecidas de acceso a la

¹ Fase dos se llevó a cabo entre 2000–2003 en El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.

² Proyecto financiado por IDRC y coordinado por Consumers International.

información, y aún les queda trabajo por hacer en relación a la participación ciudadana.

En muchos países de la región seguramente se han puesto en práctica gran parte de las 50 recomendaciones publicadas anteriormente. Sin embargo, como la región muestra diferencias subregionales y entre países, en algunos estados aún queda mucho por hacer, especialmente en la parte del suministro de información.

Por esta razón queremos aprovechar la oportunidad de publicar nuevas recomendaciones las cuales, junto con las anteriores, pueden ser de utilidad para las organizaciones de consumidores y los tomadores de decisiones de política pública.

2. Introducción

El acceso a los servicios básicos (agua, saneamiento, energía y comunicación) a un costo asequible es esencial para el desarrollo humano y la salud. Las reformas en el sector de los servicios públicos (privatizaciones entre otras) han generado una serie de beneficios relacionados con la eficiencia y calidad en la prestación de estos servicios^[iv].

Sin embargo, debido a la naturaleza de los servicios públicos en red (monopolios u oligopolios), la existencia de regímenes eficaces de regulación son, y han sido, fundamentales para el amplio despliegue de servicios a precios asequibles^[v]. En muchos casos, donde los gobiernos no fueron capaces de prestar servicios eficientes y eficaces, tampoco fueron capaces de regularlos adecuadamente estos servicios^[vi].

Aún más, en algunos países de América Latina, la regulación se llevó a cabo para proteger las inversiones de las empresas privadas en lugar de tomar en cuenta las necesidades de los consumidores (pobres)^[vii]. En los casos donde el mercado dominaba el proceso de cambios, se pudo observar fallas por no incluir a todas las partes, y la necesidad de evaluar el desempeño no solamente por su

eficiencia sino también por la equidad^[viii, ix, x]. En la mayoría de los países en desarrollo los esfuerzos para lograr el acceso universal a precios razonables no han tenido el resultado deseado^[xi]. Esto es especialmente cierto para los segmentos más pobres de la sociedad, que en su mayoría viven en zonas urbanas periféricas y rurales, y que a menudo no han sido beneficiado (en términos de acceso)^[xii].

Se puede relacionar la falta de acceso y/o la prestación deficiente de servicios básicos con circunstancias que han impedido la aplicación de un sistema regulador eficaz.

Entre ellos, el poder de *lobby* sobre los gobiernos por ciertos grupos en detrimento de los consumidores (especialmente los pobres) y los contratos con los concesionarios que cubren territorios específicos que no siempre incluyen a los consumidores pobres.

Se agregan las altas tasas de crecimiento de la población en los países en desarrollo, la migración desde las áreas rurales a las ciudades, insuficientes tasas de la inversión de capital y la ineficacia de las instituciones encargadas de administrar los suministros de agua^[xiii].

Asimismo están las diferencias en políticas macroeconómicas, la priorización de sectores^[xiv], y las características culturales de la población. Estas resultan, por ejemplo, en el no querer (o a veces no poder) pagar por los servicios prestados (además, si la tarifa que se aplica es de cuota fija, conlleva hábitos de derroche de recursos) o en la creencia de que su participación no tiene el potencial para cambiar los asuntos públicos.

También se puede destacar como un impedimento las debilidades institucionales de los países de América Latina.

Los regímenes regulatorios en la mayoría de los países en desarrollo han surgido y evolucionado con la aportación escasa o nula de los supuestos beneficiarios principales de la regulación, es decir, de los consumidores o usuarios finales.

La participación de los consumidores en los procesos de regulación ha sido obstaculizada generalmente por las deficiencias típicas de grupos de interés amplio y heterogéneo, con intereses a menudo contradictorios, escasos o sin recursos para sostener una presencia institucional en el marco regulador, el limitado acceso a la información pertinente y actualizado en el momento oportuno, conocimiento limitado del proceso de regulación en sí y el conocimiento técnico limitado^[xv].

Los consumidores pobres son un grupo mucho más heterogéneo aún y la propensión a participar en la mayoría de las formas de actividades públicas, como la regulación, aumenta con el ingreso y la educación.

