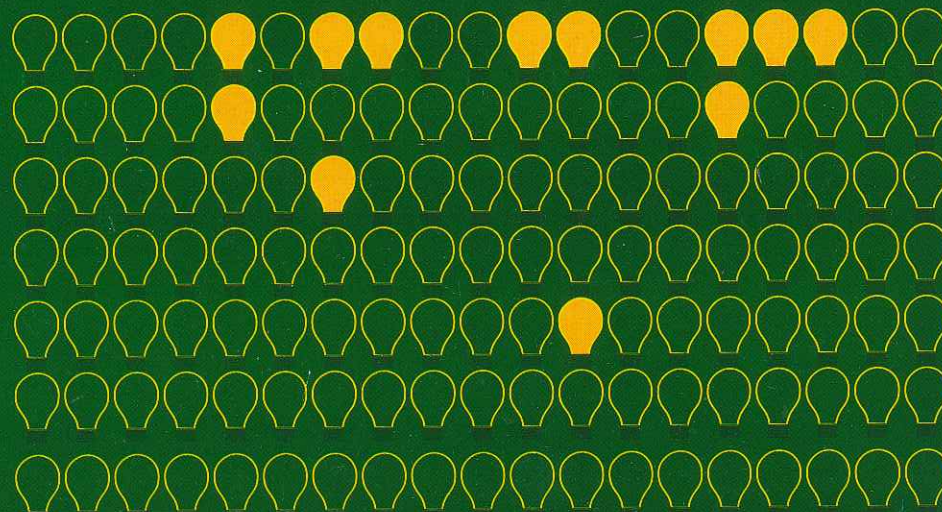


CIUDADANÍA AMBIENTAL Y CONSUMO RESPONSABLE DE ENERGÍA



CIUDADANÍA AMBIENTAL Y CONSUMO RESPONSABLE DE ENERGÍA



Fundación Ambiente y Recursos Naturales

Tucumán 255 - Piso 6 - Oficina A - (C1049AAE)

Buenos Aires - Argentina

Tel./Fax: [54-11] 4312-0788 / 2422 / 2183 4313-8631

www.farn.org.ar info@farn.org.ar

<http://twitter.com/ambienteactual/>

Esta publicación está disponible
en forma gratuita en:
<http://www.farn.org.ar>

Diseño de tapa, ilustraciones y diagramación:

Marta Biagioli

©2010, Fundación Ambiente y Recursos Naturales

Libro impreso en papel FSC



Se imprimieron 200 ejemplares de este libro
en septiembre de 2010 en:



impresaecologica.com.ar

CIUDADANÍA AMBIENTAL Y CONSUMO RESPONSABLE DE ENERGÍA

Equipo de trabajo FARN

Maria Eugenia Di Paola,
Directora Ejecutiva

Bernardo Voloj,
Coordinador del Área Cambio Global

Gabriela Vinocur,
Coordinadora del Área Participación Ciudadana

Maria Marta Di Paola,
Economista del Área Cambio Global

Juan Pedro Cano,
Asistente áreas Participación y Riachuelo

Federico Sangalli,
Prensa y Comunicación

Ofelia Acosta, Maria Victoria Villanueva, Diego Viegas,
Área de Administración

Acerca de FARN

¿QUIÉNES SOMOS?

La Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN) fue creada en 1985. Es una organización no gubernamental sin fines de lucro, apartidaria, cuyo objetivo principal es promocionar el desarrollo sustentable a través de la política, el derecho y la organización institucional de la sociedad.

VISIÓN DE FARN

Apuntamos a una sociedad democrática, participativa, con una estrategia sustentable en sus políticas públicas.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- ▶ Fomentar la construcción de conocimientos en materia de desarrollo sustentable, gobernabilidad, política ambiental, contaminación, conservación, comercio, responsabilidad social empresarial e inclusión social.
- ▶ Fomentar la construcción de consensos para las políticas públicas y privadas relativas a la temática de su alcance.
- ▶ Capacitar a líderes sociales en materia de desarrollo sustentable a nivel público y privado.
- ▶ Promover el acceso a la información y la participación en los procesos de toma de decisión.
- ▶ Difundir y promover las herramientas legales para que los ciudadanos participen activamente en defensa de sus derechos.
- ▶ Promover la generación de instrumentos que coadyuven a un mejor desempeño de las autoridades y la ciudadanía en torno a la aplicación y el cumplimiento de las normas ambientales.

Acerca de SOMO

Establecido en 1973, el Centro de Investigación sobre Corporaciones Multinacionales (SOMO) es una organización sin fines de lucro, con sede en los Países Bajos.

SOMO investiga las consecuencias de las políticas de Empresas Multinacionales (EMN) y de la internacionalización del comercio a nivel global.

A través de sus investigaciones, SOMO contribuye directamente e indirectamente al desarrollo sustentable, el desarrollo social y la erradicación estructural de la pobreza, la explotación y la inequidad.

Forma parte del secretariado de OECD WATCH.

INTRODUCCIÓN

El presente manual sobre Ciudadanía Ambiental y Consumo Sustentable de Energía aborda temáticas clave para la construcción de una realidad diferente, en la cual los derechos ambientales y del consumidor se relacionan a la necesaria conducta responsable de consumo con un involucramiento del sector público, el sector privado y la ciudadanía.

Sin lugar a dudas, la falta de conciencia acerca de los límites de los recursos y el ambiente ha provocado la escasez y deficiencia de muchos productos, afectando asimismo a la población consumidora. La energía no escapa a esta situación, mas por el contrario, es una muestra cabal de cómo el paradigma actual se debe replantear considerando tanto a la eficiencia energética como así también el cambio hacia fuentes limpias y renovables.

En este sentido debemos trabajar en el concepto de consumo responsable, como una acción guiada por criterios sociales y ambientales que garanticen un entorno sustentable para toda la comunidad.

La persona que desee concretar una conducta responsable mediante el consumo sustentable, debe contar con información que le permita conocer y exigir sus derechos como consumidor y optar así por la alternativa que genere el menor impacto negativo posible sobre el ambiente, con un efecto positivo en la sociedad.

Asimismo, muchos de los principios y herramientas que rigen la política ambiental, tales como la participación ciudadana, la información, la gestión adecuada del medio, el ordenamiento ambiental del territorio, el desarrollo sustentable, la equidad inter generacional, muestran puntos de contacto que permiten vincular la tutela y defensa de los derechos ambientales y del consumidor, reconocidos en la reforma constitucional de 1994.

Este manual comprende cuatro capítulos en los cuales considera en primer lugar las herramientas para ejercer los

derechos de Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Justicia, luego las herramientas de Derechos del Consumidor, del Consumo Responsable, para finalmente ahondar específicamente en aspectos básicos del consumo responsable de Energía. Se anexan también algunos consejos útiles y una referencia contextualizada al marco regulatorio en materia de energía en el país, junto a la consideración de experiencias que se están llevando a cabo en pequeña escala desde el Estado.

Desde la FARN consideramos fundamental profundizar este trabajo, y en tal sentido resulta de suma importancia la labor realizada para el desarrollo de este material por las áreas de Cambio Global y Participación Ciudadana de la organización. Agradecemos el apoyo destinado para esta actividad por la organización SOMO (Centro de investigación de empresas multinacionales).¹

Anhelamos que esta contribución se traduzca en acciones concretas y tangibles para la construcción de otro presente y futuro hacia un desarrollo sustentable.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MDP' with a large flourish extending from the bottom right.

Maria Eugenia Di Paola

Directora Ejecutiva
FARN



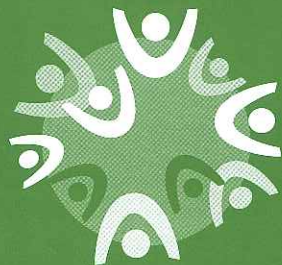
INDICE

INTRODUCCIÓN

1.	Herramientas para ejercer los derechos de Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Justicia _____	11
2.	Herramientas para ejercer los Derechos del Consumidor _____	30
3.	El Consumidor Responsable _____	40
4.	Consumo Responsable de Energía _____	48
ANEXO I.	Reflexiones y sugerencias de cambios de hábitos para los consumidores _____	50
ANEXO II.	Situación del mercado eléctrico argentino. Transformación y escenario actual _____	53
ANEXO III.	Planes del Estado Nacional en pequeña escala _____	57
NOTAS	_____	62



1 Herramientas para ejercer los derechos de Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Justicia



Marco Constitucional. Artículo 41 de la Constitución Nacional (CN)

A través de este capítulo introducimos con un lenguaje accesible y en forma didáctica conceptos fundamentales para la comunidad ligados al ejercicio de los derechos de acceso a la información, la participación ciudadana y el acceso a la justicia. Somos conscientes de la necesidad de los ciudadanos de poder conocer sus derechos y también de ejercerlos para tornarlos reales y efectivos y por esa causa este material incluye el tratamiento que las normas dan a estos temas.

Estos derechos resultan inseparables el uno del otro para ejercer de un modo adecuado la participación de la ciudadanía en los procesos de toma de decisión por parte de las autoridades públicas. Y aún siendo una obligación del estado garantizar su vigencia e implementación, es importante que la ciudadanía conozca su existencia, interrelación y los mecanismos para su aplicación.

Marco legal constitucional



De acuerdo con la Constitución Nacional (CN), todos tenemos derecho a gozar de un ambiente sano y equilibrado, y estamos obligados a su vez a protegerlo.

Las autoridades de todos los niveles de gobierno (nacional, provincial, municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) deben trabajar en el diseño de normas y políticas y realizar acciones concretas para que el goce de este derecho humano sea efectivo y tangible.

Constitución Nacional - Art. 41

"Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo.

El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley.

Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales.

Corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección, y a las provincias, las necesarias para complementarlas, sin que aquellas alteren las jurisdicciones locales. ..."

De acuerdo a la CN, a partir de la reforma constitucional de 1994, las provincias delegaron en la Nación la potestad de dictar normas de presupuestos mínimos de protección ambiental, las cuales son exigibles a lo largo y a lo ancho del país, y se reservaron, al mismo tiempo, la competencia de complementar dichas normas con otras que **pueden ser más exigentes, pero nunca inferiores a las normas establecidas por la Nación.**

¿Qué implica entonces un presupuesto mínimo?

Implica una protección legal básica y uniforme para todo el país

Una norma de presupuestos mínimos coloca a todos los habitantes de Argentina en un pie de igualdad en relación a la calidad ambiental: **todos tenemos por lo menos esta protección básica**

En función de esta competencia delegada, el Congreso Nacional sancionó en el año 2002 la Ley N° 25.675, conocida como “**Ley General del Ambiente**” (LGA), que establece los lineamientos e institutos principales de la política ambiental nacional.

En esta misma línea en el año 2003, el Congreso Nacional sancionó la **Ley de Libre Acceso a la Información Pública Ambiental** N° 25.831 (LAIPA), que establece los presupuestos mínimos de protección ambiental para garantizar el derecho de acceso a la información ambiental que se encuentra en poder del Estado, y es aplicable tanto en el ámbito nacional, provincial, municipal y de la Ciudad de Buenos Aires (CABA), como así también a entes autárquicos y empresas prestadoras de servicios públicos, sean públicas, privadas o mixtas.

En cuanto a la participación ciudadana, el ABC de la misma ha sido formulado en el texto del principio 10 de la Declaración de la Cumbre de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo realizada en el año 1992 en Río de Janeiro, que establece:

Principio 10

“El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda. En el plano nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que encierran peligro en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los Estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación de la población poniendo la información a disposición de todos. Deberá proporcionarse acceso efectivo a los procedimientos judiciales y administrativos, entre éstos el resarcimiento de daños y los recursos pertinentes”.

De este principio surge la inseparable relación entre participación ciudadana en la gestión del ambiente, el acceso a la información pública y el acceso a la justicia, así como la obligación del estado de garantizar esos derechos.

La LGA incorpora el mencionado principio dedicando artículos específicos a la información ambiental y la participación ciudadana. En cuanto al acceso a la justicia, la norma lo trata en relación al daño ambiental colectivo².

Acceso a la información



Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener, en tiempo y forma adecuada, información que sea considerada de carácter público y que se encuentre en poder del Estado.

El acceso a la información pública es un requisito previo e imprescindible para la participación ciudadana, ya que quien esté desinformado o informado de manera inexacta o parcial, no tendrá la posibilidad de participar adecuadamente y en igualdad de condiciones, en un proceso de toma de decisión. Su importancia también reside en constituirse en requisito previo para la defensa de otros derechos.

Pese a la importancia de este derecho, consagrado en pactos internacionales de jerarquía constitucional, Argentina no ha dictado aún una ley que exprese el acceso a la información pública a nivel nacional³.

Sin embargo, las leyes N° 25.675 (LGA) y N° 25.831 (LAIPA), así como también el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1.172/03, regulan el derecho de acceso a la información pública aunque de manera parcializada, ya que mientras las dos primeras lo hacen estrictamente respecto de la temática ambiental (información pública ambiental), el último sólo alcanza a la información pública proveniente de la Administración Pública Nacional.

¿Cuándo se considera que la información tiene carácter público?

Se entiende por información pública toda la información administrada por el Estado a partir del momento de su existencia como parte de una actuación administrativa.

Es decir, comprende expedientes públicos, minutas de reuniones, correspondencia, dictámenes técnicos o estudios científicos. Asimismo, se contempla la información sobre políticas, programas, planes y proyectos, sobre las diversas instancias de la toma de decisiones, opiniones provenientes del público y de organizaciones técnicas, archivos, estadísticas, registros, expedientes administrativos y resultados de estudios técnicos, así como cualquier otra información sobre la cual basan sus decisiones los gobernantes y que no se encuentra prevista en algún régimen de excepciones.

