

Nivel de servicio	Importe por pagar en relación con las fallas (EUR)				
	CityWest	Sudeste	Valle de Yarra	Barwon	Central Highlands
Agua					
Interrupciones no planificadas ni restauradas en un período específico	15	15	15	–	15
Más de cinco interrupciones no planificadas en cualquiera de los 12 meses	15	15	15	30	15
Incapacidad de notificar una interrupción planificada	–	–	15	–	–
Interrupciones planificadas durante las horas pico (de 5 a. m. a 9 a. m., de 5 p. m. a 11 p. m.)	–	–	15	–	–
Interrupciones planificadas más prolongadas que las informadas	–	–	15	–	–
Interrupciones planificadas de más de 5 horas	–	–	15	–	–
Reparación de las tuberías de servicio con fugas dentro de los 5 días	–	–	–	–	15
Agua residual					
Más de tres interrupciones en 12 meses	15	15	15	30	15
Interrupciones no restauradas en un período especificado	15	15	15	–	15
Derrames no contenidos en un período de notificación especificado	300	300	300	–	–
Derrames no contenidos en una vivienda con una hora de notificación	300	300	300	–	–

EJEMPLO 2: COSTA RICA

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), por mandato legal, sanciona a los operadores, cumpliendo con el procedimiento administrativo previsto en la Ley General de la Administración Pública (Ley N.º 6227 de 1968), con multas de cinco a diez veces el valor del daño causado, cuando se presenten incumplimientos en las normas y regulaciones del servicio en aspectos como:

- Mantenimiento inadecuado de la infraestructura y los equipos de trabajo del servicio público regulado, que ponga en peligro personas o propiedades.
- Incumplimiento de las condiciones vinculantes impuestas en resoluciones tarifarias al prestador del servicio público.
- Incumplimiento de las normas y los principios de calidad en la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea atribuible a un caso fortuito o de fuerza mayor.

EJEMPLO 3: 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. Dentro de sus atribuciones se encuentra la aplicación de sanciones a los prestadores por incumplimientos o violaciones. En uso de sus facultades, el Directorio del ERSAPS adoptó el Reglamento de Infracciones y Sanciones, en el cual define tres (3) categorías de infracciones, en los siguientes términos:

- Infracciones Leves: Son aquellas que no representan un daño irreversible a la salud de las personas, asociadas a incumplimientos en las condiciones de tratamiento de las aguas residuales, la continuidad, la calidad de agua potable, entre otros.
- Infracciones Graves: Dentro de esta categoría se incluye la negativa a brindar información al ente regulador y a los usuarios, obstaculizar o impedir la práctica de verificaciones realizadas por el ERSAPS, incumplir el régimen tarifario o reincidir en las infracciones leves.
- Infracciones Muy Graves: Son aquellas acciones u omisiones consideradas leves o graves que de manera reiterada y reincidente se realizan por parte del prestador de servicios.

De acuerdo con lo anterior, el reglamento fija multas económicas, a partir de un porcentaje de la facturación promedio de los tres meses previos a la fecha en que se cometió la infracción. En ese sentido, las infracciones leves tienen una multa del 2%, las infracciones graves del 3.5% y las infracciones muy graves del 5% de la facturación promedio de los tres meses previos a la fecha de la infracción.

ENLACES

Australia. <https://www.esc.vic.gov.au/water/codes-and-guidelines/customer-service-codes>

Costa Rica. Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos: <https://aresep.go.cr/transparencia/rendicion-cuentas/planes-cumplimientos/160-marco-legal1/leyes-y-reglamentos-generales/2414-leyes-reglamentos-y-decretos>

Honduras. Reglamento de Infracciones y Sanciones:
<https://www.ersaps.hn/normativa-u.html>

CAPACIDADES INTERNAS NECESARIAS Y EL ROL DE LOS SOCIOS

Establecer sanciones requiere que los organismos reguladores tengan determinadas habilidades administrativas y judiciales. Estas podrían sostenerse y respaldarse mediante las mejores prácticas de otros organismos reguladores. Entre los posibles socios, se incluyen instituciones judiciales y disciplinarias, junto con los socios para el desarrollo. El personal de los organismos reguladores debe estar capacitado para aplicar y administrar medidas disciplinarias dentro del mandato regulatorio.