

PC3B: Establecer sistemas de penalidades por infringir disposiciones contractuales con respecto a la protección del consumidor

ÁREA REGULATORIA: REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR		PC3B
<p>OBJETIVO PC3</p> <p>La protección al consumidor se refuerza a través de sanciones o recompensas</p>	<p>HOJA DE ACCIÓN PC3B</p> <h3>ESTABLECER SISTEMAS DE PENALIDADES POR INFRINGIR DISPOSICIONES CONTRACTUALES CON RESPECTO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR</h3>	
<p>COSTO: Bajo FRECUENCIA: Única vez</p> <p>GRUPOS OBJETIVO: Organismos reguladores, operadores de servicios y consumidores</p>		
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>En casos más severos de incumplimiento de las obligaciones de un contrato de servicio, los organismos reguladores pueden aplicar sanciones como último recurso. Asimismo, pueden abrir procedimientos administrativos de infracción contra los operadores según los términos establecidos en la legislación. Las sanciones deben ser graduales. Por ejemplo, los organismos reguladores pueden modificar procedimientos, o una decisión que en principio la tomó un operador, o penalizar a los operadores por el incumplimiento de las instrucciones regulatorias. Un miembro del personal del operador también puede recibir una penalización si la información entregada no refleja deliberadamente la realidad. Antes de la aplicación real, las sanciones también deben describirse de manera transparente a través de un mecanismo, que especifica su secuencia de tiempo, las condiciones y los términos. Los sistemas de penalidades predefinidos permiten la imposición de las penalidades adecuadas sobre los servicios públicos para actos u omisiones que infrinjan las disposiciones legales de los contratos de servicio. Los mecanismos de sanción descritos de manera transparente garantizan la integridad de las acciones regulatorias de infracción.</p>		
<p>RESULTADOS ESPERADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las infracciones de los contratos se reducen o se previenen de manera oportuna. • Los operadores de servicios y los consumidores previenen un mayor incumplimiento del contrato. • Los consumidores reciben una compensación adecuada cuando corresponde. 		
<p>EJEMPLO 1: ZAMBIA</p> <p>En Zambia, la Ley de Agua y Saneamiento (núm. 28 de 1997) establece que la licencia de operación de las empresas de servicios públicos puede suspenderse o cancelarse si un proveedor no cumple con las condiciones de la licencia. Otras penalidades aplicables según la misma ley penalizan a una persona (un miembro del personal de un proveedor) si se encuentra que es responsable de un acto negligente que dio lugar al suministro de agua no segura. Esta penalidad puede suponer una multa, la prisión, o ambas. El Consejo Nacional de Suministro de Agua y Saneamiento (NWASCO) organiza inspecciones anuales de las 11 empresas comerciales de servicios públicos y seis esquemas privados, y publica los resultados en informes del sector.</p>		

EJEMPLO 2: BOLIVIA

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), es el ente regulador de Bolivia que, en el marco de sus funciones, debe vigilar el cumplimiento de los compromisos asumidos por las empresas prestadoras, respecto de la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, con el fin de que se cumplan los indicadores de gestión, en las dimensiones de cobertura, continuidad, calidad, cantidad y sostenibilidad.

Con base en lo anterior, la AAPS cuenta con un manual de seguimiento y fiscalización a las empresas prestadoras dentro del cual establece un régimen de sanciones y multas, que determina los tipos de infracciones en que pueden incurrir los prestadores, los cuales corresponden a:

- Relacionadas con la no provisión de un servicio de emergencia de abastecimiento de agua potable.
- Relacionadas con el corte o la continuidad del servicio.
- Relacionadas con el incumplimiento de obligaciones de reporte sobre el suministro de información a la AAPS o a los usuarios.
- Relacionadas con la atención al usuario.
- Relacionadas con descargas de efluentes que sobrepasen niveles de calidad admitidos.
- Relacionadas con cualquier incumplimiento en los parámetros admitidos de calidad de agua potable, evaluadas en función del riesgo creado para la salud de la población.
- Relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con las pólizas de seguros, cargos a los usuarios (tarifas) y contribuciones o retribuciones a la AAPS o a los usuarios.

Para cada tipo de infracción, el manual define el monto de las multas, según el tipo y la gravedad del incumplimiento.

EJEMPLO 3: PARAGUAY

La Ley General del marco regulatorio y tarifario del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario de la República del Paraguay, señala que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) podrá aplicar sanciones de diferentes tipos a los prestadores y usuarios, entre las cuales se encuentran el apercibimiento, las multas, la intervención cautelar, el requerimiento de rescisión contractual o revocación del permiso, y el requerimiento de clausura de establecimientos.

En particular, las sanciones están asociados a una serie de infracciones establecidas desde la legislación, en aspectos como:

- Violaciones a las disposiciones de la ley general o las reglamentaciones expedidas por la ERSSAN.
- Incumplimiento del prestador de cualquiera de sus obligaciones.
- Incumplimiento de los usuarios de cualquiera de sus obligaciones.
- Pérdidas de agua potable en las instalaciones.
- Mal funcionamiento de los medidores de consumo.
- Fallas en la facturación y/o distribución de las facturas de consumo.
- Incumplimiento en los parámetros de calidad del agua.

Con base en lo anterior, la ERSSAN adoptó un reglamento de infracciones y sanciones donde desarrolla en detalle el tipo de sanciones a aplicar, la tipificación de infracciones (leves, graves o gravísimas), el monto de las multas, junto a sus agravantes y atenuantes, así como los procedimientos para su pago o revocación, entre otros aspectos.

ENLACES

Zambia. Página web del Nwasco, ejemplo de comunicación vinculada al cumplimiento insatisfactorio de las tareas:

<http://www.nwasco.org.zm/index.php/media-center/news1/120-nwasco-implores-lwsc-to-comply-with-water-supply-guidelines>

Bolivia. Manual de seguimiento y fiscalización para Empresas Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA) titulares de licencia y autorizaciones transitorias:

<http://www.aaps.gob.bo/images/MarcoLegal/ResolucionesAdministrativas/RAR%20171%20EPSA.pdf>

Paraguay. Ley General y Reglamento de infracciones y sanciones:

https://erssan.gov.py/application/files/7515/8741/1529/Marco_Regulatorio.pdf y

[https://erssan.gov.py/application/files/3315/8896/1500/Reglamento de Infracciones y Sanciones.pdf](https://erssan.gov.py/application/files/3315/8896/1500/Reglamento_de_Infracciones_y_Sanciones.pdf)

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 en 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 de su mandato regulatorio.