No obstante, cabe diferenciar:

- 1 La información de origen y naturaleza pública;
- 2 La información de carácter público pero de origen privado;
- 3 La información de origen privado en poder de sujetos de derecho también de carácter privado, sobre la cual no existe obligación de brindar acceso.

Aspectos positivos del Libre Acceso a la Información Pública

- ✓ Posibilita la participación ciudadana en los asuntos públicos;
- ✓ Mejora la calidad de las decisiones al contar con una ciudadanía más y mejor informada;
- ✓ Permite monitorear y controlar la gestión pública;
- ✓ Fomenta la transparencia en la gestión del Estado mejorando la calidad de sus instituciones y aumentando la confianza ciudadana;
- ✓ Se establece como un elemento de suma importancia para la formación de la opinión y la construcción de un debate informado;
- ✓ Brinda elementos para la protección de otros derechos.

El Acceso a la Información Pública Ambiental en la Ley General del Ambiente N° 25.675 (LGA)

La ley coloca a la información ambiental como un instrumento de gran relevancia, al situarla como:

- ▶ un objetivo de la política ambiental;
- ▶ un instrumento de gestión de los recursos naturales, y,
- ▶ una de las obligaciones de la autoridad de aplicación de la norma.

En su artículo 16 reconoce de forma expresa el derecho de todos los habitantes a solicitar y recibir información pública ambiental que no se encuentre contemplada como reservada, complementando el mandato establecido en el segundo párrafo del art. 41 de la C.N.

Los arts. 17 y 18 de la LGA establecen las obligaciones a cargo de la Autoridad de Aplicación

Desarrollar un Sistema Integrado de Información Ambiental

Proyectar y mantener un sistema de toma de datos sobre los parámetros ambientales básicos, instrumentándolo a través del COFEMA⁴

Elaborar un informe anual acerca del estado del ambiente y los posibles efectos que sobre él puedan provocar las actividades actuales o proyectadas, que deberá ser presentado al Congreso Nacional

La Ley de Libre Acceso a la Información Pública Ambiental N° 25.831 (LAIPA)

Comprende la información pública relacionada con el ambiente, los recursos naturales o culturales y el desarrollo sustentable, en cualquier forma de expresión o soporte;

- Puede solicitarla toda persona “física o jurídica, pública o privada”, en forma gratuita, **sin necesidad de acreditar el motivo de la solicitud ni contar con patrocinio de abogado**
- El principal obligado a brindar información es el Estado, tanto a nivel nacional, provincial y municipal, como así también sus entes autárquicos y las empresas prestadoras de servicios públicos, sean públicas, privadas o mixtas
- La Ley exige que la presentación sea realizada formalmente por escrito (2 ejemplares), debiendo constar la información requerida y la identificación del o los solicitantes residentes en el país;
- La ley establece un **plazo un plazo máximo de treinta (30) días hábiles**, a partir de la presentación de la

solicitud, para que el sujeto obligado brinde la respuesta. En caso de no brindarse la información solicitada, queda habilitada una **vía judicial de carácter sumarísima** a fin de que un juez intime al obligado a cumplir con dicha solicitud.

Cuando realizamos la presentación, debemos asegurarnos que nos sellen una copia, con indicación del día en que se presentó el pedido. A partir de allí, se debe esperar el plazo establecido por la norma, mientras el organismo realiza el trámite interno destinado a dar una respuesta. Puede ser oportuno comunicarse a fin de verificar si se está gestionando el trámite y si se ha comprendido lo que puntualmente estamos solicitando.

¿Qué excepciones existen al deber de informar?

De acuerdo con el Art. 7 de la ley, la denegación total o parcial del acceso a la información deberá ser fundada, por ejemplo, si se verifica su inexistencia; por razones de seguridad y defensa nacional; para preservar el derecho de defensa en el ámbito judicial; para preservar la

confidencialidad de datos personales; o cuando el objeto de la solicitud no fuere claramente expresado.

¿Cuáles son los casos de incumplimiento? ¿Existen sanciones para funcionarios que nieguen información?

Se consideran infracciones a la ley, la obstrucción, falsedad, ocultamiento, falta de respuesta en plazo, o la denegatoria injustificada a brindar la información solicitada.

El funcionario o empleado público que en forma arbitraria e injustificada incurra en las mencionadas infracciones a la ley, será pasible de las sanciones previstas en la Ley 25.164⁵, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran caberle conforme lo previsto en los Códigos Civil y Penal de la Nación.

Las empresas de servicios que no cumplan con las obligaciones exigidas por la ley serán pasibles de las sanciones previstas en las normas o contratos que regulan la concesión del servicio público correspondiente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que pudieren corresponder.

El Decreto N° 1172/03 – Anexo VII, Régimen de Acceso a la Información Pública en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional (PEN):

El decreto fue sancionado por el Presidente de la Nación a efectos de reglar el acceso a la información pública en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional (PEN).

- Puede ejercer gratuitamente su derecho a requerir, consultar y recibir información por parte de los sujetos obligados alcanzados por la norma, toda persona “física o jurídica, pública o privada”, **no siendo necesario acreditar el motivo de la solicitud ni contar con patrocinio de abogado.**
- Sólo tiene fuerza obligatoria en el ámbito de la Administración Pública Nacional, alcanzando a todos los organismos del PEN, empresas privadas a las que se hayan otorgado subsidios provenientes del sector público nacional, e instituciones cuya administración esté a cargo del Estado Nacional, como así también a las empresas privadas de prestación de

un servicio público o la explotación de un bien del dominio público.

- El Decreto exige que la presentación sea realizada por escrito y con la identificación de la persona que lo pide.
- El sujeto requerido está obligado a permitir el acceso a la información en el momento que le sea solicitado o proveerla en un **plazo no mayor de diez (10) días**. Dicho plazo puede ser prorrogado en forma excepcional por otros diez (10) días, de mediar circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.
- En caso de no brindarse la información solicitada en plazo, queda habilitada la **Acción Judicial de Amparo por Mora** a fin de que un juez intime al obligado a cumplir con dicha solicitud.

El Decreto 1172/03 (PEN) nos permite entonces dirigirnos a organismos que se encuentran bajo la órbita del PEN, aquellos que reciban algún tipo de subsidio o empresas concesionarias de servicios públicos.

En cambio la Ley N° 25.831, nos permite dirigirnos no sólo a las autoridades públicas nacionales, sino también provinciales, municipales y del GCABA. También a los entes autárquicos y las empresas prestadoras de servicios públicos (Privadas, públicas o mixtas) en esas jurisdicciones.

¿Qué excepciones existen?

De acuerdo con lo dispuesto por el Art. 16, el funcionario requerido sólo puede negarse, total o parcialmente, a brindar la información solicitada, por acto fundado, por ejemplo, si se verifica su inexistencia; si se trata de información clasificada como reservada; por razones de seguridad y defensa nacional; para preservar el derecho de defensa en el ámbito judicial; para preservar la confidencialidad de datos personales o el secreto industrial, comercial o financiero; o cuando el objeto de la solicitud no fuere claramente expresado.

¿Cuáles son los casos de incumplimiento? ¿Existen sanciones para funcionarios que nieguen información?

Si no se brinda la información o la respuesta es ambigua, parcial o inexacta, se considera que existe negativa en brindarla.

El funcionario público o agente responsable que en forma arbitraria e injustificada obstruya el acceso del solicitante a la información requerida o la suministre en forma incompleta, será considerado incurso en falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran caberle de acuerdo a lo previsto en los Códigos Civil y Penal de la Nación.

Podrá denunciarse cualquier irregularidad a la Oficina Anticorrupción del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, que es el organismo encargado de recibir, formular e informar a las autoridades responsables las denuncias que se presenten en relación con el incumplimiento del Dto. N° 1172/03.

Cuadro comparativo entre la Ley N° 25.831 y el Decreto N° 1172/03

	Ley 25.831	Dto. 1172/03
Alcance	Información Ambiental	Información creada, obtenida, producida, financiada por el Estado, entes y empresas prestadoras de Servicios Públicos.
Ámbito de Aplicación	Tres niveles de gobierno (Nación, Provincia y Municipios). Entes descentralizados y empresas de Servicios Públicos.	Administración Pública Nacional en sentido amplio. Empresas prestadoras de servicios públicos y otras financiadas por el sector público.
Legitimación	Toda persona. Principio de Gratuidad	Toda persona. Principio de Gratuidad.
Plazos para Responder	Treinta (30) días hábiles	Diez (10) días con extensión
Acciones por Denegatoria	Acción Sumarísima	Amparo por Mora
Excepciones	Se afecte la defensa nacional o la seguridad interior. Sujeta a consideración de autoridades judiciales. Se afecte el secreto comercial o industrial o la propiedad intelectual. Se afecte la confidencialidad de datos personales. Trabajo de investigación científica todavía no publicados. Solicitudes imprecisas. Clasificada como secreta o confidencial por las leyes.	Clasificada como reservada (seguridad, defensa o política exterior). Se ponga en peligro el sistema financiero o bancario. Secretos industriales, comerciales, financieros, científicos o técnicos. Información obtenida en carácter confidencial. Relativa a la legitimación de activos provenientes de ilícitos. Protegida por el secreto profesional. Actuaciones del proceso previo al dictado de un acto administrativo o a la toma de una decisión, que no forme parte de un expediente. Datos personales de carácter sensible, salvo su consentimiento expreso. Que ponga en peligro la vida o seguridad de una persona.

HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana o participación pública es, en la sociedad actual, una de las claves fundamentales para el logro de la gobernabilidad con miras a la promoción del desarrollo sustentable.

Esta nueva forma de vivir la democracia le da poder a los actores sociales y refuerza la presencia de intereses escasamente representados en los procesos de toma de decisiones políticas y su aplicación. Así, la participación pública aumenta las posibilidades de integrar el desarrollo con la preservación del am-

biente, lo que en última instancia contribuye a mejorar las condiciones de vida de todos los habitantes.

La reforma constitucional de 1994 incorporó una serie de institutos que forman parte de acuerdos internacionales de Derechos Humanos, que han facilitado el reconocimiento y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos a participar en las políticas públicas, entre ellas las relativas al ambiente. Entre las distintas herramientas de participación que existen, la audiencia pública es uno de los instrumentos emblemáticos de los regímenes democráticos participativos, que con el tiempo ha ido incorporándose en los distintos niveles provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de sus constituciones, cartas orgánicas o leyes sobre la materia.

Participar implica:

- ✓ Un derecho consagrado en pactos internacionales de jerarquía constitucional, como así también en normativa provincial y municipal;
- ✓ Un canal permanente entre gobernantes y gobernados;
- ✓ Imprime un singular dinamismo en el

sistema democrático, lo transforma, y cualquiera sea el espacio de participación que se consolide, los beneficios que proporciona son ampliamente reconocidos;

¿Para qué participar?

Dependiendo de la instancia de participación de la que se trate se identificarán ventajas concretas, como por ejemplo:

- Que el intercambio de ideas, experiencias y conocimientos entre gobernantes y gobernados motivan el desarrollo de soluciones alternativas, mejoradas y duraderas;
- Que la práctica de métodos participativos proporciona oportunidades para la cooperación y coordinación entre el gobierno y la sociedad civil, construyendo confianza entre las partes;
- Que la participación de la sociedad mejora el conocimiento de los responsables de la toma de decisiones públicas;
- Que contribuye a la transparencia de las acciones públicas;

- Que la participación pública fortalece las tareas de monitoreo y fiscalización en lo que respecta a la gestión y cumplimiento de las decisiones adoptadas, entre otros beneficios.

Con estos antecedentes, es indudable la necesidad de un rol cada vez más activo de la comunidad.

¿Qué contempla la LGA en relación a la participación ciudadana?

A partir de la sanción de la LGA, la participación ciudadana no resulta una opción para las autoridades sino una obligación expresamente contemplada en la ley.

- En sus artículos 19 y 20 reconoce el derecho de todas las personas a opinar en los procedimientos administrativos que se vinculen con la protección del ambiente, y **establece el deber de las autoridades de institucionalizar procedimientos de consultas o audiencias públicas** como instancias obligatorias para la autorización de actividades que puedan ocasionar efectos significativos y negativos para el ambiente.

- El artículo 21 dispone de manera específica que **constituye un deber de las autoridades garantizar la participación en los procedimientos de evaluación de impacto ambiental y de ordenamiento ambiental del territorio**, particularmente en las etapas de planificación y evaluación de resultados.

Esta previsión de la Ley General del Ambiente garantiza que en aquellas jurisdicciones en las cuales no hay normativa local específica sobre participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, la misma pueda ser igualmente exigida por los ciudadanos a las autoridades, mediante la invocación de esta norma de presupuestos mínimos. En caso contrario, podremos plantear la nulidad de la decisión.

La ley presenta entonces un esquema muy amplio para la participación ciudadana, ya que sus disposiciones establecen un abanico de posibles institutos adecuados para su finalidad. Si bien

los mismos pueden adoptar diversas modalidades para su implementación, nunca pueden ser restrictivos y deben garantizar los principios elementales establecidos por la norma. Debe darse también una complementación necesaria entre éstos y los distintos instrumentos de la política y gestión ambiental que prevé.

Las audiencias públicas pueden ser:

- **Legislativas:** son convocadas por sus autoridades o por las comisiones de los cuerpos parlamentarios (municipal, provincial, nacional), en ocasión de los distintos proyectos legislativos.
- **Administrativas:** son aquellas convocadas por los distintos organismos públicos que actúan bajo la órbita del poder ejecutivo, también en los diferentes niveles de gobierno.
- **Facultativas:** la autoridad decide si las realiza o no.
- **Obligatorias:** la autoridad debe realizarlas, bajo pena de nulidad del acto administrativo por falta de causa suficiente.

