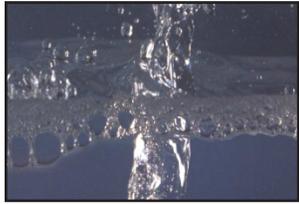


DATOS DE LOS SERVICIOS

Establecer un grupo de consumidores para servicios públicos de propiedad privada

Aunque la mayoría de tejanos reciben servicios de agua o alcantarillado de empresas de servicios públicos de propiedad pública, muchos tejanos obtienen esos servicios de empresas de servicios públicos propiedad de personas individuales, asociaciones o corporaciones.

Los clientes de empresas de servicios públicos de propiedad pública, como corporaciones de suministro de agua (water supply corporations, WSC) no lucrativas, distritos de ciudades y de agua, tienen una opinión en las decisiones tomadas en relación con su empresa de servicios públicos al ejercer su derecho a elegir la Junta directiva o el consejo de la ciudad que representa los intereses de sus electores.



Por otro lado, los clientes de empresas de servicios públicos de propiedad privada ubicadas fuera de los límites corporativos de una ciudad no eligen a las personas que toman las decisiones en la empresa de servicios. La Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas, PUCT) regula las tarifas y las prácticas de servicios públicos de estas empresas de servicios públicos. Los clientes participan en el proceso de vigilancia y revisión de estas empresas de servicios públicos de tres formas:

- Al asesorar a la Comisión sobre sus comentarios u objeciones de una autorización para proporcionar un servicio o un cambio de tarifa,
- Al pedir a la Comisión que investigue y corrija violaciones de la regla de servicio al cliente y
- Al participar en las audiencias realizadas para analizar un cambio de tarifa propuesto por la empresa de servicios públicos o solicitar autorización para proveer el servicio.

Los clientes pueden mejorar su eficiencia al aprovechar la fortaleza en el concepto de números y al presentar una voz unificada al comunicarse con su empresa de servicios públicos y con las agencias reguladoras.

Para las áreas atendidas por empresas de servicios públicos de propiedad privada ubicadas dentro los límites corporativos de la ciudad, los miembros del consejo de la ciudad elegidos regulan las tarifas y las prácticas de servicio de estos servicios públicos. Los clientes de estas empresas de servicios públicos deben expresar sus inquietudes y problemas con sus miembros del consejo de la ciudad elegidos.

¿Por qué se deben organizar los consumidores?

Los intereses e inquietudes de un área específica se entienden mejor por parte de las personas que viven allí. Cuando están bien organizados, un grupo de clientes puede ayudar a abrir las líneas de

comunicación entre los clientes, su empresa de servicios públicos y las agencias responsables de regular el servicio público.

Los consumidores pueden obtener más por su dinero al combinar sus recursos financieros y personales. Los residentes con talentos específicos se pueden identificar y pueden prestar su experiencia para resolver inquietudes relacionadas con los consumidores.

Las empresas de servicios públicos regularmente recuperan sus gastos legales y de asesoría a través de las tarifas que cobran por el servicio de agua y alcantarillado. Minimizar esos gastos en los casos en disputa antes de que PUCT ayude a mantener las tarifas bajas. Un grupo de consumidores organizado puede ser más eficiente para lograr un acuerdo y evitar los costos de un proceso de audiencia prolongado.

¿Cuándo se deben organizar los consumidores?

- Cuando las quejas e inquietudes en relación con la disponibilidad del coso del servicio empiezan a ocurrir primero:
- Cuando se ha presentado la solicitud para un área de servicio o la solicitud de cambio de tarifa ante la Comisión,
- Cuando una empresa de servicios públicos no cumple con los lineamientos y reglas del estado o
- Cuando existe un problema que requiere la intervención del estado.

¿Cómo puede ayudar una Organización de consumidores a sus miembros?

Mejora del servicio: una organización de consumidores puede presentar quejas recurrentes y áreas de interés a la atención de una empresa de servicios públicos en una atmósfera no hostil. El grupo entonces puede trabajar con la empresa de servicios público en un plan para realizar mejoras. Los problemas de servicios que la empresa de servicios públicos no corrige y que debería corregir se deben enviar a la PUCT también.

Educación de los miembros: la organización se puede familiarizar con las leyes y reglas estatales sobre las relaciones con los clientes, operaciones de la empresa de servicios, tarifas de los servicios y el proceso de apelación de tarifas. El grupo puede informar a los residentes acerca de las expectativas que tienen sobre su empresa de servicios públicos y acerca de las reglas y leyes de la PUCT.

Creación de tarifas: la organización puede trabajar con la empresa de servicios públicos y la PUCT para establecer tarifas que permitan a la empresa de servicios públicos mantener su integridad financiera mientras proporcionan un buen servicio a un costo razonable para los consumidores.

Creación de reglas: las organizaciones de consumidores pueden influir en las reglas y leyes que rigen a las empresas de servicios públicos de agua y alcantarillado al discutir los cambios necesarios con la PUCT,

(Continúa en el reverso)

(Viene del anverso)

oficiales elegidos, otras agencias reguladoras, grupos y asociaciones comerciales. Las agencias estatales publican reglas propuestas en el Registro de Texas para permitir los comentarios públicos.

