

# Carta Global de la Energía de CI

Noviembre 2008

Nuestra propuesta es generar una carta que sea aplicable universalmente, y que incorpore elementos relevantes para todos los mercados energéticos.

El objetivo primordial de una carta global de la energía es ofrecer acceso universal a servicios de energía sostenible.

## 1. Accesibilidad

- Los gobiernos deben poner en marcha iniciativas para alcanzar el objetivo del acceso universal a los servicios de energía bajo los principios de tarifas asequibles y sostenibilidad.
- Donde el servicio no sea universal aún, las personas no conectadas tienen derecho a saber cuáles son las medidas que se están tomando para asegurar que dispondrán del servicio en el futuro.
- La continuidad es un aspecto vital de la accesibilidad a los servicios; los consumidores tienen el derecho a la regularidad del servicio, sin desconexiones arbitrarias o interrupciones.

## 2. Sostenibilidad

Los gobiernos, órganos regulatorios, proveedores de servicios y, cuando corresponda, las instituciones financieras internacionales, deben trabajar unidos para:

- Reducir patrones de producción y consumo poco eficaces y promover el suministro de energía sostenible. Este tipo de promoción debe incluir información sobre eficiencia energética, tal como un etiquetado que contribuya a que los consumidores tomen decisiones informadas al comprar energía y artefactos que la utilizan.
- Promover la inversión en fuentes renovables de energía y en tecnología sostenible, incluyendo la oferta de facilidades de préstamos y programas de micro crédito.
- Apoyar la tecnología energética sostenible a través de fondos públicos y de un marco legislativo adecuado.
- Reducir el uso de fuentes tradicionales no renovables de energía, como los hidrocarburos y promover alternativas sostenibles.
- Ofrecer incentivos a consumidores y productores para mejorar su eficacia energética, incluyendo medidas de conservación/aislamiento que contribuyan a reducir las facturas y/o aumentar los niveles de bienestar.
- Desarrollar normas formales y publicadas sobre durabilidad del servicio, con especial énfasis en el mantenimiento de la infraestructura de la red en el largo plazo; los registros de cumplimiento de dichas normas deben ser publicados.

Los gobiernos deben:

- Trabajar hacia la implementación de metas obligatorias para lograr reducciones importantes y sostenibles de las emisiones de gases invernadero, en concordancia con los principios de equidad global.
- Publicar informes que detallen la supervisión y revisión del cumplimiento de las metas; los informes anuales deben cubrir los perfiles de producción energética y consumo de cada país.
- Trabajar con instituciones internacionales relevantes para acordar una estrategia global de energía que reconcilie los objetivos de acceso universal y sostenibilidad.

Los consumidores deben:

- Hacer lo propio para reducir patrones de consumo energético poco eficaces. Para este fin, los productores, proveedores de servicios, y gobiernos, deben poner a disposición de los consumidores la información necesaria referente a innovaciones y metas domésticas alcanzables; los programas de reducción de carbono deben permitir la participación de los consumidores, adoptando medidas de protección para el segmento de bajos ingresos.
- Contribuir a la sustentabilidad del sistema pagando las cuentas.

### 3. Opciones y flexibilidad

- Muchas comunidades requieren una variedad de opciones energéticas. Se debe fomentar la disponibilidad de fuentes alternativas y diversas de energía.
- El acceso a redes de gas y electricidad (incluyendo aquellas en desarrollo) no debe ser discriminatorio.
- Los monopolios legales o contractuales no deben impedir producción independiente de la red.
- Todos los consumidores deben tener acceso a varias opciones de pago.

### 4. Equidad

- El servicio debe ser distribuido bajo el principio de equidad, independientemente de consideraciones sociales o geográficas.
- Si las redes existentes presentan riesgos de cortes de suministro, éstos deben ser aplicados de manera equitativa, sin discriminar las zonas más pobres e informando con anticipación a los consumidores.
- Si bien la fijación de tarifas depende de decisiones políticas locales, se deben considerar factores tales como la capacidad de pago de la población, costos de producción, tarifas históricas y tasa de retorno del capital (tanto si es público como privado). Es necesario proteger a los consumidores frente a fuerzas no mitigadas del mercado al fijar las tarifas.
- Los niveles de tarifas no deben discriminar entre los diferentes sistemas de pago.

- El nivel de pago de facturas de los consumidores debe mejorarse y/o mantenerse en niveles altos, para que todos contribuyan, incluso los organismos públicos.
- Los subsidios que se requieran para asegurar el acceso deben beneficiar primeramente y, por sobre todo, a los consumidores no conectados al servicio o a aquellos conectados de manera insatisfactoria.