- **A petición de la ciudadanía:** algunas normas consideran la posibilidad de que la ciudadanía pueda solicitar a las autoridades la realización de una audiencia pública cumpliendo con ciertos requisitos. Tal sería el caso de la Ley 6 de la Ciudad de Buenos Aires, que prevé en su articulado las audiencias públicas de requisitoria ciudadana.

¿Cuál es el objetivo principal de la audiencia pública?

La participación en la audiencia pública tiene por objeto contribuir al mejoramiento de la calidad y a la razonabilidad de las decisiones que se adopten. Es una oportunidad de consulta para que el conocimiento teórico y la experiencia práctica y vivencial de la población puedan ser receptados por las autoridades en los procesos de toma de decisiones cotidianas de alcance general, comunitario o colectivo.

¿La audiencia pública decide?

Según la ley, las opiniones u objeciones expresadas en la Audiencia Públi-

Consulta

Es un procedimiento mediante el cual por un plazo determinado, la autoridad gubernamental abre la posibilidad a la comunidad, de realizar observaciones por escrito respecto a la actividad que puede ser riesgosa para el ambiente.

Su convocatoria debe garantizar la máxima difusión entre las comunidades potencialmente afectadas, e implementar mecanismos sumamente transparentes para el ejercicio de este derecho.

Audiencia Pública

Es una instancia de participación en el proceso de toma de decisión, en el cual la autoridad responsable habilita un espacio institucional para que todos aquellos que puedan verse afectados o tengan un interés particular, expresen su opinión respecto de ella, tanto de manera escrita como oral.

A los fines de la gestión pública (por ejemplo, sobre temas ambientales, sociales, educativos), la **audiencia pública** pasa a ser un excelente espacio de encuentro entre vecinos, organizaciones sociales especializadas en las distintas temáticas de preocupación de la comunidad, el sector privado, las instituciones técnicas y las autoridades gubernamentales.

Es ahí donde pueden presentarse, con absoluta libertad, las perspectivas tanto individuales como grupales o colectivas sobre los problemas comunes y sobre las soluciones que deben encararse.

ca NO son vinculantes para la autoridad convocante, ni siquiera en el supuesto de que existan puntos de vista mayoritarios. Ello sin perjuicio de que cuando dicha autoridad tome una decisión contraria a las opiniones manifestadas, deberá fundamentarlo y además, hacer pública dicha decisión.

¿Quiénes pueden participar en las audiencias públicas?

- Toda persona con residencia en el lugar donde se celebre la audiencia pública;
- Organizaciones No Gubernamentales cuyo objetivo social sea el tema tratado por la audiencia pública;
- Entidades técnicas;
- Asociaciones profesionales / empresarias;
- Autoridades públicas de otras jurisdicciones, potencialmente afectadas por la propuesta de decisión;
- Defensorías del pueblo, ministerios públicos.

¿Cómo se convocan?

Las audiencias públicas deben ser convocadas por medio de los órganos de difusión masiva (radio, televisión o prensa escrita).

¿Quiénes convocan?

En general, son las autoridades a cargo de una decisión las que por su propia iniciativa convocan las audiencias públicas. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que las audiencias públicas podrían ser convocadas por las autoridades a solicitud de un número determinado de personas o a pedido de organizaciones no gubernamentales.

¿Cuándo se convocan?

Es importante convocar con suficiente tiempo de anticipación para que las personas interesadas se preparen, hablen con otros y obtengan información previa, es decir, se organicen para participar con responsabilidad y eficiencia. Las convocatorias se realizan usual-

mente con períodos de 30 a 40 días de anticipación.

¿Dónde se celebran?

Las audiencias públicas pueden celebrarse en las sedes de las autoridades convocantes. Sin embargo, las autoridades pueden desplazarse a los sitios donde se encuentre la gente afectada por un proyecto.

¿Cómo se celebran?

En general, los convocantes abren la audiencia y ofrecen la palabra a facilitadores o instructores que moderan la participación de los presentes; dan la palabra a los participantes que lo hayan formalmente solicitado, a los peritos y testigos convocados por las autoridades, a los peritos y testigos ofrecidos por los participantes, a las autoridades y cualquier parte que lo solicite.

Las audiencias reciben además de las opiniones orales, los comentarios escritos de los participantes.

¿Cuáles son los efectos jurídicos de las audiencias públicas?

Una vez celebrada la Audiencia Pública, la autoridad competente tiene la obligación de fundar las desestimaciones de opiniones realizadas por los participantes en caso de no tomarlas en cuenta al momento de la resolución. El incumplimiento de esta exigencia es motivo para declarar la nulidad de la decisión adoptada.

NORMAS DE PROCEDIMIENTO

Habitualmente, al momento de la audiencia pública se debe llegar con:

- ▶ **Orden del día**
- ▶ **Reglamento de funcionamiento de la Audiencia**, del cual surgirá, entre otras consideraciones:
 - La modalidad de intervención oral de los participantes individuales o institucionales, de los expertos y testigos;
 - El rol de los moderadores o facilitadores;
 - La posibilidad de efectuar preguntas por escrito luego de las exposiciones y la modalidad de su tratamiento;
 - La pertinencia de intervenciones orales de expositores no registrados;
 - Período para la presentación posterior de opiniones escritas;

Durante la audiencia, la autoridad que la preside, deberá:

- Presentar el documento o texto normativo fundamentándolo;

Al finalizar el desarrollo de la audiencia, el Presidente deberá anunciar las audiencias revisoras, si correspondiere, y hará saber cómo se dará cuenta de su resultado. Concluidas las intervenciones de los participantes, dará por finalizada la Audiencia, informando sobre la etapa posterior.

En el expediente debe agregarse la versión taquigráfica de todo lo expresado en la Audiencia, suscripta por el Presidente, por los funcionarios presentes que resulten competentes en razón de su objeto y por todos los participantes que, invitados, quieran hacerlo. Asimismo deben adjuntarse al expediente toda grabación y/o filmación que se hubiera realizado como soporte.

Situación en la Provincia de Buenos Aires y en la C.A.B.A.

Ley Integral del Medio Ambiente y los Recursos Naturales N° 11.723

En el capítulo referido al procedimiento de evaluación de impacto ambiental se prevé como instancia de participación la audiencia pública

- Su convocatoria es facultativa para la autoridad ambiental
- Las recomendaciones de los participantes deberán ser tenidas en cuenta para fundamentar el dictamen de la autoridad ambiental

Nivel Provincial

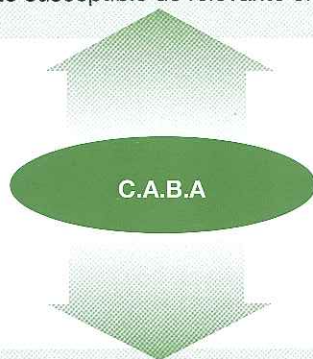
Ley N° 13.569⁶ de Audiencias Públicas

- La define como una instancia de participación de la ciudadanía en el proceso de decisión administrativa o legislativa, destinada a conocer la opinión de los ciudadanos y/o asociaciones intermedias que puedan verse afectados o tengan un interés particular sobre el mismo asunto objeto de la convocatoria.
- La autoridad convocante es el Poder Ejecutivo, o alguna de las Cámaras del Poder Legislativo (con voto favorable de las 2/3 partes de los miembros del cuerpo convocante).
- Asuntos excluidos: Reforma constitucional; aprobación de tratados y convenios; presupuesto, impuestos, recursos, creación de municipios y de órganos jurisdiccionales.

La Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, incorpora las audiencias legislativas y administrativas, y establece la audiencia de requisitoria ciudadana o a petición de la ciudadanía (según la Ley 6 debe ser solicitada por el medio por ciento (0,5 %) del electorado del último padrón electoral de la Ciudad, la Comuna o las Comunas al PE, a la Legislatura o a las Comunas).

Exige la audiencia pública como etapa obligatoria para:

- El procedimiento de doble lectura; y,
- En el procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental en todo emprendimiento susceptible de relevante efecto



Ley N° 6 ⁷

- La define como una instancia de participación en el proceso de toma de decisión administrativa o legislativa en el cual la autoridad responsable de la misma habilita un espacio institucional para que todos aquellos que puedan verse afectados o tengan un interés particular expresen su opinión respecto de ella;
- En cuanto a sus efectos, si bien la opinión informada no es vinculante para la autoridad, existe la obligación de fundar el apartamiento bajo pena de nulidad;
- Expresamente fija la nulidad de la decisión tomada, sin haber convocado y realizado la audiencia pública cuando esta instancia reviste el carácter de obligatoria.

El Decreto 1172/03 (PEN) “Reglamento General de Audiencias Públicas para el Poder Ejecutivo Nacional”

El objeto del Reglamento es regular el mecanismo de participación ciudadana en las Audiencias Públicas, estableciendo el marco general para su desenvolvimiento. Es de aplicación en las audiencias públicas convocadas en el ámbito de los organismos, entidades, empresas, sociedades, dependencias y todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional.

En relación al servicio eléctrico, la Ley N° 24.065 establece que deber celebrarse Audiencia Pública con carácter previo al esclarecimiento o la resolución de ciertas cuestiones como, por ejemplo:

- La emisión del certificado que acredite la conveniencia y utilidad pública de la construcción, expansión o ampliación de instalaciones de transporte o distribución
- El pedido de autorización para la fusión de dos o más transportistas o distribuidores
- La resolución sobre revisiones o modificaciones tarifarias quinquenales o extraordinarias

Lo expuesto demuestra la gran importancia que poseen estas audiencias, ya que no sólo constituyen un importante mecanismo de participación sino que también ayudan a evitar la emisión de actos ilegítimos, pues los intervinientes en la audiencia pueden hacer conocer sus argumentos y pruebas antes de la toma de la decisión final.

De esta manera, la celebración de la Audiencia Pública permite disminuir el riesgo de un posible error de hecho o de derecho en la adopción de esa decisión, con el consiguiente beneficio de la efi-

cacia de lo resuelto y el consenso que ello pueda obtener en la comunidad.

A partir del dictado del Decreto N° 1172/2003 el PEN introdujo un reglamento general de las Audiencias Públicas, como mecanismo

para habilitar la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones a través de un espacio institucional en el que todos aquellos que puedan sentirse afectados, manifiesten su conocimiento o experiencia y presenten su perspectiva individual, grupal o colectiva, respecto a la decisión a adoptarse.

Dichas opiniones (no obstante su carácter no vinculante) deben ser consideradas adecuadamente, estableciéndose la obligación de la autoridad de fundamentar su desestimación.

Sin perjuicio de la facultad otorgada al ENRE por la Ley N° 24.065 y con el propósito de organizar y aplicar el régimen de Audiencias Públicas previsto en la citada ley, se consideró conveniente adoptar un procedimiento común con el que rige en los organismos y entidades que funcionan en la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional.

En ese sentido, a partir del dictado del Decreto N° 1172/2003, el Directorio del ENRE dictó la Resolución ENRE N° 30/2004, a través de la cual adoptó como Reglamento General de Audiencias Públicas, el prescripto en el mencionado Decreto.

Como puede observarse en el sitio web del ENRE, se encuentran publicadas todas las audiencias públicas celebradas, desde el año 2003 hasta la actualidad, enmarcadas en alguna de las causales enunciadas anteriormente.

ACCESO A LA JUSTICIA

Participación Ciudadana por medio del Acceso a la Justicia



El acceso a la justicia es la posibilidad con que cuentan todas las personas para obtener una tutela judicial completa ante cualquier tipo de conflicto.

El acceso a la justicia en defensa de un ambiente sano y equilibrado es una de las formas que tienen los ciudadanos de participar en el control del cumplimiento de las normas ambientales.

¿Qué requiere para ser efectivo?

- una legislación protectora del ambiente, y las máximas garantías procesales que aseguren el cumplimiento de las normas por parte del Estado y particulares;
- vías o procedimientos procesales (administrativos o judiciales) por medio de los cuales se pueda reclamar o demandar, tanto la defensa como la conservación de los derechos

En consecuencia:

un sistema de justicia que sea capaz de brindar igualdad en el acceso y resultados individual y socialmente justos.

¿Qué sucede con el acceso a la justicia en materia ambiental?

Quando hablamos de acceso a la justicia en materia ambiental resultan necesarios cambios en los procedimientos judiciales fundamentalmente porque la complejidad de la materia hace que deban establecerse nuevas reglas.

Es lógico que para estos casos deba-

mos contar con procesos judiciales diferentes, donde no se apliquen los principios clásicos del derecho, sino unos muy especiales que en nuestro sistema jurídico se enunciaron en la Ley General del Ambiente (25675).

¿Cómo se incorpora el acceso a la justicia en materia ambiental en la Constitución Nacional?

La acción de amparo es una acción rápida y expedita, que surge como una herramienta fundamental para la defensa de los derechos de incidencia colectiva y del ambiente, que puede ser interpuesta contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesiones, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad e ilegalidad manifiesta derechos y garantías reconocidos por la Constitución, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo (Art. 43 de la CN), y que permite obtener un inmediato pronunciamiento judicial, destinado al cese de los actos u omisiones dañosas.

¿Qué tipos de acciones de amparo existen?

INDIVIDUAL: El único que puede interponerla es aquél que se considere afectado en un derecho subjetivo, es decir que haya sufrido un daño directo en su persona o en sus bienes;

COLECTIVO: Este tipo de acción ha sido introducida por el Art. 43, 2do. párrafo de la CN, y tiene como propósito la defensa de los derechos de incidencia colectiva, tales como los de protección al ambiente, a la competencia, al consumidor y al usuario, y contra cualquier forma de discriminación. Estos, a diferencia de los derechos individuales, no se encuentran en cabeza de un sólo individuo, sino difundidos en personas que pertenecen a un grupo o a una comunidad, por lo que su defensa debe ser realizada desde una perspectiva de conjunto, siendo sus resultados extensibles a quienes forman parte del mismo.