El sector de servicios públicos en América Latina se ha caracterizado por la escasa transparencia de los procesos de regulación y la alta vulnerabilidad a la captura de los reguladores por poderosos grupos de interés. Algunos países introdujeron reformas en el sector sin consulta democrática previa y en los casos en que la privatización se llevó a cabo este hecho no ayudó a construir el apoyo político para la regulación.

La ausencia de los consumidores en los procesos de regulación ha mantenido un proceso cerrado y opaco en el que los intereses de los consumidores (y más aún de los económicamente marginados) son a menudo eclipsados por los intereses y preocupaciones de las empresas proveedoras de servicios o del grupo político en el poder.

Esta situación ha provocado, por ejemplo, que los proveedores de servicios públicos no respondan a las demandas o quejas de los clientes, o un acceso asimétrico a la información permitiendo a las empresas obtener sacar provecho de su posición de monopolio^[xvi,xvii].

Para que los procedimientos regulatorios de servicios sean constructivos y eficaces, las distintas partes interesadas en el servicio regulado deben tener la oportunidad de participar en momentos concretos en el

proceso. Los clientes particulares y los grupos que representan a los consumidores son o deben ser actores claves en cualquier sector de los servicios regulados; sobre todo en ambientes regulatorios transitorios y emergentes, los usuarios finales deben ser educados y alentados a participar en el proceso regulatorio.

Para que los intereses de los consumidores estén debidamente representados y sus preocupaciones y quejas atendidas correctamente, el marco normativo y el proceso regulatorio deben ofrecer amplias oportunidades para expresar sus intereses y contar con procedimientos efectivos para que sus quejas puedan remediarse.

Hay tres importantes argumentos a favor de una mayor participación de los consumidores en el proceso regulatorio^[xviii]: proteger el interés público, equilibrando los intereses de todas las partes involucradas, promover la democratización de la toma de decisiones, y reducir la asimetría informativa.

La participación ciudadana también puede ser una fuente de información para los reguladores y dar mayor sustentabilidad y viabilidad comercial a las decisiones tomadas, mientras reduce las posibilidades de captura del regulador, legitimando así el proceso regulatorio.

Un proceso inclusivo no sólo es beneficioso para los consumidores sino también para las autoridades reguladoras; y en particular para los proveedores de servicios públicos pues les permite entender las necesidades e intereses de los clientes y crear una industria más orientada al servicio y, por lo tanto, más competitiva. Incluir a los consumidores en las primeras etapas del proceso de regulación también baja los costos del regulador y la industria en el largo plazo, porque evita posibles conflictos prolongados y costosos.

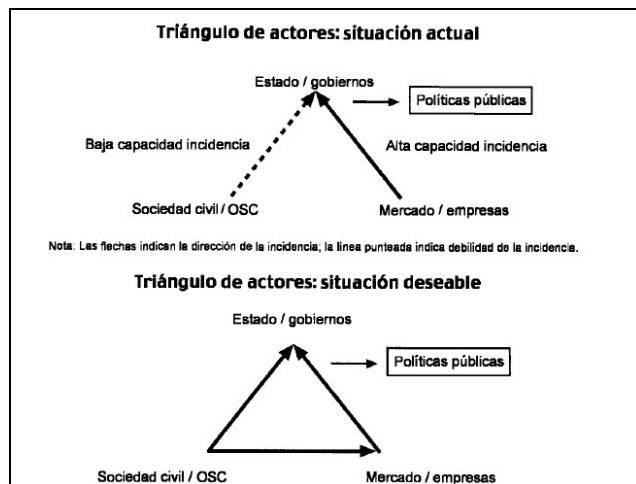
Los principios de Dublín^[xix] forman la base para las recomendaciones de un manejo eficiente y sostenible de agua, pero nos sirven también para los otros sectores regulados aunque tienen sus diferencias respecto al

servicio³ prestado a los consumidores y el nivel de intervención necesario.

Sin embargo, los mercados tienen características comunes: son grandes y complejos, necesitan de una infraestructura en red que en general es gestionada por empresas grandes y/o dominantes.

