




**AUTORIDAD REGULADORA DE LOS
SERVICIOS PUBLICOS
(ARESEP)
COSTA RICA**



NUESTRA MISIÓN

 La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es la responsable de regular técnica y económicamente los mercados que le asigna la ley y de ser garante de la prestación óptima de dichos servicios para elevar la calidad de vida y la satisfacción de las necesidades de los habitantes de la República, en forma transparente, oportuna, eficiente y razonable.



NUESTRA VISION

- La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos es la institución apreciada y reconocida por los habitantes de la República, fundamental para garantizar la prestación óptima de los servicios, pues desarrolla su labor en forma oportuna, justa, imparcial e independiente a favor de la colectividad y el interés público. Esto lo realiza con funcionarios abnegados, honestos, proactivos y cooperadores, quienes están a la vanguardia en materia de regulación.



1. QUE VISIÓN EXISTE DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL. ¿CUÁL ES LA FILOSOFÍA?

- En Costa Rica se inició con la aprobación de la Ley 7593 Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la posibilidad de introducir la participación ciudadana en los procesos de fijación tarifaria de dichos servicios.
- Es necesaria para conocer su sentir respecto a la prestación del servicio, principalmente sobre el control de calidad.



POSICIONAMIENTO

- **La Autoridad Reguladora es conocida como la que aumenta los precios, sin embargo, ya en el año 2000 el 32% de la población conocía nuestras facultades de atender quejas y denuncias.**



3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

- Audiencias públicas
- Quejas y Denuncias
- Grupos organizados de usuarios
- Información y Divulgación
- Capacitación



4. METODOLOGÍAS DE AUDIENCIAS PÚBLICAS

- -Publicación de convocatorias en dos diarios de circulación nacional
- Publicación en el Diario Oficial.
- -Presentaciones escritas y sustentadas
- -Participación en la Audiencia Pública
- -Consejero del Usuario
- -Se realizan en la comunidad interesada



5. RESULTADOS OBTENIDOS

- **Peticiones mejor justificadas técnica y legalmente.**
- **Cumplimiento de las condiciones de trámites anteriores**
- **Formación y educación de los usuarios**



6. RETOS PARA EL ORGANISMO REGULADOR

- ✉ **No crear falsas expectativas**
- ✉ **No convertir la participación ciudadana en un derecho solo a voz**
- ✉ **Lograr que la participación sea “INTELIGENTE”**
- ✉ **Lograr una información efectiva y oportuna**



7. ACTORES QUE PARTICIPAN

 **-Grupos organizados de usuarios**

 **-Cámaras empresariales**

 **-Usuarios en su condición personal**



8. FORTALEZAS y DEBILIDADES DE ESTOS ACTORES

FORTALEZAS





- 📄 -Interés genuino
- 📄 -Representación de la comunidad
- 📄 -Conocimiento del problema

DEBILIDADES

- 📄 -Interés personal
- 📄 -No siempre existe motivación
- 📄 -Falta de comprensión
- 📄 Deficiencia técnica



9. MECANISMOS DE DIFUSIÓN

-  **-Fax de las organizaciones**
-  **-Iglesias**
-  **-Medios regionales**
-  **-Municipios**



10. TRAMITACION DE QUEJAS

ARTICULO 27

- **ESTABLECE LA OBLIGACION DE TRAMITAR, INVESTIGAR Y RESOLVER LAS QUEJAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ESTABLECIDOS EN LA LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA , CUALQUIER QUEJA RELATIVA A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS REGULADOS POR LA LEY 7593.**



11. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

ARTICULO 28

- “SI LA DENUNCIA RESULTA FUNDADA, LA AUTORIDAD REGULADORA DICTARA LAS DISPOSICIONES PERTINENTES PARA QUE SE CORRIJAN LAS ANOMALIAS Y CUANDO EN DERECHO CORRESPONDA ORDENARA RESARCIR LOS DAÑOS EN SEDE ADMINISTRATIVA. LAS RESOLUCIONES QUE SE DICTEN SERAN VINCULANTES PARA LAS PARTES INVOLUCRADAS SIN PERJUICIO DE LOS RECURSOS ORDENADOS EN LA LEY.
- **SI DE LA DENUNCIA SE DESPRENDEN RESPONSABILIDADES PENALES, PARA CUALQUIER INVOLUCRADO, LA AUTORIDAD REGULADORA DEBERA INFORMARLO AL MINISTERIO PUBLICO.**



Continua articulo 28...

- **ESTA AUTORIDAD TRAMITARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS HASTA CONCLUIRLOS, DE CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. DEBERA INFORMAR DEL INICIO DE ESTE PROCEDIMIENTO AL ENTE QUE OTORGO LA CONCESION O EL PERMISO.”**



QUEJAS POR AÑO RECIBIDAS EN

ACUEDUCTO

	Año 2001	AÑO 2002	AÑO 2003*
Expedientes	75	121	88
Casos sin expediente	67	91	85

** Datos al 10 de agosto del 2003*

Estas quejas corresponden a:

☞ Cobros elevados y altos consumos

☞ Problemas por mala calidad

☞ Problemas de conexión