¿Quiénes son los legitimados para accionar en defensa del derecho a un ambiente sano y equilibrado?

En el caso de la defensa del derecho a un ambiente sano y equilibrado, como de todos los derechos de tercera generación (como el derecho a la paz, el derecho a la no discriminación, etc.) es necesaria una revisión de los criterios tradicionales de legitimación, concebidos en función de los derechos individuales.

Este derecho se caracteriza, entre otros aspectos, por su naturaleza colectiva, ya que las personas no poseen un interés individual, inmediato y exclusivo sobre el ambiente, sino que la relación de las personas respecto al bien "ambiente" que se desea proteger es una relación de co-pertenencia colectiva. Esto significa que cada persona posee una porción de derecho sobre el ambiente, no excluyente e idéntica a la cuota de derecho o interés que poseen los demás miembros de la comunidad.

El acceso a la justicia en materia ambiental presenta características propias y diferentes de los que rigen en los procesos del derecho privado.

Entre las características propias del derecho ambiental, la primera cuestión está

dada por la necesidad de la ampliación de la legitimación activa, es decir extender la capacidad de la persona perjudicada para iniciar y proseguir un proceso en defensa del ambiente. Esto implica que al extender o ampliar la **legitimación activa**, además del afectado también la tengan ciertos funcionarios públicos cuyas funciones son precisamente la defensa de los derechos de la comunidad, o ciertas asociaciones civiles que tienen por objeto defender esos derechos.

Los legitimados para interponer las acciones en defensa de los derechos colectivos son:

A) El afectado:

Tradicionalmente, el acceso a la justicia se encontraba limitado a los individuos que fueran titulares de un derecho subjetivo, individual, basado en criterios que, de hecho, descalificaban cualquier intento de representación procesal de intereses difusos o colectivos.

Actualmente, las decisiones judiciales y la doctrina tienden cada vez más a considerar que los términos "afectado" y "derechos de incidencia colectiva" deben ser interpretados conjuntamente, o sea que no es necesario que

la afectación recaiga en una única persona de manera directa, sino que **puede abarcar a más de una persona** y hasta de un modo indirecto.

B) El Defensor del Pueblo

El nuevo artículo 86 de la Constitución Nacional, en su versión reformada de 1994, creó la figura del Defensor del Pueblo como un órgano independiente en el ámbito del Congreso de la Nación, cuya misión es la defensa de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución, ante hechos, actos u omisiones de la Administración y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas.

Asimismo, cuenta con legitimación procesal para actuar frente a cualquier forma de discriminación y ante la violación de los derechos a un ambiente sano, a la competencia, al usuario y al consumidor, y en general a los derechos de incidencia colectiva.

Un claro ejemplo de ello está dado por su participación en la “Causa Riachuelo”, en la cual fue admitido como tercero por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, junto a un grupo de ONGs.

C) Las Asociaciones.

Las asociaciones han obtenido un amplio y progresivo reconocimiento para accionar en defensa y representación de intereses colectivos como consecuencia del Art. 43 CN.

Los nuevos mecanismos de acceso a la justicia, consagrados en la reforma constitucional y los Tratados Internacionales sobre derechos humanos son instrumentos que han fortalecido el accionar de la sociedad civil. Esta proyección se transformó en una sólida realidad, en tanto y cuanto, hacia fines de la década del noventa, un grupo importante de organizaciones no gubernamentales, fue incorporando la práctica del litigio colectivo como una herramienta válida para alcanzar la vigencia efectiva de los derechos fundamentales.

Ejemplos en este sentido son:

El caso “Fundación Poder Ciudadano contra GCGBA s/ Amparo Expediente N° 9221/0” por el cual haciendo uso de la ley de acceso a la información público N°104 de la CABA se solicitó información relativa a programas de salud y consumo alimentario que implementaba el GCBA. La causa “Mendoza, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/ daños y per-

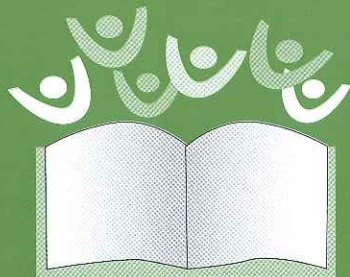
juicios” en relación a los daños derivados de la contaminación ambiental del Río Matanza-Riachuelo; El caso “Salas, Dino y otros c/ Salta, Provincia de s/Amparo” en el cual se solicitó a la CSJN se declare la inconstitucionalidad y nulidad absoluta de las autorizaciones de tala y desmonte otorgadas por el gobierno provincial, y la prohibición de otorgarlas en el futuro; el caso “Asociación Oikos Red Ambiental c/ Gobierno de la Provincia de Mendoza s/ Acción de Amparo”, por la cual se solicitó la inconstitucionalidad de la declaración de Impacto Ambiental en relación a un Proyecto de Explotación Petrolera del área Llancanelo, el caso “Diacrom” (“Fundación Ecosur Ecología Cultura Y Educación Desde Los Pueblos del Sur C/ Municipalidad de Vicente López Y Otro s/ Amparo”) por la contaminación industrial de los cursos de agua.

¿Existen otros sujetos legitimados?

La LGA, en su Artículo 30, amplía el abanico de legitimados para reclamar la recomposición del ambiente dañado, sumando a los sujetos previstos en el artículo 43 de la CN, al Estado nacional, provincial o municipal.

2 Herramientas para ejercer los Derechos del Consumidor

Marco Constitucional. Artículo 42 de la Constitución Nacional (CN)



La reforma constitucional de 1994, introduce en la Constitución Nacional el derecho de protección de los consumidores y usuarios a través del artículo 42, dentro del Capítulo II denominado “Nuevos derechos y garantías”.

Constitución Nacional - Art. 42 Protección de los consumidores

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y la eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

**Garantías del
artículo 42 de la
Constitución
Nacional**

En la relación de consumo:

Información adecuada y veraz
Libertad de elección
Condiciones de trato equitativo y digno

Obligaciones a cargo de las autoridades:

Protección del derecho
Educación para el consumo
Defensa de la competencia y garantía de no distorsión
de los mercados
Control de monopolios; eficiencia de los servicios
públicos
Resguardo para la constitución de asociaciones de
consumidores y de usuarios

Acceso a la justicia mediante acción de amparo en
sentido concordante con la defensa de otros derechos
colectivos como la protección del ambiente

Estas garantías son operativas, y no dependen de su reglamentación, dada su naturaleza y a la vía judicial que se prevé expresamente en el art. 43 de la C.N.

La Constitución Nacional reformada en 1994 en su Art. 42 consagra un verdadero catálogo de derechos del consumidor, y agrega que las autoridades controlarán “los monopolios naturales y legales” como así también la “eficiencia de los servicios públicos”.

La Ley de Defensa del Consumidor

La Ley 24.240⁸ protege los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Esta norma prevé el rol de los organismos nacionales o provinciales competentes para intervenir ante un conflicto entre las partes. El objetivo principal que persigue es lograr que se de una solución entre las partes y en el caso de que esto no sea posible puede fijar sanciones, si se corrobora la comisión de una infracción.

Podemos entonces sostener que nos encontramos ante una norma que tiene una doble proyección: El derecho de los usuarios y consumidores a la protección

de sus intereses personales y económicos, y el correlativo deber del Estado de asegurarlos; deber que también es exigible a los proveedores de bienes y servicios.

La protección del consumidor en nuestro país como se ha dicho, tiene su eje en la Constitución Nacional y en la Ley de Defensa del Consumidor, con su decreto reglamentario 1798/1994, aunque ello no significa que la cuestión se agote allí.

¿Quiénes son consumidores según la norma?⁹

- ➔ Toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social;
- ➔ Aquel que sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y;
- ➔ Quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo (como el caso de cualquier persona que compra una golosina en un kiosco).

Claramente nos referimos a un concepto en el que prevalece el carácter económico, y por ello su contextualización suele resultar controvertida.

La norma establece que se consideran consumidores, las personas físicas o jurídicas. Sin embargo, la tutela jurídica se circunscribe a dichas personas cuando se encuentren ubicadas en el final del circuito económico, es decir aquellos que son destinatarios finales, lo que genera dificultades a la hora de determinar la inclusión o exclusión del productor o revendedor o quien participe en el circuito económico sin que su finalidad sea el uso definitivo de la cosa.

En virtud de ello podemos distinguir dos nociones de consumidores. Una concreta, centrada en quienes adquieren bienes o servicios para uso privado y otra abstracta que incorpora a todos los ciudadanos en cuanto personas que aspiran a tener una adecuada calidad de vida. Así, dentro de la noción concreta podemos establecer dos vertientes: la que refiere al consumidor como cliente y la que lo caracteriza como consumidor final.

En este sentido, la figura del consumidor suele habitualmente ser asimilable a otras figuras.

Es usual, en las definiciones legales, que el consumidor sea asimilado a la figura del contratante, denominándose consumidor jurídico (como se da por ejemplo en el caso del titular de una línea telefónica), frente al consumidor material que sin haber contratado la cosa o el servicio puede utilizarlos (p. ej. el hijo del titular de esa línea, quien también la usa).

El empresario como consumidor

Los empresarios se encuentran excluidos de la noción de consumidor por aplicar los bienes y servicios a un proceso productivo y no al consumo final. Este es el criterio que recoge nuestra ley cuando establece que “no tendrán el carácter de consumidores o usua-

rios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros”, entendiéndolo el decreto reglamentario que “los bienes o servicios son integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros cuando se relacionan con dichos procesos, sea de manera genérica o específica”.

¿Quiénes son proveedores de bienes y servicios para la ley?

La ley define como proveedores a las personas físicas o jurídicas que en forma profesional, aún ocasionalmente distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios¹⁰ (incluye p. ej. tanto a una empresa distribuidora de servicio eléctrico como al titular de un local comercial de venta de alimentos). No está comprendido dentro de los alcances de la ley los profesionales liberales, pero si la publicidad que realicen de sus servicios.

Servicios Públicos en el marco de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor

¿Qué es un Servicio Público?

Es el conjunto de prestaciones que tienden a satisfacer las necesidades de la colectividad que son brindadas de forma directa por la Administración Pública o bien de forma indirecta a través de empresas públicas, privadas o mixtas generalmente mediante contratos de concesión. Los servicios públicos tienen una función social y económica, por lo cual debe asegurarse su provisión de modo continuo, permanente y eficaz, procurando asimismo su menor costo para el consumidor.

Información al usuario

Uno de los derechos fundamentales en la relación de consumo y sobre el que se debe exigir un cumplimiento extremo es el de la información.

La información comprende múltiples as-

pectos: la composición del producto, en particular los de consumo, la fecha de fabricación y de vencimiento, y el empleo o uso que se va a dar al producto.

El derecho a la información se encuentra estrechamente ligado a la publicidad, aunque sus objetivos sean diferentes: la información se constituye en un deber frente al usuario, que es necesario cumplir; mientras que la publicidad, en otro sentido, apunta a la captación del público.

¿Qué significa el trato equitativo y digno?

El trato equitativo y digno es una regulación de las prácticas, y una garantía exigida por la ley para regular comportamientos previos o colaterales a la prestación, esto es, el servicio.

Por su parte, “el trato digno tiene relación con el no ejercicio de prácticas abusivas en relación a consumidores y usuarios, por ejemplo, con evitar las colas, demoras, riesgos, y evitar colocarlos en situaciones vergonzantes o intimidatorios”.

Deber de información a cargo de las empresas prestatarias de servicios públicos

- Entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes
- Comunicar la gratuidad de la información
- Mantener la información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público
- Colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas Ley 24.240¹¹.
- Entregar a requerimiento de los usuarios factura detallada del servicio prestado

¿Cómo efectuar los reclamos ante la empresa de servicios públicos?

Registro de reclamos

Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben

ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la ley.

Plazo para resolver los reclamos

Las compañías que prestan servicios

públicos a domicilio tienen que contestar los reclamos en un plazo de diez (10) días corridos¹². Sin embargo esto no obsta al término con que cuenten para resolverlos, lo que surgirá de cada regulación especial.

¿Qué sucede en el caso de interrupción de la prestación del servicio?

Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. **El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.**¹³

El consumidor Eléctrico

El ENRE¹⁴ y los derechos de los usuarios

El ENRE es un organismo autárquico que fue creado en 1993 por la Ley N° 24.065 en el ámbito de la Secretaría de Energía y del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, con el objetivo fundamental de resguardar en forma adecuada los derechos de los usuarios, procurando hacer cumplir las disposiciones del marco regulatorio eléctrico y controlar la prestación del servicio y el cumplimiento, por parte de los prestadores, de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión.

Por otra parte, entre sus funciones se encuentra la de recibir, procesar y resolver los reclamos que los usuarios realicen. Es por ello que aquél cuenta con un Departamento de "Atención a Usuarios" y una Unidad de Asesoría Legal.

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

El Programa se creó el 8 de marzo del año 2000, por el Decreto N° 229/2000,

y representa uno de los instrumentos de transformación institucional contemplados en el Plan de Modernización de la Administración Pública Nacional.

A través de la Carta Compromiso, el Directorio del ENRE presenta sus objetivos de acercar la prestación de sus servicios a las expectativas de la comunidad, en consonancia con el artículo 42 de la Constitución Nacional que reconoce los derechos que les asisten a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, en especial el derecho a una información adecuada, veraz y en condiciones de trato equitativo y digno.

La Carta Compromiso describe la conformación del sector eléctrico en el país, señalando las acciones que realiza el ENRE como organismo de regulación y control para preservar el funcionamiento del sistema eléctrico, poniendo énfasis en mostrar las diferentes formas de participación ciudadana, a través del mecanismo de las audiencias públicas, por medio de las vinculaciones institucionales y del sistema de quejas.