## 5. Servicio y asistencia al cliente

- El servicio debe estar respaldado por derechos contractuales. Según necesidad, los contratos deben ser "implícitos", esto es, no necesariamente en la forma de contratos en papel, individuales para cada hogar. Los derechos de los consumidores deben estar claramente identificados para que puedan ser ejercidos, sin embargo las personas deben poder hacer valer sus derechos incluso sin un contrato escrito. Este punto es especialmente importante para la sexta parte de la población adulta del mundo, que es analfabeta.
- Los contratos deben ser redactados por los proveedores del servicio, luego de consultar a representantes de los consumidores y autoridades locales.
- Se deben desarrollar procedimientos de conexión de bajo costo, como las tarifas de conexión pagaderas durante un período de tiempo luego de la conexión inicial.
- Los contratos deben proteger a los consumidores frente a desconexiones arbitrarias e informar acerca de todas las tarifas y cargos, los que no deben experimentar variaciones arbitrarias.
- La interrupción del servicio debido a no pago debe aplicarse sólo como último recurso, después de ofrecer todas las posibilidades de pago a los consumidores y de haber realizado todos los esfuerzos posibles de negociar planes de pago; antes de considerar una medida tan seria como la desconexión, se deben explorar todas las posibilidades de asistencia financiera (tal como derechos de seguridad social).
- La facturación debe ser correcta y verificable por evaluadores independientes en caso de controversias.
- Los sistemas de pago deben ser convenientes. Por ejemplo, está comprobado que los consumidores de bajos recursos prefieren pagar sumas más pequeñas más frecuentemente.
- Los sistemas para informar y rectificar deficiencias, tales como interrupciones o filtraciones, deben ser simples y expeditos.
- Las interrupciones programadas deben ser anunciadas mediante claros avisos.
- Se debe contar con asesoría gratuita para ayudar a los consumidores a entender sus facturas y a realizar las gestiones necesarias para el pago, especialmente en caso de problemas.
- Los consumidores deben contar con información y educación para el consumidor.

## 6. Mediación y reparación

- Se debe contar con procedimientos gratuitos integrales y justos frente a quejas y reclamos; que puedan ser examinados por consumidores, autoridades locales y operadores que participen en organismos tripartitos establecidos con ese fin.
- Los consumidores, como mínimo, no deben tener que pagar por el servicio que no han recibido debido a interrupciones. Es preferible el desarrollo de un sistema de compensación.
- Los organismos que representan a los consumidores (ver sección 8) deben contemplar disposiciones claras y formales en su trabajo para incluir el análisis de reclamos en la formulación de políticas.

## 7. Asistencia especial

- Se requieren programas especiales para responder a las necesidades de los consumidores de escasos recursos. Las medidas "dirigidas" para ayudar a este segmento serían más efectivas que los subsidios indiscriminados.
- Los subsidios deben provenir de los gobiernos o de subsidios cruzados de industrias dominantes locales u otros consumidores. En general, ayudan más efectivamente al segmento más pobre si se aplican en el momento de la conexión inicial al servicio.
- Los sistemas de pago que se desarrollan para ayudar a las personas de escasos recursos deben ser aplicados sin estigmatizar.
- Se debe ofrecer protección especial a los consumidores más vulnerables (por ej., ancianos e infantes), en particular, frente a la posibilidad de desconexión.

## 8. Gobernanza e influencia de los consumidores

- Las tarifas y estándares de operación deben obedecer a una regulación autónoma y claramente identificable, respaldada por poderes legales efectivos independientemente del tipo de propiedad.
- Deben existir normas formales y publicadas que aseguren la calidad y seguridad; los proveedores de los servicios y las autoridades pertinentes deben tomar en cuenta las normas internacionales aplicables.
- Los gobiernos deben velar para que se consideren adecuadamente las opiniones de las comunidades locales para salvaguardar sus intereses, a través de la participación y representación de los consumidores en el proceso regulatorio y su monitorización; y que en los momentos claves de la toma de decisiones se estudien en profundidad las diferentes opciones.
- Cuando ocurren cambios en la estructura o propiedad de una empresa de servicios, tal como la privatización, éstos siempre deben ser precedidos por la creación de legislación, instituciones y regulaciones que protejan a los consumidores efectivamente.

# ENERGY CHARTER



- Las organizaciones de consumidores deben tener un rol activo en las discusiones referentes a decisiones políticas importantes (incluyendo la participación del sector privado), las que deben ser transparentes e incluir el acceso público a los principales documentos.
- Los representantes de los consumidores deben tener el derecho a acceder a información relevante presentada de manera comprensible. A su vez, éstos deben contar con la libertad de informar a sus representados. Los documentos deben informar sobre materias como estimaciones de costos, políticas tarifarias y contratos de servicio entre gobiernos locales y proveedores de servicio, por ejemplo.
- Los organismos que representan a los consumidores deben mantener salvaguardas que garanticen su independencia.
- Los consumidores y sus representantes deben tener derecho a apelar ante decisiones de los entes reguladores.
- Cuando los gobiernos se comprometen a la liberalización de los servicios públicos bajo acuerdos comerciales internacionales, deben conservar el derecho a regular.
- La responsabilidad final del acceso de los consumidores a los servicios de energía debe recaer en los gobiernos cuyas acciones en este sentido deben ser susceptibles de escrutinio y reparación públicos.

Consumers International  
24 Highbury Crescent  
London N5 1RX  
United Kingdom  
Tel: +44 20 7226 6663  
Fax: +44 20 7354 0607  
[www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)  
[www.consumidoresint.org](http://www.consumidoresint.org)

Consumers International (CI) is the only independent global campaigning voice for consumers. With over 220 member organisations in 115 countries, we are building a powerful international consumer movement to help protect and empower consumers everywhere.

Consumers International is a not-for-profit company limited by guarantee, company number 4337865, and registered charity number 1122155.