

SP2G: Elaborar protocolos para tratar las quejas de calidad del agua de los consumidores

ÁREA REGULATORIA: SALUD PÚBLICA		SP2G
OBJETIVO SP2 El cumplimiento regulatorio respecto de los planes de seguridad de agua y saneamiento se supervisa a través de la información recopilada sobre la calidad del agua	HOJA DE ACCIÓN SP2G ELABORAR PROTOCOLOS PARA TRATAR LAS QUEJAS DE CALIDAD DEL AGUA DE LOS CONSUMIDORES	
COSTO: Medio FRECUENCIA: Única vez GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, laboratorios, operadores de servicios, ministerios de salud y asociaciones de consumidores		
DESCRIPCIÓN Los organismos reguladores elaboran protocolos para investigar y tratar las quejas de los consumidores sobre la calidad del agua, hasta su resolución satisfactoria. Los organismos reguladores realizan cada vez más esta tarea a través de plataformas en línea o por teléfono, donde se invita a los consumidores a presentar sus quejas, hacer un seguimiento con organismos reguladores sobre las resoluciones adecuadas y, posiblemente, obtener una compensación. Podrían desarrollarse mecanismos digitales interactivos junto con plataformas similares que ya existen en las autoridades nacionales de salud. Así, los organismos reguladores analizan las quejas y las responden, en conjunto con las autoridades de salud. Los mecanismos de quejas deben delinear claramente los pasos y procedimientos accesibles para todas las partes interesadas.		
RESULTADOS ESPERADOS <ul style="list-style-type: none"> • Se previenen efectos peligrosos en la salud pública. • Los operadores de servicios se rectifican cuando no se cumplen los requisitos regulatorios. 		
EJEMPLO 1: REINO UNIDO En el Reino Unido, los consumidores se ponen en contacto con el Cuerpo de Inspección de Agua Potable (DWI, por sus siglas en inglés) si les preocupa la calidad del agua potable o no están satisfechos con la forma en que su proveedor de agua ha resuelto sus problemas. El DWI tiene la obligación de investigar estas cuestiones, y un inspector registra e investiga las quejas. Si un consumidor se pone en contacto con el DWI para plantear un problema relacionado con la calidad del agua de grifo y no se ha puesto en contacto con su proveedor de agua, el DWI lo derivará a su proveedor de agua. Como organismo regulador de la calidad del agua potable en Inglaterra y Gales, el DWI tiene la obligación de investigar las quejas de los consumidores sobre el suministro público de agua, cuando el agua se usa para el consumo humano, tal como se define en la regulación sobre calidad del agua potable. Se siguen los siguientes pasos después de recibir las quejas: <ul style="list-style-type: none"> • El Cuerpo de Inspección enviará un correo electrónico desde el buzón de consultas de DWI al contacto diario designado por la empresa suministradora de agua con el número de referencia del reclamo, y solicitará un informe completo sobre las comunicaciones de la empresa con el consumidor y su investigación del asunto. • Las empresas deben proporcionar un informe similar protegido por contraseña a DWI.Enquiries@defra.gov.uk en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha del correo electrónico. El Cuerpo de Inspección acusará recibo por correo electrónico. 		

- Una vez que se recibe el informe del proveedor de agua, el Cuerpo de Inspección evaluará la investigación del proveedor sobre la preocupación del consumidor. El rol del Cuerpo de Inspección consiste en evaluar el desempeño y la investigación del proveedor de agua en relación con la denuncia para determinar si se han cumplido los requisitos de la regulación.
- Si el Cuerpo de Inspección está satisfecho con la investigación del proveedor sobre la preocupación del consumidor, le escribirá al consumidor para explicarle el resultado de la investigación y aconsejarle sobre cualquier otra medida que deba tomar para ayudar a resolver su inquietud (por ejemplo, la sustitución de la tubería privada de suministro). Se enviará una copia de la carta en PDF protegida por contraseña al contacto diario del proveedor para registros de la empresa.
- Si el Cuerpo de Inspección llega a la conclusión de que el proveedor no ha cumplido plenamente los requisitos de las regulaciones o sus obligaciones en virtud de la ley, el inspector escribirá al contacto del proveedor a nivel directivo, y formulará recomendaciones o iniciará otras medidas si lo considera necesario, de conformidad con la política publicada por el Cuerpo de Inspección. Normalmente no se enviará copia de estas cartas al consumidor, a menos que presente una solicitud al amparo de la Ley de Libertad de Información, en cuyo caso podrá facilitarse una versión redactada que proteja la identidad de las personas.
- Si el Cuerpo de Inspección hace alguna recomendación o procede con una nueva ejecución, se informará al consumidor en la carta final.