Principales Derechos de los Usuarios

Los usuarios del servicio de energía eléctrica cuentan con una serie de derechos los cuales se encuentran contemplados principalmente en la ley 24.065 (Régimen de la Energía Eléctrica), la ley 24.240 (Defensa del Consumidor) y la Constitución Nacional (art. 42). A continuación nombraremos los principales derechos de los usuarios de energía eléctrica.

- Que el servicio sea prestado en forma adecuada y conforme a los estándares mínimos de calidad.
- Que los reclamos de los usuarios sean atendidos, tramitados y resueltos por la distribuidora prestadora del servicio de electricidad.
- Recurrir ante el Ente de Regulación y Control en caso de que la respuesta obtenida por parte de la distribuidora sea insatisfactoria.
- Asentar todos los reclamos que crean conveniente en el libro de quejas que deberá estar habilitado en todas las oficinas comerciales

de las distribuidoras, la existencia de este libro debe ser informada en un cartel o vitrina adecuada a ese fin.

- Recibir una atención comercial satisfactoria
- A que toda solicitud de conexión sea resuelta en forma satisfactoria y dentro de los plazos estipulados para cada circunstancia.
- Exigir la intervención de la distribuidora ante el mal funcionamiento del medidor o del equipo de medición instalado.
- Efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose como base los consumos registrados en los períodos inmediatos anteriores.
- En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del usuario provocado por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputable a la distribuidora, y que no puedan ser evitados, que la distribuidora se haga cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor.

- A ser informado respecto al servicio recibido a través de las facturas, las cuales deberán ser remitidas con la frecuencia prevista en los regímenes tarifarios y con una antelación adecuada.
- Al reintegro en los casos en que la distribuidora aplicara tarifas superiores y/o facturas de sumas mayores a las que correspondiera por causas imputables a la misma.
- Pagar tarifas justas y razonables

Dónde y Cómo Reclamar

Reclamo Inicial ante la Distribuidora

Ante cualquier dificultad en el servicio de energía eléctrica, y con carácter previo a cualquier otra acción, el usuario deberá reclamar ante la distribuidora (Edenor, Edesur, Edelap, Empresa Provincial o Cooperativa Municipal que corresponda). Sin perjuicio de que la forma de realizar este reclamo es amplia y variada, ya sea personalmente, vía telefónica,

por correo, por Internet o cualquier otro medio adecuado, se recomienda hacerlo por escrito con copia a la Comisión de Usuarios del ENRE. El usuario en éste caso tiene derecho a ser informado, por el mismo medio en que efectuó su reclamo, del número de trámite asignado al mismo.

La distribuidora deberá tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le fueren formulados por los usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles. Cuando se vea afectada la seguridad, la distribuidora deberá resolverlo de forma inmediata.

Durante la tramitación del reclamo por parte del usuario, la distribuidora no puede suspender el servicio por el motivo objeto del reclamo hasta diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de notificación de la resolución adoptada. En caso de que el usuario haya recurrido al ENRE por disconformidad con la resolución adoptada por la distribuidora, el suministro no se podrá suspender por el motivo del reclamo hasta tanto se expida el ENRE en forma definitiva.

Reclamos ante el ENRE

En caso de que el usuario no estuviere conforme con la decisión tomada por la distribuidora respecto al reclamo presentado, o no la recibiera en el plazo indicado (15 días hábiles), podrá recurrir ante el ENRE. Para ello, deberá comunicar el número de reclamo previo efectuado ante la distribuidora y la razón de su disconformidad.

En casos de reclamos por falta de suministro y denuncias por seguridad pública el usuario puede presentarse en forma directa ante el ENRE sin necesidad de hacerlo previamente ante la distribuidora.

La forma de reclamar ante este Ente es amplia también. Cualquier modo que el usuario elija, deberá hacer saber al ENRE en su reclamo los siguientes datos:

- Nombre, domicilio (entre calles, barrio, localidad, partido, código postal) y teléfono;
- Domicilio donde desea que el ENRE le remita las comunicaciones relativas a su reclamo;
- Número de identificación (número de cliente –Edesur-, número de cuenta –Edenor-, número de NIS –Edelap-); En el caso del interior del país es frecuente el número de usuario o cliente como medio de identificación más usual
- Acompañar constancia de inicio de reclamo ante la distribuidora correspondiente, salvo en caso de denuncias por seguridad pública o falta de suministro.

El ENRE deberá orientar al reclamante, recibir su reclamo, informarle sobre el estado de su reclamo y resolver e informar su resultado. La resolución del ENRE, por su parte, podrá ser cuestionada mediante el denominado “recurso de alzada” que será resuelto por la Secretaría de Energía.

El recurso de alzada deberá ser interpuesto ante el mismo ENRE dentro del plazo de quince (15) días hábiles administrativos contados desde la notificación de la resolución del ENRE. El plazo para resolver el recurso de alzada por parte de la Secretaría de Energía será de treinta (30) días hábiles administrativos, contados desde el momento en que se reciben las actuaciones.

Con la resolución de la Secretaría de Energía que resuelva el recurso de alzada interpuesto contra las decisiones del ENRE, la vía administrativa se considerará agotada. Llegado a esta etapa, el usuario podrá concurrir directamente a la Justicia ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal mediante el denominado “recurso directo” (Art. 76 de la Ley 24.065).

Canales de Información y Comunicación.

Información General y Asesoramiento al ciudadano

El ENRE publica y brinda asesoramiento de utilidad para generadores, transportistas, distribuidores, comercializadores y usuarios, siempre que ello no perjudique injustificadamente derechos de terceros, asegurando la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los

antecedentes sobre la base de los cuales éstas fueron adoptadas. Los usuarios en general que necesiten información más detallada acerca del funcionamiento y características del sistema eléctrico, pueden obtenerla por los siguientes canales:

Modo presencial, telefónico y postal:

Se brinda información telefónica, personal o por carta.

- **Personalmente** en Suipacha 615, Capital Federal, en el horario de 9:00 a 18:00 horas.
- **Por teléfono** a través de la **línea gratuita 0-800-333-3000** se accede al Centro de Atención Telefónica del ENRE:
- Por Falta de suministro y Seguridad Pública todos los días del año, **durante las 24 horas.**
- Por consultas u otro tipo de reclamos días hábiles de 09:00 a 16:00 hs
- **Por Fax** a través de la línea gratuita 0-800-333-5962.
- **Por correo, escribiendo a** Suipacha 615, C1008AAM Capital Federal o al Apartado Gratuito N° 505 – Correo Argentino

El caso de la Provincia de Buenos Aires

Hasta la década de 1990, como sucedía en la gran mayoría de las provincias, la Dirección de Energía de la Provincia de Buenos Aires cumplía además de la función de ser prestador del servicio, la de autoridad de aplicación y control. Desde principios de la década de 1980, el servicio público de distribución de energía eléctrica en ese distrito, con excepción de los partidos del Gran Buenos Aires y Gran La Plata estuvo a cargo de ese organismo.

A partir de la sanción de la Ley 11.769¹⁵ que establece el marco regulatorio eléctrico para toda la provincia, se dispone que el Organismo de Control en materia eléctrica estará constituido por el ente que la misma norma crea, en el ámbito del Ministerio de Obras y Servicios Públicos (Actualmente Infraestructura, Vivienda y Servicios Públicos), luego denominado **Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA)**¹⁶.

El **OCEBA** encuentra su razón de ser en el cumplimiento del nuevo rol asumido

por el Estado derivado del proceso de privatización y concesión de actividades de interés general y de servicio público en materia eléctrica en jurisdicción provincial.

Si bien las actividades eléctricas comprenden a la generación, transporte y distribución, el organismo ejerce un rol destacado en esta última, atribuyéndosele actividades de control y fiscalización, normativas y jurisdiccionales en materia eléctrica.

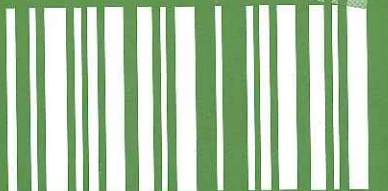
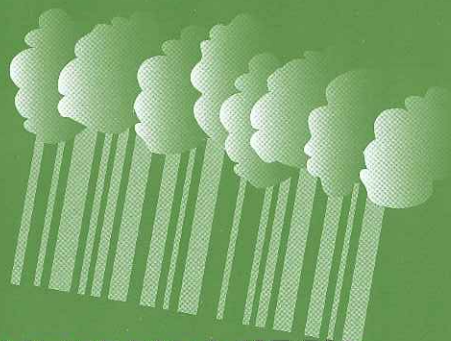
El sistema normativo de **OCEBA** está constituido por el marco regulatorio de las actividades, integrado por la Ley 11.769, su Decreto Reglamentario, los anexos correspondientes al contrato de concesión provincial y de concesión municipal, las reglamentaciones, actos administrativos de alcance particular y la jurisprudencia que al efecto se dicte en el ejercicio de la función administrativa regulatoria y judicial.

FUNCIONES DEL OCEBA	
CONTROL Y FISCALIZACIÓN	• Hacer cumplir la ley, el reglamento y contratos de concesión • Controlar la calidad técnica y comercial • Fiscalizar la seguridad, el medio ambiente • Exigir el cumplimiento de los cuadros tarifarios y aplicar sanciones
NORMATIVAS Y JURISDICCIONALES	• Reglamentar los procedimientos de audiencias públicas, de aplicación de sanciones, y de controversias • Dictar actos administrativos de alcance jurisdiccional, interviniendo en forma previa y obligatoria en toda controversia entre los distintos agentes de la actividad eléctrica provincial • Proteger los derechos de los usuarios en el marco de la Constituciones Nacional y Provincial

3

El Consumidor Responsable

Introducción al consumo sustentable



2800508005

El surgimiento del término Consumo Sustentable tiene lugar a partir de la Cumbre de la Tierra¹⁷, celebrada en Rio de Janeiro, Brasil en 1992. Con la llamada Declaración de Rio, se establecieron una serie de acuerdos y declaraciones respecto al cuidado, la protección del ambiente y la manera de avanzar hacia el desarrollo sustentable¹⁸.

El “*Cambio en los patrones insostenibles de producción y consumo*” está incluido en el Capítulo IV de la Agenda 21, y plantea:

- 1 Promover modalidades de consumo y producción que reduzcan las tensiones a que se somete el medio ambiente y satisfagan las necesidades básicas de la humanidad.
- 2 Mejorar la comprensión de la función que desempeña el consumo y la manera de originar modalidades de consumo más sostenibles.
- 3 Los países en desarrollo deben tratar de establecer en sus procesos de creci-

miento modalidades de consumo sostenibles que garanticen la satisfacción de las necesidades básicas de los pobres, evitando las modalidades de consumo insostenibles, sobre todo la de los países industrializados que por lo general se consideran particularmente nocivas para el medio ambiente, ineficaces y dispendiosas.

4 Desarrollar nuevos conceptos de riqueza y prosperidad que permitan mejorar los niveles de vida mediante el cambio de los estilos de vida, dependiendo menos de los recursos finitos de la tierra y que estén más en armonía con la capacidad de ésta. Esto debe reflejarse en la elaboración de nuevos sistemas de cuentas nacionales y otros indicadores del desarrollo sostenible.

Elementos que configuran el consumo sustentable

El consumo sustentable puede ser entendido como el conjunto de acciones que tratan de encontrar soluciones a los desequilibrios socio-ambientales, a través del ejercicio de conductas más responsables por parte de todos los invo-

lucrados, satisfaciendo las necesidades presentes y futuras.¹⁹

La definición preferida para el término consumo sostenible es aquella propuesta en el Simposio de Oslo en 1994 y adoptada por la tercera sesión de la Comisión para el Desarrollo Sostenible (CSD III) en 1995. El consumo sostenible se definió como:

“*El uso de bienes y servicios que responden a necesidades básicas y proporcionan una mejor calidad de vida, al mismo tiempo que minimizan el uso de recursos naturales, materiales tóxicos y emisiones de desperdicios y contaminantes sobre el ciclo de vida, de tal manera que no se ponen en riesgo las necesidades de futuras generaciones.*”

Particularmente el consumo sustentable se relaciona con la producción, distribución, uso y eliminación de productos y servicios, proporcionando los medios para repensar los ciclos de vida de los

productos, concepto este último que se explicará más adelante en el presente capítulo.

Consumir de manera sustentable, no es necesariamente consumir menos, sino hacerlo de una manera más eficiente.



Los ciudadanos en su carácter de consumidores no solo deben exigir el derecho a vivir en un ambiente sano y saludable, sino también asumir las responsabilidades que les corresponden para evitar que el consumo en exceso de algunos, ponga en peligro el bienestar de otros y comprometa las opciones de las generaciones presentes y futuras.

Las cadenas del Consumo Sustentable

Es claro que el consumidor de forma individual, no puede lograr los objetivos de un consumo sustentable.

El Plan de Implementación de Johan-

nesburgo (PIJ), aprobado en la Cumbre Mundial de la Naciones Unidas para el Desarrollo Sustentable²⁰ en el año 2002, hace un contundente llamado para cambiar los modos insustentables de consumo y producción (Capítulo III del PIJ).

Solicita específicamente a los gobiernos que promuevan la elaboración de un marco de programas a 10 años para apoyar y fortalecer las iniciativas regionales y nacionales y acelerar el cambio hacia patrones de producción y consumo más sustentables.

El papel de cada uno de los actores involucrados²¹

¿Qué implica ser un consumidor responsable en la sociedad?

En la actualidad, está cada vez más asumido que nuestros hábitos de consumo deben ser sostenibles y responsables. ¿Qué quiere decir eso?... Significa que nuestro consumo debe guiarse no sólo por criterios económicos sino también por ciertos criterios sociales y ambientales para garantizar un entorno sostenible.