También los procesos regulatorios económicos son similares e incluyen la revisión de los precios, fallas en la calidad del rendimiento del servicio, cambios en las condiciones de las licencias de los proveedores, quién y cómo se pagarán las inversiones infraestructurales, el reto de garantizar un acceso justo y razonable en condiciones asequibles para toda clase de consumidores, la implementación de nuevas tecnologías, balancear las actividades con objetivos más amplios de política pública, como el cambio climático, seguridad alimentaria y salud, uso racional y manejo sustentable de recursos, participación ciudadana, etc.

El siguiente cuadro ^[xx] muestra la situación actual versus la situación deseable:



Las recomendaciones que se presentan a continuación, son aplicables en general a todos los servicios públicos regulados o por regular. En el caso de que falte regulación es

³ Los servicios básicos son agua y saneamiento, energía (gas y electricidad) y telecomunicaciones (donde se incluye también últimamente el acceso a internet. Otros servicios públicos incluyen entre otros el sector de transporte, correo, aeropuertos.

importante lograr un marco institucional adecuado, porque su postergación solo prolonga los conflictos a futuro, en perjuicio del recurso, inversiones y la estabilidad social.

Las recomendaciones están categorizadas en tres grupos para los diferentes partes interesadas: los consumidores y sus asociaciones (sociedad civil); los reguladores, superintendencias y los tomadores de decisiones en temas de políticas públicas (Estado, gobiernos nacionales y locales) y los proveedores de los servicios (mercado/empresas). Siempre buscan mejorar la relación y/o la comunicación entre dos de las partes interesadas. Para evitar un listado extenso, se indican solamente las recomendaciones que se vinculan con el uso de las TIC y el mejoramiento del uso de la información, en consonancia con el marco del proyecto “Ciudadanía, tecnologías colaborativas y regulación”, mientras que en la bibliografía se pueden encontrar más ejemplos y propuestas.

3. Recomendaciones

3.1. Consumidores y sus asociaciones

Con el aumento reciente de una amplia gama de tecnologías de colaboración, aplicaciones web y plataformas sociales se abre la oportunidad para los consumidores de participar activamente en las políticas reguladoras, así como en los procesos que responden mejor a sus intereses y necesidades (el acceso real y la buena calidad de los servicios prestados).

A través del uso generalizado de datos abiertos, “mashups” (sitios web que combinan contenidos de diferentes fuentes de internet), y “crowdsourcing” (twitter, redes sociales, wikis, mensajes telefónicos de texto), los consumidores también pueden contribuir significativamente a vigilar el cumplimiento del servicio con las normas aprobadas y los planes anuales de desarrollo de los proveedores de servicios ^[xxi], la calidad del servicio, los patrones de consumo, el uso eficiente y adecuado de los fondos públicos, la

estructura de costos y la eficiencia de los proveedores de servicios, y una amplia gama de cuestiones que puede conducir rápidamente a una prestación más eficiente de los servicios con un mayor acceso a menores precios.

Desde otro ángulo, el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) puede aportar un valor real y ofrecer a los reguladores, los responsables políticos y los proveedores de servicios los datos para mejorar los servicios, que a su vez pueden beneficiar a los consumidores.

Por lo tanto, la posibilidad de “empoderar” a los consumidores, mediante el uso de herramientas innovadoras que permitan la participación activa en los procesos de regulación de los servicios aparece como una nueva forma para implementar ciertos cambios en la adopción de decisiones normativas y procesos de prestación de servicios con el fin de beneficiar a los sectores que, hasta ahora, han sido los más afectados.

