EL ENTE REGULADOR: SU PAPEL EN LA SOCIEDAD

ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RAFAEL DE GRACIA NAVARRO

IX REUNION ARIAE

PUNTA DEL ESTE, URUGUAY

ABRIL DE 2005

COMPETENCIAS

- Dictar Políticas: Corresponde directamente al Estado.

- Regulación: El Estado a través de un ente gubernamental autónomo e independiente (ERSP).

- Prestación de los Servicios: Mediante agencias autónomas, ya sean de carácter público, privado o mixto.

ENTES REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Entidades especializadas que tienen la función de controlar el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de los servicios públicos y la protección de los derechos de los usuarios.

¿Por qué se Regula?

- Principalmente, por las características de **monopolio natural** que presentan los servicios públicos.
- No hay competencia o si hay es muy poca.
- El usuario no tiene otras opciones si no le gusta el precio y/o la calidad del servicio.
- El prestador no tiene incentivos para mejorar, pues no tiene amenaza de que otro entre a prestar el servicio.

¿Para qué se Regula?

- Para simular condiciones de competencia:
  - Que el cliente reciba un producto de buena calidad a un buen precio.
  - Que el prestador del servicio reciba la retribución económica que le corresponde.
  - Controlar externalidades (salud y ambiente).
  - Para que los recursos del prestador sean utilizados conforme a las metas fijadas.
  - Asegurar continuidad de planes y proyectos.
  - Asegurar que se hagan las inversiones.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Organismo autónomo del estado, con personería jurídica y patrimonio propio, con derecho a administrarlo y con fondos separados e independientes del gobierno central.

ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS
PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Es dirigido y administrado por una Junta Directiva compuesta por tres miembros principales, denominados Directores, nombrados por el Órgano Ejecutivo y ratificados por la Asamblea Legislativa por un período de cinco años.

MARCO LEGAL
Ley 26 de 29 de enero de 1996

- Crea el Ente Regulador de los Servicios Públicos.
- Establece las facultades legales asignadas a la entidad para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Define los propósitos fundamentales para los cuales fue creada esta entidad.
- Establece los lineamientos para su organización y el marco de acción en el cual debe funcionar esta institución.
- Es complementada por las leyes sectoriales.

Funciones del Ente Regulador

- Otorgar las concesiones, licencias y autorizaciones de los servicios públicos que regula;
- Verificación del cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios públicos;
- Promoción de la competencia en los servicios públicos;
- Aprobación del régimen tarifario de los servicios públicos;
- Reglamentación de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos;

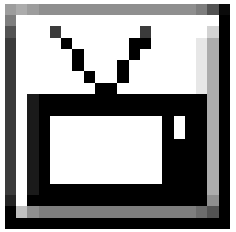
Funciones del Ente Regulador

- Aplicar sanciones a los prestadores de los servicios públicos que no cumplan con las normas vigentes;
- Procesar los reclamos y denuncias presentadas por usuarios, prestadores de servicios y otros;
- Efectuar encuestas de opinión a los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos;
- En general, ejercer vigilancia sobre el funcionamiento de los servicios públicos de acuerdo a las normas legales vigentes.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Ejerce el poder de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural.



OBJETIVOS

- Propiciar la competencia.
- Evitar los abusos de las empresas en posiciones dominantes.
- Propiciar el desarrollo tecnológico y los nuevos servicios.
- Proteger el interés público y social.

SECTOR ELÉCTRICO

Sistema Eléctrico Nacional

- La actividad de generación está sujeta a la competencia.

- Las actividades de transmisión y distribución son reguladas.

Normas Técnicas y de Calidad del Servicio Eléctrico

- Norma de Calidad del Servicio de Transmisión.
- Norma de Calidad del Servicio de Distribución.
- Norma de Calidad del Servicio Comercial.
- Norma de Medición de los Clientes Regulados.
- Norma de Alumbrado para Calles y Avenidas.

SISTEMA ELÉCTRICO NACIONAL

ATENCIÓN A CLIENTES

ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS
PUBLICOS

ESTIMADO USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

¿CONOCE SU REGLAMENTO DE DERECHOS Y DEBERES?

El Ente Regulador de los Servicios Públicos ha desarrollado un **Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios**, que las empresas prestadoras de servicios públicos están obligadas a tener a disposición de sus clientes, de forma gratuita. Estos son los 25 derechos y 10 deberes de los usuarios.

Derechos de los Usuarios:

- A tener acceso a los servicios públicos, sin discriminación y en igualdad de condiciones.
- A que la facturación del servicio se ajuste a los precios o tarifas vigentes.
- A recibir un servicio con los niveles de calidad establecidos por el ERSP, las Leyes Sectoriales, las concesiones y/o licencias.
- A que se le mida correctamente el consumo cuando sea aplicable, según los plazos y términos fijados.

Derechos de los Usuarios:

- A obtener los créditos o compensaciones por interrupciones o deficiencias en el servicio, con fundamento en las leyes sectoriales vigentes.
- A reclamar ante el prestador por cualquier deficiencia u otro aspecto relacionado con la prestación del servicio, y a recibir respuesta en plazo no mayor de 30 días.
- A no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo y a que no se le suspenda el servicio mientras dure la investigación en el prestador.

Deberes de los Usuarios:

- Pagar por el consumo o uso del servicio y cualquier otro cargo aplicable de acuerdo a las normas vigentes.
- Permitir el acceso del personal de la empresa prestadora, debidamente identificado, para la lectura del medidor, tareas de mantenimiento y reparaciones en horas habituales de trabajo.

Deberes de los Usuarios:

- No revender el servicio.
- No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar las conexiones externas sin el consentimiento previo y por escrito del prestador.
- No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
- Informar a la empresa sobre cualquier anormalidad, defecto o situación de peligro observado en las instalaciones o el servicio.

Presentación de Reclamos

- Presentar reclamo ante el prestador
  - Máximo 30 días para responder
  - Asignar No. de reclamo
- Si no está de acuerdo con la respuesta del prestador,
- Podrá presentar reclamo ante el E.R.S.P. en:
  - Oficinas del Atención a Clientes
  - Carpas móviles
  - Vía Fax
  - Vía telefónica
  - Vía internet

RECLAMOS POR TIPO DE SERVICIO

	2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año
Telecomunicaciones		94%	70%	65%	65%
Electricidad		4%	25%	28%	29%
Agua		2%	5%	7%	6%
Total de reclamos		2,252	2,549	2,530	2,712(*)
Recursos de recon.					14%

*Estimado a Diciembre 2003
(cifras reales a agosto 2003: 1,806)

Oficinas de Atención al Cliente

♦ **Oficinas Actuales**

♦ **Oficinas II Semestre 2003**