Sector	Función
Consumidores	Los consumidores informados tienen un rol esencial en la promoción de modalidades de consumo que puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental
Gobiernos	Promover la formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible y la integración de esas políticas con otras políticas públicas. Las políticas públicas deberán formularse en consulta con el comercio, las organizaciones ambientales y de consumidores y otros grupos interesados
Empresas	La responsabilidad de promover la participación y el debate público en lo que respecta al consumo sostenible, informar a los consumidores y trabajar con los gobiernos y las empresas con miras a promover modalidades sostenibles de consumo

De acuerdo con lo anterior, podríamos definir a un consumidor responsable como a una persona informada y consciente de sus hábitos de consumo. Además de conocer y exigir sus derechos como consumidor, busca la opción de consumo con el menor impacto negativo posible sobre el ambiente y con un efecto positivo en la sociedad.

Los consumidores deben asumir, como ya se ha indicado, su parte de responsabilidad en el impacto ambiental y el agotamiento de los recursos. Por ello, ser conscientes de su responsabilidad y de su fuerza potencial para generar este cambio de paradigma.



¿Cómo hacer sostenible el consumo responsable?

Los consumidores desean un cambio y parecen determinados a apoyar y aceptar iniciativas viables

que reorienten los patrones de consumo hacia la sostenibilidad.

Sin embargo el interés del público por el ambiente aún no se transmite lo suficiente en cambios constantes en el comportamiento de los consumidores, los cuales podrían tener interés en tomar medidas sencillas que beneficien al ambiente, pero difícilmente realizarían cambios importantes en los hábitos de consumo, pagarían por productos más costosos o cambiarían su estilo de vida.

Aún así, el consumo sostenible requiere de tales acercamientos efectivos. La consciencia de los consumidores debe modificarse lo suficiente para lograr cambios de comportamiento.

Las herramientas clave serán los valores de sostenibilidad que llamen la atención al público y que a su vez los servirán para incrementar su propia calidad de vida.

La Publicidad y el Consumo

El consumo es parte de la vida cotidiana. Comprar y vender son acciones en las que ocupamos mucho tiempo, recursos y energías.

En este contexto, la publicidad juega un rol importante, para fomentar y lograr un consumo responsable

¿QUÉ PODEMOS HACER?

No podemos dejar de consumir.
Lo que sí podemos hacer es avanzar hacia un consumo sustentable.
Antes de comprar hay que hacerse algunas preguntas:

- ¿Necesito realmente el producto que voy a comprar?
- ¿Es de buena calidad?
- ¿Cómo me doy cuenta de ello?
- ¿Es posible repararlo, reutilizarlo o reciclarlo?
- ¿Puedo compartirlo con otras personas?

¿Cómo lograr el compromiso de las empresas para generar un consumo más responsable?

Se ha demostrado en muchas ocasiones que el consumo responsable no se implementa de forma real y satisfactoria si es desarrollado de manera unilateral por el ciudadano. De la misma manera, tampoco se logrará un resultado deseado, si se asimila únicamente a una campaña de Responsabilidad Social²² por parte de la empresa.

En una realidad económica cada vez más compleja, las empresas han cambiado sus propios procesos de producción, en algunas ocasiones delegando las responsabilidades en proveedores y/o suministradores, y en otras deslocalizando su producción a áreas geográficas en las que la legislación en materia social y medioambiental es sumamente flexible.

Por lo tanto, un consumo responsable, sólo será efectivo si todos los actores sociales –empresas, administración, consumidores, sociedad civil, etc.– se involucran y juegan un papel proactivo.

El consumidor es una pieza clave para que la empresa evolucione hacia prácticas cada vez más responsables socialmente.

Un consumo responsable, no solamente se debe interpretar como un deber, sino también como un derecho. Cada uno de los consumidores tenemos ciertos derechos que, si se cumplen, pueden guiarnos y apoyarnos en un consumo responsable.

Para ello se brindan algunas sugerencias para fortalecer este ciclo.

Exigir una mayor transparencia empresarial:

Para que el consumidor pueda ejercer un consumo conciente y acorde con sus valores esencial la transparencia empresarial. La exigencia de transparencia empresarial se basa en tres pilares que son:

- ➔ Información actualizada y fiable sobre la actividad empresarial,
- ➔ Comunicación responsable o de acceso fácil a esta información,
- ➔ Verificación de la información.

La información no se debe limitar al producto final o al servicio que se presta, sino que debe de incluir a toda la cadena de valor, todos los procesos por los que transcurre a lo largo del ciclo de vida un producto o servicio, desde su investigación y desarrollo, hasta su consumo y eliminación. La empresa debe informar sobre su responsabilidad social corporativa más allá de la responsabilidad relacionada con sus productos o servicios.

¿Cómo se inicia el Ciclo de Vida de un producto?

Este proceso surge con la extracción de las materias primas, continúa con su fabricación, transporte y uso, y termina con la gestión de residuos, incluyendo el reciclado y la eliminación final.

En todas las etapas del Ciclo de Vida se producen emisiones, vertidos y se consumen recursos.

La Evaluación del Ciclo de Vida (ECV) es una herramienta para la evaluación sistemática de los aspectos medio-

ambientales, de salud y seguridad de un producto o servicio a lo largo de todas sus etapas.

Las empresas pueden utilizar la ECV para proporcionar información sobre las cargas medioambientales de sus productos o servicios, incluyéndola en eco-etiquetas y en sus declaraciones ambientales:



Se trata entonces de un instrumento no sólo de gestión, sino también de comunicación.

Esto implica que las empresas deberán tener en cuenta y observar los riesgos y compromisos asociados a los productos y servicios, durante todo su Ciclo de Vida y deberán poner especial énfasis en cómo se presenta la ECV en la cadena de proveedores.

En este sentido, cuando alguna de las etapas se realiza con un proveedor que sea una empresa situada en un país con estándares medioambientales bajos, dicha empresa debería optar por posicio-

narse como líder de una conducta ambiental responsable, o bien eliminada de su cadena de abastecedores.



Las líneas directrices de la OCDE²³, para empresas multinacionales son un buen instrumento para transitar este camino y evitar los dobles estándares

1 Son recomendaciones de los gobiernos de los países miembros de la OCDE y aquellos que han adherido dirigen a las Empresas Multinacionales (EMNs). Abarcan no sólo a las EMNs sino además a todas sus entidades dondequiera que operen (incluyendo en países que no hayan suscrito las Directrices) y promoviendo su alcance a toda la cadena de suministro.

2 El principal objetivo radica en garantizar que las actividades de las EMNs se desarrollen en armonía con las políticas públicas, en fortalecer las bases de la confianza mutua entre las empresas y las sociedades, en contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera, y en potenciar la contribución de las EMNs al desarrollo sostenible.

3 Enuncian principios y normas voluntarias que refieren a buenas prácticas corporativas, comprendiendo un amplio rango de temáticas, tales como, acceso a la información, empleo, medio ambiente²⁴, derechos humanos, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, fiscalidad, lucha contra la corrupción.

Ventajas y Desventajas de las Directrices OCDE para EMNs

En el cuadro a continuación se hace una pequeña reseña sobre los aspectos positivos y negativos que presentan las mismas, en cuanto a su efectividad y aplicación

Ventajas

- Su cobertura temática es amplia, esto es, comprendiendo una diversidad de materias: acceso a la información, empleo, medio ambiente, derechos humanos, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, fiscalidad, lucha contra la corrupción.
- Se trata de recomendaciones a las que se comprometieron a promover no sólo los gobiernos de los países que integran la OCDE sino además todos aquellos países no miembros que han adherido, como por ejemplo Argentina
- Dada la vulnerabilidad de las empresas ante la publicidad negativa que pudiera darse por la presunción de incumplimiento de las Directrices, por ejemplo, en un caso de explotación laboral o contaminación ambiental, resulta una herramienta adicional dentro de una estrategia más amplia dirigida a promover una conducta empresarial responsable

Desventajas

- No existen sanciones formales si se confirma que una empresa multinacional ha violado las Directrices, salvo la potencial publicidad negativa que sólo supone afectar la reputación empresarial.
- Se utilizan algunos términos imprecisos, como por ejemplo: "cuando sea factible" o "cuando sea apropiado", que debilitan el significado de muchos párrafos.
- Existen lagunas en cuanto a cómo procede la confidencialidad de la información que se revele durante la tramitación del procedimiento y cómo juega esta limitación con el acceso a la información
- Un recorrido rápido por estas ventajas y desventajas apuntadas nos revela fundamentalmente que las Directrices son evaluadas como un marco referencial interesante pero que demanda ser trabajado dadas las debilidades que presenta.

La responsabilidad extendida del productor, como una herramienta más del consumo sustentable

La responsabilidad extendida del productor (REP) tiene por objetivo promover la minimización de los impactos ambientales durante el ciclo de vida completo de los productos mediante la extensión de las responsabilidades del fabricante hasta su disposición final.

La definición incluye los tres principios fundamentales de la REP: prevención de la contaminación, percepción y noción sobre el ciclo de vida del producto y contaminador pagador. Para la OCDE, la REP es un enfoque de política ambiental que se caracteriza por la transferencia de responsabilidad hacia el productor y el suministro de incentivos para la inclusión de aspectos ambientales en la etapa del diseño del producto.

Los alcances de los distintos tipos de responsabilidad son:

- **Legal:** sobre los daños probados de los productos sobre el ambiente según lo determinado por la legislación de cada país.

- **Económica:** el productor debe asumir los costos de recolección, reciclaje y disposición final de los productos que fabrica.
- **Física:** corresponde a la caracterización del medio físico en el cual el productor realiza su actividad.
- **De informar:** con particular atención en las consecuencias para el ambiente de su producción.

Para asumir todas estas responsabilidades es primordial que los productores retengan la propiedad sobre sus productos a lo largo de su ciclo de vida, como por ejemplo, en un sistema producto-servicio (SPS).

En algunos países ya se han desarrollado políticas de REP que afectan el uso y la disposición final de ciertos productos, haciendo a las empresas responsables. Estos países en su mayoría son miembros de la OCDE y se basan principalmente en la fase final del ciclo del producto, es decir, en el proceso de reciclaje.

Por ejemplo, en la Unión Europea los fabricantes de artículos electrónicos están obligados por ley a recuperar sus pro-

ductos, después de la finalización de su vida útil, para garantizar su reciclaje y disposición final. La REP puede afrontarse de manera conjunta o individual. La primera opción implica la asociación de productores, distribuidores, importadores, etc. bajo una Organización Responsable de Productores para cumplir con su responsabilidad designada. La segunda opción es la denominada Responsabilidad Individual del Productor (RIP) y el productor en particular adopta medidas en su cadena de producción.

Actualmente, a pesar de que en la Argentina no existe normativa a nivel nacional que imponga a los productores la obligación de hacerse cargo de sus productos una vez que hayan cumplido su "vida útil", existen proyectos de ley con distinto grado de tratamiento en el Congreso Nacional. Estos proyectos establecen los presupuestos mínimos para la gestión de pilas y baterías así como también de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y de envases.

Fuera de la órbita nacional, la única ley vigente que pondera en su articulado un sistema de gestión de residuos basado en la REP es la Ley 1854 de la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires (Ley de Bateria Cero). Son los artículos 9 y 15 de dicha ley los que establecen que tanto los productores como importadores y distribuidores deben cargar con el costo de recolección y eliminación segura de aquellos envases, productos y embalajes que no puedan ser reutilizados, reciclados o compostados, por lo que se extiende su responsabilidad hasta la disposición final de los mismos.

A nivel regional, fue aprobado por el Consejo del Mercado Común (Mercosur) el Acuerdo sobre Política Mercosur de Gestión Ambiental de Residuos Especiales de Generación Universal y Responsabilidad Post Consumo. Los Ministros de los Estados Parte reconocen que existe un aumento considerable de transferencia de residuos, principalmente de países desarrollados hacia países en vías de desarrollo, siendo necesaria la adopción de políticas comunes en materia de residuos y responsabilidad post-consumo de productos, conforme los posibles impactos ambientales, económicos y sociales en la región

4

El Consumo Responsable de Energía



La situación energética a nivel global trae consigo un problema ambiental que implica un desafío para el conjunto de los ciudadanos. Además la energía resulta un bien cada vez más caro y costoso y si no se implementan políticas de sostenibilidad, indefectiblemente tendremos un problema socio ambiental de importantes proporciones.

Este escenario de vulnerabilidad y fragilidad implicará la toma de acciones relevantes acordes con la sustentabilidad deseada para nuestro ambiente.

Desde una perspectiva de ciudadanía ambientalmente consciente, es fundamental potenciar en lo posible fuentes de energía alternativas, como la solar, eólica o hidráulica, renovables y mucho menos contaminantes. Pero además hay que adoptar un consumo más racional de la energía. Esto se hace de dos formas: controlando los consumos innecesarios y usando electrodomésticos más eficientes.

El uso racional de la energía eléctrica puede contribuir tanto a la disminución

de los gastos hogareños, como a la mejora del ambiente.

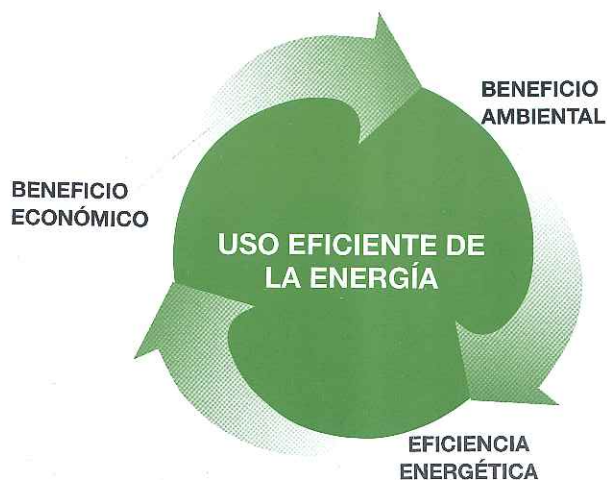
Cabe señalar que son muy escasas las previsiones normativas sobre el “uso eficiente de la energía”, pero esto no debe ser un impedimento para exigir y generar acciones que apunten hacia un modelo de eficiencia.