Comunicación con las Agencias reguladoras: Una organización de consumidores puede seleccionar representantes para asistir a las

audiencias ante la PUCT. El grupo también puede ser un conducto para la comunicación continua con la Comisión y otras agencias reguladoras. La organización puede ayudar a las agencias estatales para supervisar el cumplimiento de la empresa de servicios públicos con órdenes o directivas emitidas por los reguladores.

La Comisión tiene el propósito de aumentar sus esfuerzos por incluir a los consumidores interesados en los esfuerzos de supervisión locales. Un grupo de consumidores puede ayudar

a la Comisión a cumplir con su meta de responder de manera oportuna y eficiente a las inquietudes.

¿Cómo empezar?

Difundir el mensaje: los registros existentes de una asociación de propietarios de hogares o los registros del condado se pueden investigar para generar una lista de correo. Se pueden distribuir volantes o se pueden publicar en las carteleras de la comunidad. Los anuncios de una reunión de organización se pueden publicar en un periódico local.

Aunque las empresas de servicios públicos no están obligadas a proporcionar los nombres y direcciones de sus clientes, estas deben permitir el acceso público de los mapas que muestran las áreas que atienden. Las campañas de puerta en puerta son muy efectivas y permiten que las personas hagan preguntas antes de llevar a cabo la reunión comunitaria.

Encontrar un lugar para reunirse: las iglesias, los negocios, las escuelas, las bibliotecas y las organizaciones gubernamentales locales con frecuencia tienen lugar disponible que se puede usar para las reuniones.

Seleccionar representantes comunitarios: Se puede pedir a los miembros de la comunidad que sean voluntarios colaborando con su tiempo y experiencia. Los "funcionarios" del grupo con tareas específicas se pueden nominar y elegir. Por ejemplo, el Presidente que dirige las reuniones, un secretario que llevará los registros del grupo y un tesorero que cobrará y llevará las cuentas del dinero que puedan donar. Si es necesario, un portavoz del grupo puede ser elegido para participar en las audiencias ante la PUCT.

Los representantes con antecedentes específicos pueden ser especialmente útiles. Los ejemplos incluyen contadores, tenedores de libros, abogados, propietarios de pequeñas empresas, ingenieros, plomeros y personas con experiencia en construcción.

¿Qué tipo de grupo se debe formar?

El tipo de organización creada depende de los residentes locales. El grupo

o comité puede ser formal o informal, temporal o permanente.

Si ya existe una asociación de propietarios de hogares, la asociación podría querer formar un comité para tratar los problemas relacionados con los servicios públicos.

Los consumidores interesados en crear su propio o crear su propio o comprar uno existente, podrían querer investigar formar una WSC no lucrativa o un distrito de agua.

Tenga en cuenta que el grupo participa en actividades de recaudación de fondos, podría necesitar unirse a la oficina del Secretario de estado de Texas y el Servicios federal de rentas internas.

¿Quién puede ayudar con los esfuerzos del grupo de consumidores?

- Las empresas de servicios públicos cercanos, cooperativas, perforadores de pozos autorizados, ingenieros e consultoría y otros podrían desear responder preguntas que un grupo de consumidores pueda tener.
- Community Resources Group, Inc., algunas veces puede ayudar a las comunidades rurales e diferentes áreas, dependiendo de las restricciones de la comunidad y de los recursos. Estas áreas incluyen organizar y evaluar opciones para nuevos sistemas, localizando fuentes de financiamiento y proporcionando una guía de administración.
- La Oficina de Asesoría de servicios públicos puede tratar preguntas relacionadas con la participación pública en audiencias ante la Comisión.
- La información acerca de la creación de un distrito de agua está disponible con la División de suministro de agua de TCEQ.
- Hay información acerca de la organización de WSC no lucrativa y sus procedimientos operativos disponibles con sus Asociaciones de agua rural de Texas.
- La información sobre cómo comunicarse con estas y otras organizaciones se enumera a continuación.

Regulación de sistemas públicos de agua potable y alcantarillado o distritos de agua:

Texas Commission on Environmental Quality
P.O. Box 13087

Austin, Texas 78711-3087

512-239-4691 (División de suministro de agua)

512-239-0028 (Publicaciones)

www.tceq.state.tx.us

Ayuda para organizarse:

Community Resources Group, Inc.

7701 North Lamar, Suite 503

Austin, Texas 78752

512-454-1033

www.crg.org

Organización y procedimientos operativos de Corporaciones de suministro de agua:

Texas Rural Water Association

1616 Rio Grande Street

Austin, Texas 78701-1122

512-472-8591

www.trwa.org



PREGUNTAS:

Llame al: 512-936-7405

Escriba a:

Public Utility Commission
Water Utilities Division
1701 N. Congress Ave.
P.O. Box 13326,
Austin, TX 78711-3326