1. Las organizaciones de consumidores deben cumplir con su rol de “perro guardián” para vigilar o fiscalizar que:
 - a. Los marcos regulatorios contrarrestan el poder de mercado de las empresas, reduciendo las tarifas y estableciendo sanciones a los abusos monopólicos u oligopólicos contra los consumidores (sobrefacturación, etc.).
 - b. Existan opciones alternativas de pago (directo en oficinas u otros lugares, por correo, por teléfono, etc.) y opciones alternativas de facturación (ej. en formato electrónico).
 - c. El consumidor tenga derecho de apelación ante el organismo regulador o la superintendencia correspondiente. Para ello, este organismo estatal deberá contar con oficinas regionales y/o virtuales. Mientras dure el trámite, la empresa no puede interrumpir el servicio.

d. Los consumidores tengan derecho a recibir, por escrito y/o a través del sitio web de la empresa, la información sobre precios, y términos y condiciones del suministro del servicio. Esta última debería contemplar información sobre: la disponibilidad de acuerdos de pago, estándares del servicio, reglas aplicables a la conexión, desconexión y reconexión, obligaciones del consumidor y del oferente para una provisión segura, confiable y de buena calidad de los servicios; propiedad, instalación y mantenimiento de los medidores, y sistemas de reclamos y compensaciones.

e. La información sea entregada en forma clara, comprensible y gratuita, al comienzo de la relación contractual, y que sea actualizada de manera regular.

f. Los consumidores tengan libre acceso a la información sobre el funcionamiento de los servicios (estructura de costos, situación financiera, niveles de eficiencia y desempeño) y sobre su regulación.

2. Las organizaciones de consumidores deben buscar formas de coordinación y colaboración entre ellas, que vayan desde el ámbito (ínter) sectorial al regional (entre países), para así lograr una visión panorámica que se necesita para interpretar adecuadamente las decisiones de las empresas y los reguladores, sus fallas y limitaciones y para ganar capacidad fiscalizadora y propositiva.
3. Las organizaciones tienen que poseer los conocimientos de participar efectivamente en reformas de regulaciones y en los procesos de elaboración de legislación cuando tengan impacto sobre el acceso a los servicios públicos, tarifas, etc., lo que significa capacitarse para mejorar sus conocimientos y habilidades técnicas.
4. Los consumidores deben estar representados en el organismo que fija los precios o tarifas, o participar de los

procesos de fijación de ellas, incluso a través de consultas y/o audiencias públicas. Para ello las organizaciones de consumidores deben tener acceso a la información presentada por las empresas para justificar la solicitud de cambio de tarifa. Las organizaciones que representen a los consumidores domiciliarios no deben ser las mismas organizaciones que representen a los consumidores comerciales, industriales o grandes consumidores.

3.2. Reguladores, superintendencias y tomadores de decisiones en temas de políticas públicas

En los países donde no existe una legislación ni regulación de un servicio público específico o es incompleta o imprecisa ^[xxii], la autoridad responsable del mismo debería elaborarla o modificarla, tomando en cuenta con el mismo peso a todas las partes involucradas en base a los principios de igualdad y equidad ante la ley.

El objetivo debe ser el suministro eficiente, inclusivo y sostenible del servicio, a precios razonables y accesibles. Debe haber una separación completa entre la prestación de servicios públicos y las funciones reguladoras del mismo.

Un problema muy importante de la regulación es la asimetría de la información entre el proveedor y regulador ^[xvii], causada, por un lado porque el proveedor tiene mayor acceso a la información por su proximidad al proceso (o la produce), y por otro lado por las diferencias en recursos (financieros, humanos, de conocimiento, etc.). Con esta asimetría el ente regulador no puede funcionar de manera eficiente, lo que causa un detrimento a los consumidores.

Otro problema es la (falta de) participación ciudadana, algo que hay que promover ^[xxiii]. En 2006 un grupo de trabajo sobre participación de la sociedad civil de ADERASA (Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento en las Américas) aprobó seis compromisos en torno a la participación

ciudadana en el sector de agua potable y saneamiento. Los principios aprobados ^[xxiv] son aplicables no solamente a este sector sino a otros servicios públicos. Los principios son:

- La participación ciudadana es fundamental para lograr una mayor legitimidad de los entes reguladores.
- La participación se debe dar a través de mayores y mejores niveles de información a la ciudadanía.
- Resulta imprescindible el compromiso con la educación ciudadana sobre temas propios del sector.
- Se deben crear activamente espacios de consulta y participación que permitan canalizar los aportes, sugerencias, inquietudes y perspectivas de la sociedad civil.
- En la toma de decisiones, deben considerarse los aportes de la sociedad civil.
- Adoptar indicadores que permitan hacer un seguimiento de la aplicación de estos principios.