EJEMPLO 2: PERU

En Perú, enmarcados en la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, la Resolución de Contraloría N.º 146-2019-CG y la Ley 28716, y el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, diversos operadores -como el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho SA- han aprobado sistemas de control interno que incluyen protocolos de atención de reclamos por vía telefónica, con el objeto de lograr la celeridad y el control en la atención de reclamos y sugerencias dentro de los plazos establecidos por el regulador, asegurando una atención rápida y oportuna a los usuarios.

EJEMPLO 3: PANAMÁ

En Panamá, por Resolución N.º: JD-1297 del Ente Regulador de los Servicios Públicos se adoptó el procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten con motivo de la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, cuyos principales aspectos son:

1. Los clientes podrán presentar, personalmente, por escrito, a través del teléfono, correo, fax u otro medio idóneo, en las oficinas del Ente Regulador las reclamaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso de no considerarse satisfechos con la respuesta brindada por el prestador
2. El Ente Regulador notificará a los prestadores las reclamaciones que reciba, entendiéndose que los prestadores aceptan los fundamentos expuestos por el reclamante si no sustentan su posición dentro de los siete días siguientes al recibo de la notificación de la reclamación, caso en el que el Ente Regulador ordenará lo conducente al prestador con el propósito de que se dé respuesta a la reclamación presentada.
3. Ente Regulador, en cualquier momento, podrá realizar las inspecciones que estime convenientes para verificar las afirmaciones o los hechos expuestos en la reclamación o aquellos presentados por el prestador en su escrito de contestación.
4. En cualquier momento podrá ordenarse una mediación con el propósito de que las partes puedan llegar a un acuerdo. Los acuerdos que surjan de la misma serán obligatorios y darán por terminado el proceso de reclamación. Si las partes no llegan a un acuerdo sobre los hechos objeto de la reclamación, el proceso continuará de acuerdo al procedimiento de reclamación.

ENLACES

Reino Unido. Cuerpo de Inspección de Agua Potable del Reino Unido (DWI): <https://cdn.dwi.gov.uk/wp-content/uploads/2020/11/03135403/Guidance-on-Consumer-Complaints-Version-1.1.pdf>

Perú: Resolución de Gerencia General No. 023-2929. Servicio de Agua potable y alcantarillado de Ayacucho S.A.

<https://www.sedaayacucho.pe/archivos/750-resolucion-de-gerencia-general-n-023-2020-seda-ayacuchogg-protocolo-de-atencion-de-reclamos-va-telefonica.pdf>

Panamá: Resolución N.º: JD-1297 de 29 de Marzo de 1999. Procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten al ente regulador de los servicios públicos con motivo de la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario

https://www.asep.gob.pa/wp-content/uploads/atencion_usuario/procedimiento/jd_1297.pdf

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

La elaboración de protocolos para tratar las quejas de los consumidores sobre la calidad del agua requiere capacidad técnica para comprender la gravedad y las consecuencias relacionadas de los tipos específicos de quejas. Esta comprensión permitirá el desarrollo de protocolos con diferentes clasificaciones de las quejas, lo que puede permitir respuestas con ligeras diferencias dentro de los protocolos. También se requiere capacidad administrativa y tecnológica para establecer y administrar una línea telefónica, una dirección de correo electrónico y una base de datos. Los socios para el desarrollo pueden proporcionar respaldo técnico y administrativo específico a los organismos reguladores cuando estén elaborando protocolos.