**Qué entendemos
por eficiencia
energética?**

Es la minimización de la cantidad de energía consumida para conseguir un servicio energético. Es la optimización y aprovechamiento de su uso, lo que trae aparejado una reducción del uso de combustibles fósiles y consecuentemente la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.

Un uso eficiente de la energía permite aprovechar al máximo su valor, minimizando los costos ambientales de generación y promoviendo un importante ahorro de dinero.



ANEXO I.

ALGUNAS REFLEXIONES Y SUGERENCIAS DE CAMBIOS DE HÁBITOS PARA LOS CONSUMIDORES

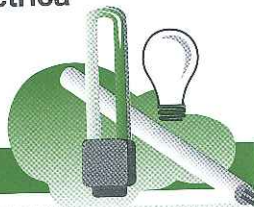
Para que el consumidor pueda asumir un compromiso al momento de demandar productos más sustentables, pero además asumir un papel responsable al momento de elegir un producto electrodoméstico, es imprescindible contar con campañas de educación y concientización amplias y eficaces que realmente incidan y sean determinantes en estos dos factores.

Al mismo tiempo deben ser armadas estas campañas con un formato que alcance a otros tomadores de decisiones, con un perfil más técnico ya que permitirá extender el concepto de eficiencia energética y la formalización de los temas relacionados.

Consejos para un Mejor Uso de la Energía Eléctrica

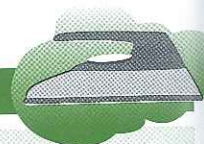
Luces

- Use lámparas de bajo consumo o tubos fluorescentes.



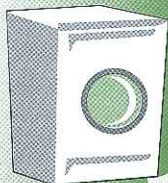
- Apague las luces que no utilice y evite usar artefactos con más bombitas de las necesarias.
- Mantenga limpias las bombitas, lámparas, tubos y vidrios de los artefactos que los contienen.
- En lo posible, use iluminación dirigida, en vez de iluminar toda la habitación.
- Pinte las paredes internas y techos de su casa de colores claros.
- Controle la iluminación con células fotoeléctricas o temporizadores.

Plancha

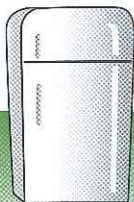


- No la olvide enchufada.
- Plancha la mayor cantidad de ropa posible de una vez.
- Regule el termostato según el tipo de tela.
- Desconéctela antes de terminar, para aprovechar el calor remanente.

Lavarropas



- Trate siempre de ocupar la capacidad máxima indicada por el fabricante.
- Disminuya el número de veces que lava por semana.
- Use los programas cortos y de lavado frío.
- Utilice la cantidad justa de jabón para no tener que realizar más de un enjuague.



Heladera: La heladera es uno de los electrodomésticos de mayor consumo eléctrico en el hogar, puesto que está encendido en forma continua.

- Controle que la puerta cierre bien y que los burletes estén en buen estado.
- Ubíquela alejada de las fuentes de calor; de colocarla entre paredes o muebles, deje siempre un espacio mínimo de 15 cm.
- Descongélela regularmente, el sobreconsumo comienza cuando la caja de hielo llega a un espesor de 5 mm.
- Cuando saque o coloque algo, mantenga la puerta abierta durante el tiempo estrictamente necesario.
- No guarde en su interior alimentos calientes.



Videocassettera, Televisor, DVD, Equipo de Audio y PC

- Apáguelos mientras no los está utilizando. De esta forma, además de ahorrar energía, evitará que sus equipos sufran un desgaste innecesario.

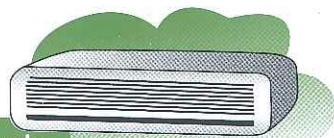
STAND BY- IMPORTANTE

No muchos saben que el “standby power” (consumo en espera) influye de manera importante en el uso final de la electricidad de nuestros hogares en Argentina. La creencia general es que los aparatos en este estado tienen un consumo muy reducido. Pero la suma de todos estos consumos puede ser importante.

Los consumidores pueden empezar a restringir su gasto con simples cambios de hábitos:

Desconectar la televisión, el DVD y otros aparatos cuando salga de su casa, y especialmente al salir de vacaciones.

Agrupar las tomas de varios aparatos en una regleta provista de interruptor. Así se pueden apagar con un solo gesto los periféricos del ordenador, como el monitor, impresora, módem, altavoces y escáner, por ejemplo. No dejar transformadores conectados a la red eléctrica cuando no se estén usando.



Aire Acondicionado

- Si tiene indicador de temperatura, manténgala constante (próxima a los 25°C) y limpie periódicamente los filtros.
- Cierre las puertas y ventanas, evitando el ingreso de aire del exterior.
- Instale los equipos en circuitos eléctricos independientes, con cables y dispositivos de protección adecuados.
- En invierno, para mantener el calor, evite las corrientes de aire que entran por puertas y ventanas.

ANEXO II:

El Sistema

Eléctrico

Argentino.

Transformación y

Estado Actual del

sector

Sistema Previo a la Reforma

El sistema de energía eléctrica en la República Argentina, con anterioridad al inicio del proceso privatizador, era llevado adelante tanto su manejo como la propiedad por las siguientes empresas estatales:

ENTE	FUNCIONES
AyEE (Agua y Energía Eléctrica)	Generación- Transporte- Distribución de la energía en el interior Despacho Nacional de Cargas
SEGBA (Servicios Eléctricos del Gran Buenos Aires)	Generación y Distribución de energía en Ciudad de Buenos Aires y Conurbano
HIDRONOR (Hidroelectrica Norpatagonia)	Generación y Distribución de Comahue a Buenos Aires
Empresas Provinciales ²⁵	En su gran mayoría controlaban la distribución de energía en sus territorios
Cooperativas Eléctricas	Con fuerte presencia en zonas rurales y pequeñas localidades del Interior- Se desenvolvían únicamente a las tareas de distribución en el ámbito de su jurisdicción

Proceso de Privatización

El cambio estructural observado a escala mundial en la propiedad y manejo de la industria eléctrica, tuvo especial fuerza a partir de la primera mitad de la década de

1990. Argentina fue uno de los primeros países, en iniciar un proceso de privatización, introduciendo la libre competencia privada en el segmento de generación de energía eléctrica y en la separación de las funciones de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica

El sistema de energía eléctrica que estaba regido por el marco regulatorio de la Ley 15.536, paso a estar regido por la Ley 24.065 y su DR 1.398/92²⁶.

Los Actores del sistema eléctrico argentino

Junto con el proceso de privatización, se instrumentó un esquema de organismos encargados del cumplimiento de las distintas funciones en el ámbito del sector eléctrico. Es así que en el marco de la Ley 24.065 se definieron las siguientes funciones y organismos:

- Dirección y Planeación: Secretaría de Energía, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
- Regulación y Fiscalización: Ente Nacional de Regulación Eléctrica (ENRE) como organismo de la ad-

ministración descentralizada

- Operación: Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (CAMMESA)

Tal como se observa, en el ámbito nacional la máxima autoridad es la Secretaría de Energía, dependiente del Ministerio de Economía, cuyas principales funciones son:

- ❖ Definir e implementar las políticas energéticas.
- ❖ Dictar la normativa regulatoria a la que deben ajustarse los agentes de la industria eléctrica.
- ❖ Autorizar el ingreso y egreso de los agentes al Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).
- ❖ Otorgar las concesiones para el aprovechamiento de los recursos hidroeléctricos en cursos de agua interprovinciales, previo acuerdo con las autoridades de las provincias involucradas.
- ❖ Autorizar los contratos de comercio exterior de electricidad.

La Secretaría de Energía²⁷ no formula

planes, aunque realiza periódicamente un análisis prospectivo, a través del cual hace el seguimiento de la evolución del sistema, con el fin de anticipar eventuales problemas en el abastecimiento futuro.

El Ente Nacional de Regulación Eléctrica (ENRE)²⁸ tiene como misión fundamental controlar el cumplimiento de la normativa vigente para las actividades reguladas (transporte y distribución).

Sus principales funciones son:

- ✓ Controlar el cumplimiento de los contratos de concesión otorgados por el gobierno nacional
- ✓ Fiscalizar y autorizar las revisiones periódicas de las tarifas de los servicios regulados en la órbita federal.
- ✓ Prevenir conductas anticompetitivas de los agentes del sector.
- ✓ Controlar la gestión ambiental de los agentes de la industria eléctrica sujetos a la jurisdicción federal

¡Con la privatización del sector, el Estado dejó de cumplir el papel de empresario y pasó tomar el rol de regulador!

¿Que significó el Proceso del Privatización?

De alguna manera, la reforma en el régimen de la energía eléctrica que tuvo lugar en nuestro país a principios de los '90 incluyó un conjunto de principios básicos que podemos resumir de la siguiente manera:

- El Mercado Eléctrico Mayorista pasó a conformarse por distintos actores: generadores, transportistas, distribuidores, grandes usuarios y comercializadores
- Se abrió la competencia a nivel de generadores, y se estableció un control a la concentración de la propiedad – no permitiendo que ningún generador superara el 10% de participación en el mercado
- El transporte y la distribución de electricidad se otorgó a través de concesiones

La Actividad de Generación

Se considera generador a quien, siendo titular de una central eléctrica adquirida o instalada, o concesionarios de servicios de explotación, coloque su producción en forma total o parcial en el sistema de transporte y/o distribución sujeto a jurisdicción nacional.

Argentina genera electricidad con plantas a combustible fósil (61 %), hidroeléctrica (32 %), nuclear (7,1 %, dos en operaciones Embalse, Atucha I, Atucha II incompleta-pronta a funcionar a finales de 2010). Eólica (1 %).

La Actividad de Transporte

Se considera transportista a quien, siendo titular de una concesión de transporte de energía eléctrica es responsable de la transmisión y transformación a ésta vinculada, desde el punto de entrega de dicha energía por el generador, hasta el punto de recepción por el distribuidor o gran usuario, según sea el caso.

De acuerdo con las normas regulatorias, los actores que desempeñan la función de transporte no pueden realizar transacciones de compra o venta de energía.

Con la reforma del sector, se produjo una partición horizontal de la transmisión, creándose al efecto una unidad empresarial encargada del transporte, la Compañía Transporte Energía en Alta Tensión SA (TRANSENER).

La Actividad de Distribución

Se considera distribuidor a quien, dentro de su zona de concesión es responsable de abastecer a usuarios finales. La distribución es la actividad de la cadena eléctrica que presenta mayor diversidad de situaciones, ya sea porque el proceso de reorganización institucional y de privatización en el ámbito de las provincias fue mucho más lento, o debido a la composición y densidad de los mercados locales.

Las empresas distribuidoras son los únicos actores del sistema de abasteci-

miento a los que la normativa regulatoria le fija la obligación de abastecer toda demanda solicitada por los usuarios dentro de su área. Los distribuidores deben responder por los cortes de suministro que sufran sus clientes, cualquiera sea la causa que los haya originado. Si las interrupciones de suministro reducen la calidad del servicio prestado por debajo de los límites mínimos fijados en sus contratos de concesión, los distribuidores son sancionados económicamente, al margen de que sus instalaciones hayan estado disponibles y los cortes obedezcan a déficit de generación o a fallas en el sistema de transporte.

CAAMESA y el mercado mayorista

Existen en Argentina dos mercados eléctricos mayoristas asociados a dos sistemas interconectados que permanecen aún aislados uno del otro:

- **El Sistema Argentino de Interconexión (SADI)**, que cubre casi todo el país, con excepción de la Región Patagónica, y conforma el **Mercado Eléctrico Mayorista (MEM)**.

- El Mercado Eléctrico Mayorista Sistema Patagónico (MEMSP), que abastece a la Región Patagónica, salvo el extremo sur del país.

Ambos mercados operan bajo similares reglas de funcionamiento, pero los precios difieren dependiendo de las condiciones particulares de oferta y demanda de cada mercado.

El paquete accionario de la Compañía Administradora del mercado mayorista eléctrico Sociedad Anónima, más conocidas por sus siglas CAMMESA, es propiedad de los Agentes del Mercado Mayorista Eléctrico, en un 80%. El 20% restante está en poder del ministerio público que asume la representación del interés general y de los usuarios cautivos.

ANEXO III.

PLANES DEL ESTADO NACIONAL EN PEQUEÑA ESCALA

¿Que se necesita para desarrollar un sistema o programa nacional de eficiencia energética?

Es fundamental un fuerte liderazgo a nivel estatal que coordine y lleve a cabo una serie de acciones con todos los actores involucrados en la cadena de energía, es decir Empresas, Consumidores, Organizaciones de la Sociedad Civil, Fabricantes de Productos electrónicos, que optimicen y prioricen la sustentabilidad ambiental.

Algunas medidas para lograr estos objetivos podrían ser

- Sensibilización y Capacitación de la población y de las empresas
- Comunicación sobre acciones de eficiencia energética
- Financiamiento a investigaciones
- Ampliación de los mecanismos de etiquetado de eficiencia energética en los productos electrónicos
- Instrumentación de sistemas tarifarios acordes

El mantenimiento de la actual matriz energética está en gran parte subsidiado por recursos públicos. De manera progresiva es recomendable que se reestructure el actual sistema de tarifas, si se pretende mínimamente avanzar hacia la eficiencia de la energía.