Existe el peligro que, con el desarrollo de las nuevas tecnologías, las instituciones pueden evitar la inclusión de asociaciones de consumidores y comunicarse directamente con los consumidores. El peligro ya se indicó en la introducción donde se habló de las deficiencias típicas de grupos de interés amplio y heterogéneo.

A continuación se hacen las siguientes propuestas⁴ para los entes reguladores:

1. Asegurar el acceso a la información relevante (por ejemplo, mediante TIC) para los consumidores y no solo la información requerida por la legislación sobre transparencia y acceso a información ^[iii].

⁴ Cabe aclarar que donde se habla de los entes reguladores, se debe entender también incluidas a las superintendencias o gobiernos en el caso de no existan entes reguladores.

2. Hacer efectiva la participación⁵ ciudadana y facilitar la representación de los consumidores en el diseño y formulación de políticas y la co-ejecución de programas como parte del proceso democrático [xx, xxiii]. Por lo tanto, se necesita una plataforma para que puedan expresar sus opiniones, problemas e inquietudes ya sea de manera virtual o por representación [xv]. En el caso que la asociación o las asociaciones de consumidores no tenga(n) los recursos suficientes para su participación, se debe buscar un mecanismo por el cual el o los proveedor(es) la financien [xviii].
3. Transparentar su financiamiento, demostrando su autonomía e independencia, además de publicar su nómina de empleados, su rol o función y los deberes y derechos de los participantes (reguladores, regulados, consumidores y relacionados), incluyendo procedimientos de apelación y revisión de las decisiones que puedan realizarse preferentemente mediante el uso de TIC.
4. Publicar los marcos y los procesos regulatorios de manera clara y comprensiva, incluyendo la toma de decisiones y resoluciones, la realización de investigaciones y convocatorias a consultas públicas presenciales o mediante el uso de TIC [xxiii].
5. Publicar las fórmulas tarifarias, que deben estar orientadas no sólo por criterios de eficiencia económica y suficiencia financiera sino, además, por criterios sociales y ambientales. Estas pueden ser diferenciales para promover el uso racional de los recursos [xv]. Además, deben transparentar completamente los

⁵ Participación no implica representación. Es decir, la participación en general es informal mientras la representación significa que la posición de los consumidores está tomada en cuenta en la toma de decisiones. Diferentes mecanismos de participación están descritos en: Diferentes modelos de participación de los consumidores en agencias regulatorias, Programa de fortalecimiento da capacidade técnica da participação social nos processos regulação convênio ATN/ME10541 BR (BRM1035), Serra Cambaceres, A y Collado, C.; IDEC y Banco Interamericano de Desarrollo, 2008.

costos de los servicios y explicar las razones de la situación actual respecto al acceso a un servicio, incluyendo aspectos económicos, tecnológicos, geográficos, subsidios, etc.

6. Desarrollar un sistema de monitoreo⁶ de los servicios prestados, junto con organizaciones de consumidores utilizando herramientas digitales para que los consumidores puedan hacer conocer sus reclamos e inquietudes [xxv].
7. Estudiar buenas prácticas de otros países para optimizar su regulación en relación a la participación ciudadana, políticas tarifarias y calidad del servicio. Asimismo, los entes reguladores deben estar altamente capacitados para cumplir con su rol.
8. Buscar la coordinación con entes reguladores afines (de un mismo sector) de diferentes países, con la finalidad de hacer mucho más efectivo el control y fiscalización de las empresas que se están expandiendo internacionalmente, para conseguir la armonización regulatoria en diferentes países. También pueden buscar la coordinación con entes reguladores dentro de un país para crear agencias multisectoriales y brindar cierta información general del sector y/o estadísticas sobre los reclamos y consultas públicas gracias a la coordinación de esfuerzos.
9. Establecer las normas técnicas básicas, utilizando normas internacionales (o sus versiones nacionales homologadas) para establecer la calidad del servicio (ej. normas ISO 24510, 24511 y 24512 para agua y saneamiento), para definir cómo pagar los servicios públicos en red (ISO 14452) o usar la guía ISO/IEC Guía 76:2008 [xxvi].

⁶ Por ejemplo, las herramientas de PG Exchange sobre monitoreo y evaluación de servicios públicos, <http://bit.ly/U5CHUK>.

3.3. Proveedores de servicios públicos

Como se mencionó en la sección anterior, existe una asimetría de información y de recursos entre las empresas proveedoras de servicios y los entes reguladores y los consumidores. Sin embargo, a veces estas empresas están dispuestas a compartir esta información pero no tienen conocimiento que haya una demanda por ella o, por falta de prioridad, no se están enfocando en el servicio al cliente^[xxvii].

1. Los proveedores deberían utilizar las TIC para:

- a. Mejorar la comunicación dirigida a los usuarios (servicio al cliente) respecto al servicio, ej. en el caso de un corte de suministro o de una urgencia informar a los usuarios de manera adecuada y oportuna⁷ para que ellos puedan tomar medidas.
- b. Mejorar su receptividad y estimular las comunicaciones de los usuarios, por ejemplo en el caso de problemas observados por estos últimos. O para lograr una disminución de pérdidas.
- c. Permitir a los usuarios utilizarlas para enviarles el estado de los medidores respecto al consumo registrado, o automatizar su lectura (por una empresa totalmente independiente del proveedor del servicio).
- d. Proporcionar opciones alternativas de facturación y de pago.
- e. Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos que presenten los consumidores en relación con el servicio o los servicios que preste la empresa, y contar con un “libro virtual” de quejas.
- f. Facilitar la presentación de reclamos o recursos mediante formularios simples.

g. Proveer información en forma clara y comprensible sobre precios y términos y condiciones de suministro del servicio. Esta debería contemplar información sobre: la disponibilidad de acuerdos de pago, estándares del servicio, reglas aplicables a la conexión, desconexión y reconexión, obligaciones del consumidor y del proveedor para una provisión segura, confiable y de buena calidad de los servicios; propiedad, instalación y mantenimiento de los medidores, y sistemas de reclamos y reparaciones.

h. Asegurar que la factura contenga información suficiente para que el usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, el plazo y modo en el que se debe hacer el pago, etc.

i. Proporcionar información contable y financiera que permita a los entes reguladores y a los grupos de consumidores distinguir entre utilidades obtenidas por el servicio esencial y las del negocio relacionado.

j. Asegurar que los entes reguladores disponen de toda la información necesaria para cumplir eficazmente sus funciones.

2. Los proveedores deberían utilizar las normas técnicas internacionales (o sus versiones nacionales homologadas) que establecen la calidad del servicio (ej. normas ISO 24510, 24511 y 24512 para agua y saneamiento), definen como pagar los servicios públicos en red (ISO 14452) o estimular el desarrollo de normas nacionales a base de ISO/IEC Guía 76:2008^[xxvii].

3. Los proveedores deberían permitir y estimular el monitoreo de sus servicios por

⁷ Por ejemplo, mediante un mensaje de texto enviado a los celulares de los usuarios en el área afectada.

parte de los consumidores o usuarios, utilizando métodos participativos⁸.

4. Los proveedores deberían, mediante programas comunales, brindar información gratuita para un uso más

racional de los servicios e informar a los consumidores acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.

⁸ Vea también la sección de recomendaciones para los entes reguladores.

4. Referencias

ⁱ Los consumidores toman la palabra: Electricidad, Telecomunicaciones y Agua Potable en América Latina; Consumers International, 1998, ISBN 956-7665-08-7.

ⁱⁱ Consumidores y servicios públicos: propuestas para la acción; Consumers International, 1999, ISBN 956-7665-12-5.

ⁱⁱⁱ Gobierno electrónico y participación ciudadana en la regulación de los servicios públicos en América Latina, Goldchluk, S., Linders, H. y Collado, C.; presentada en la 2ª Reunión Ministerial y la 4ª Reunión de Autoridades Nacionales de la Red GEALC, 2012 (disponible en internet: <http://bit.ly/WEvXgT>).

^{iv} Poverty and regulation: how regulation can contribute to poverty reduction in developing countries, Kirkpatrick, C. Parker, D.; Paper presented at the CRC Annual Conference, 2005.

^v Private sector participation in the water and wastewater services industry, Baumert, J. and Bloodgood, L.; Office of Industries, U.S. International Trade Commission, 2004.

^{vi} Administración del agua en América Latina: situación actual y perspectivas, Ballesteros, M. et al.; CEPAL Serie Recursos naturales e infraestructura, 2005.

^{vii} Consumer Participation and Pro-Poor Regulation in Latin America, Ugaz, C.; UNU/WIDER Discussion Paper N°. 2002/121.

^{viii} Servicios públicos y regulación. Consecuencias legales de las fallas de Mercado, Solanes, M.: CEPAL Serie Recursos naturales e infraestructura, 1999.

^{ix} Reducir el déficit regulatorio en los servicios públicos, Capítulo 12 en "Equidad, desarrollo y ciudadanía", CEPAL, 2000.

^x El Mercado en el Estado, Cunill Grau, Nuria; Nuevo Sociedad N° 221, mayo-junio de 2009 (disponible en internet: <http://bit.ly/YO5I9D>).

^{xi} On Latin America's Infrastructure Privatization and Its Distributional Effects, Estache, A., World Bank and ECARES, 2003.

^{xii} The urban poor in Latin America, Fay, M. (editor); World Bank Directions in Development, 2005, p.35.

^{xiii} Water supply and health, Hunter, P.R., MacDonald, A.M. and Carter, R.C.; PLoS Medicine, November 2010, Vol. 7, Iss. 11 (disponible en internet: <http://bit.ly/Xxiouv>).

^{xiv} Servicios de agua potable y saneamiento: lecciones de experiencias relevantes, Lentini, E.; CEPAL y Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (GIZ).

^{xv} Moving from protest to proposal: building the capacity of consumer organisations to engage in urban water supply and sanitation sector reform in Africa; Consumers International and WSP (World Bank), 2004.

^{xvi} Regulation of the private provision public water-related services; CEPIS/PAHO, 1997.

^{xvii} Acceso a la información: una tarea pendiente para la regulación latinoamericana, Jouravlev, Andrei, CEPAL Serie Recursos naturales e infraestructura, 2003.

^{xviii} Participación de los consumidores en el proceso regulatorio: presentación en el V Congreso Brasileño de Regulación, Jouravlev, A.S., 2007.

^{xix} Prácticas recomendables para la elaboración de leyes y regulaciones relacionadas con el recurso hídrico, Solanes, M. y Getches, D.; Banco Interamericano de Desarrollo, 1998.

^{xx} Organizaciones de la sociedad civil y programas nacionales TIC: buscando el encuentro, Saravia, Miguel; ITDG, ISBN 9972-47-108-X, 2004.

^{xxi} Citizen Report Card, disponible en internet: <http://bit.ly/We3FYE>. Comentarios del Banco Mundial sobre el uso de estas fichas: <http://bit.ly/U5A6dk>.

^{xxii} Las debilidades del marco regulatorio eléctrico en materia de los derechos del consumidor, Balbontín, Patricio Rozas; CEPAL, 1998.

^{xxiii} Informe de la reunión sobre temas críticos de la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento en los países de la

región, p.13, recomendaciones, Jouravlev, Andrei; CEPAL Serie Seminarios y conferencias, 2003.

^{xxiv} Seminario internacional “Rol del regulador de agua potable y saneamiento en el siglo XXI: retos y oportunidades”, CEPAL, 2010.

^{xxv} Participatory Monitoring & Evaluation, World Bank, disponible en internet: <http://bit.ly/vRHBuQ>.

^{xxvi} Desarrollo de estándares de servicios (públicos) – Recomendaciones para abordar temas de consumo, ISO/IEC Guía 76:2008; <http://bit.ly/126MNZ8>.

^{xxvii} Hutchings, Misha T.; Pacific Institute, comunicación privada, 2013.



Consumers International
Oficina para América Latina y el Caribe
Pdte. Juan Antonio Ríos 58, piso 7
Santiago – Centro
Chile
<http://es.consumersinternational.org>
twitter: @CIESPANOL

ISBN: 978-956-7665-24-2



9 789567 665242