Políticas de Eficiencia Energética en Argentina

En 2003, el Gobierno Argentino, a través de la Secretaría de Energía, lanzó su primer Programa de Ahorro y Eficiencia Energética (PAEE). El PAEE comprende el desarrollo de una serie de lineamientos estratégicos que incluyen mecanismos normativos e institucionales para la toma de conciencia, educación y divulgación de información, incentivos económicos, mecanismos financieros, investigación y desarrollo de eficiencia energética y sistemas de información referente a tecnologías de eficiencia energética.

A esto le siguió el Programa de Uso Racional de la Energía (PURE) lanzado en 2004. El PURE es un programa basado en incentivos y desincentivos tarifarios,

similar a la iniciativa desarrollada por Brasil en 2001 durante su crisis energética. En la Argentina, se pidió a los usuarios de electricidad y gas natural que realizaran un ahorro mínimo del 5% comparado con su nivel de consumo de 2003; cualquier consumo por encima de la cuota quedaba sujeto al pago de multas y aquellos que efectivamente realizaron un ahorro eran recompensados. El programa fue prorrogado en los años siguientes, incrementándose las metas de ahorro.

En diciembre de 2007, el Gobierno lanzó el Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de la Energía PRONU-REE, mediante la sanción del Decreto N° 140/2007. Este declaró de interés nacional el uso racional y eficiente de la energía, que también forma parte de la estrategia del sector energético para contrarrestar el desequilibrio de corto plazo entre oferta y demanda. El PRONU-REE, que está a cargo de la Secretaría de Energía, tiende a ser un vehículo para el mejoramiento de la eficiencia energética en los sectores consumidores de energía y reconoce que es necesario promover la eficiencia energética con una visión a largo plazo.

El PRONU-REE incluye medidas a corto y largo plazo, destinadas a mejorar la eficiencia energética en el sector industrial, comercial, de transportes, residencial y de servicios y en los edificios públicos. También apoya programas educativos sobre eficiencia energética, el refuerzo de las reglamentaciones para expandir las actividades de cogeneración; el etiquetado de eficiencia energética de equipos y aparatos que utilizan energía; mejoras en las normas de eficiencia energética; y una utilización más amplia del Mecanismo para un Desarrollo Limpio en apoyo del desarrollo de proyectos de eficiencia energética.

Finalmente a los fines de lograr mejores resultados, planificar e incluir en las compras y tareas de mantenimiento criterios de selección de equipos energéticamente eficientes de implementar el *"PROGRAMA NACIONAL DE USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LA ENERGIA"* en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros en el año 2009³⁰, prohíbe en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros, la compra de lámparas incandescentes de cualquier tipo, utilizándose en su remplazo sus equivalentes en potencias de lámparas fluorescentes

compactas de bajo consumo.

Del mismo modo se prohíbe la compra de tubos fluorescentes lineales T-10 y T-12. utilizándose como reemplazo sus equivalentes en potencias de tubos fluorescentes lineales T-8 o de mayor eficiencia.

En último lugar se adopta en los organismos y dependencias de la Jefatura la "Guía para el uso eficiente de la energía en edificios y dependencias públicas".

Obstáculos a la eficiencia energética

Se ha logrado progresar en capturar parte del potencial de eficiencia energética (EE), por ejemplo, mediante una mayor penetración de las lámparas fluorescentes compactas en el mercado, a través de la Iniciativa sobre Iluminación Eficiente y el incremento de las mejoras en eficiencia energética y productiva en la pequeña y mediana empresa a través del Programa de Incremento de la Eficiencia Energética y Productiva en las PYMEs (PIEEP).

Sin embargo, estos programas han sido de pequeña escala, con efectos limitad

dos. En la Argentina existen varios obstáculos que no permiten incrementar las inversiones en eficiencia energética, tales como³¹:

- Falta de incentivos normativos para promover la eficiencia energética.
- Falta de señales adecuadas con respecto a los precios comunicados a los consumidores de energía, especialmente a los consumidores residenciales.
- Falta de información a los consumidores residenciales sobre la eficiencia de los equipos de energía.
- Información insuficiente y altos costos de transacción para que las empresas implementen inversiones en eficiencia energética.

Los programas de etiquetado electrónico y su rol en la eficiencia energética

Las etiquetas de eficiencia energética son etiquetas informativas adheridas a los productos manufacturados que indican el consumo de energía del producto. Constituyen una herramienta informa-

tiva al servicio de los compradores de aparatos consumidores de electricidad. Permite al consumidor conocer de forma rápida la eficiencia energética de un electrodoméstico. Tiene que exhibirse obligatoriamente en cada electrodoméstico puesto a la venta.

Las etiquetas se dividen en dos partes, la primera hace referencia a la marca y clase de eficiencia del electrodoméstico, y la segunda depende de la funcionalidad de cada aparato y varía dependiendo del electrodoméstico. Los datos de la etiqueta energética se basan en ensayos determinados por las normas internacionales, a fines de establecer una comparación

entre los diferentes equipos, el consumo de energía y las capacidades³².

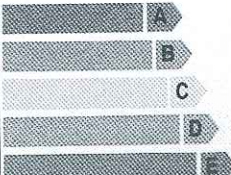
El formato de la etiqueta de eficiencia de la Argentina es el mismo que se emplea en la Unión Europea.

La misma consiste en una escala comparativa de clases de eficiencia identificadas con letras que van desde la A hasta la G con diferentes colores. La A es la clase más eficiente, la G la menos eficiente, mientras que las letras intermedias se aplican a los productos también intermedios.

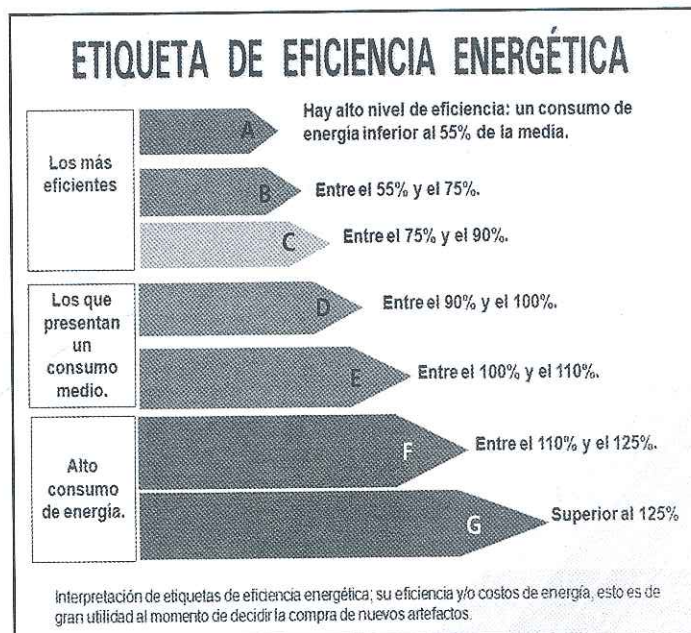
A continuación se describe la normativa aplicable a los sistemas de etiquetados:

Norma IRAM	Título	Estado de situación
2404-3 A	Aparatos de refrigeración domestica	Emitida y Obligatoria
62404-1	Lámparas Incandescentes	Emitida y Obligatoria
62404-2	Lámparas Fluorescentes	Emitida y Obligatoria
62406	Acondicionadores de Aire	Emitida y Obligatoria
62405	Motores Eléctricos de Inducción trifásicos	Emitida
2141-2	Lavarropas de uso doméstico	Emitida
19050-1	Artefactos de cocción a gas: hornos-estufas- anafes	Emitida
11900	Calefacción para edificio	En discusión pública
19050-2	Calefones para uso domestico	En discusión pública

Ejemplo de etiqueta de una heladera

Energía	
Fabricante Marca	ABCDEF XYZ (Logo)
Modelo Capacidad nominal (litros) Presión nominal (MPa)	IPQR 0000 XYZ
Más eficiente	A
	
Menos eficiente	
EFICIENCIA ENERGÉTICA (%)	XY,Z
CONSUMO DE ENERGÍA MENSUAL (kWh) Corresponde a un vaciado y un llenado diarios*	XY,Z
POTENCIA NOMINAL (kW)	XX,Y
TIEMPO DE RECALENTAMIENTO (h)*	XX,Y
* En condiciones de ensayo según Norma UNIT 1157	
Norma UNIT 1157	

Como leer una etiqueta de eficiencia energética



ETIQUETAS: aspectos positivos de su uso e Incidencia en una política de eficiencia energética

Si se hace una planificación estratégica a largo plazo, las etiquetas de eficiencia energética y los productos mejorados

tienen el potencial para hacer más competitivos en el mercado a los fabricantes locales, estimular y optimizar la produc-

ción nacional de electrodomésticos, de alumbrado y de motores.

Por el contrario si se trata sólo de medidas aisladas, corren el riesgo de generar el efecto opuesto; por ejemplo, dependiendo de cómo se implementen las normas, éstas pueden a propósito o involuntariamente crear o quitar barreras comerciales, o incrementar de manera muy costosa el valor de los productos, tornándolos inalcanzables para amplios sectores de la población.

En definitiva las normas y etiquetas de eficiencia energética funcionan mejor en conjunto con otras herramientas políticas diseñadas para dirigir el mercado hacia un mayor ahorro de energía. Las normas de ahorro eliminan, por lo general, los modelos menos eficientes del mercado y pueden influenciar la fabricación, suministro, distribución, compra de productos y el diseño, la instalación, operación y mantenimiento de los productos consumidores de energía en nuestra sociedad.

NOTAS

- 1 The Centre for Research on Multinational Corporations <http://somo.nl/>
- 2 La LGA incorpora la información ambiental en los arts. 2 inc. i) y 16 a 18 y a la participación ciudadana en los arts. 2 inc. c), 10 y 19 a 21. A la legitimación para el acceso a la justicia se refieren los arts. 30 y siguientes que toman como punto de partida a la figura prevista en el párrafo 2º del art. 43 de la CN: "amparo ambiental".
- 3 Diferentes ONGs se encuentran participando activamente del debate parlamentario en torno a la sanción de una norma que garantice este derecho: <http://www.saberesunderecho.org/>
- 4 El Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA) se constituyó mediante un tratado interjurisdiccional en 1990, frente a las diversas necesidades de las autoridades ambientales, como el intercambio de información y la coordinación de políticas ambientales en el país. Nuclea a las autoridades ambientales de la Nación, de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se reúne periódicamente, y sus conclusiones acerca de los distintos temas de interés se constituyen como recomendaciones o resoluciones.
- 5 Ley marco de regulación de empleo público nacional.
- 6 Sancionada el 13/11/2006.
- 7 BOCBA: 03/04/98. Modificada por Leyes N° 229, 258, 533, 567, 761 y 1470.
- 8 Ley de Protección y Defensa de los Consumidores. (B.O. 13/10/1993).
- 9 Según artículo 1 de la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores N° 24.240
- 10 Artículo 27, Decreto Reglamentario N° 1798/94
- 11 Art. 30 (Reglamentación por decreto 1798/1994). Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán entregar a los usuarios constancia de los reclamos efectuados por los mismos.
- 12 Agregado por el Art. 3º de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997)
- 13 Artículo 27, Decreto Reglamentario N° 1798/94
- 14 www.enre.gov.ar
- 15 Publicación :B.O. 05/02/96 N° 23.051.
- 16 <http://www.oceba.gba.gov.ar>
- 17 La Conferencia de las Naciones Unidas para el sobre el Ambiente y el Desarrollo, conocida más comúnmente como "Cumbre para la Tierra", fue llevada a cabo entre el 3 y el 14 de junio de 1992. En esta los países participantes acordaron adoptar un enfoque de desarrollo que protegiera el medio ambiente, mientras se aseguraba el desarrollo sustentable.
- 18 En la Cumbre de Río se fueron aprobados por 178 gobiernos diversos documentos, los cuales son:
 - * Programa 21: este es un plan de acción que tiene como finalidad metas ambientales y de desarrollo en el siglo XXI (más información)
 - * Declaración de Río sobre medio ambiente y desarrollo: se definen los derechos y deberes de los Estados
 - * Declaración de principios sobre los bosques
 - * Convenciones sobre el cambio climático, la diversidad biológica y la Desertificación
- 19 Directrices de Naciones Unidas sobre la Protección del Consumidor - Ampliación de las directrices para la protección del consumidor de manera que incluyan directrices sobre modalidades de consumo Sostenible.- 23/03/1999.

- ²⁰ Celebrada en 2002 y conocida como la **Cumbre Río +10** o también como **Cumbre de Johannesburgo**, es un seguimiento al Programa 21 y por lo tanto, llevó como principal objetivo la adopción de compromisos concretos con relación al Programa 21 y el logro del desarrollo sostenible.
- ²¹ Fuente: Directrices de naciones unidas sobre la protección del consumo. Ampliación de las directrices para la protección del consumidor de manera que incluyan directrices sobre modalidades de consumo sostenible. 22/03/99.
- ²² La RSE se manifiesta en cuatro ejes principales:
- Su ejercicio está integrado a la esencia de la empresa, pero no debe ser enfocado como una acción voluntaria sino como una obligación social.
 - Propicia un equilibrio entre el negocio, los integrantes de la comunidad y el planeta (Profit - People - Planet).
 - Genera un diálogo creciente entre los distintos grupos de interés que están involucrados y son impactados por el accionar de la empresa.
 - Establece una comunicación cada vez más transparente con la sociedad en su conjunto. Rinde cuentas respecto de sus actividades, planes e impactos.
- ²³ Para una mayor profundización del tema, se recomiendan la lectura de la publicación *"Una herramienta de la RSE: Líneas directrices de la OCDE"* FARN, Fundación SES, 2006. <http://farn.org.ar/docs/p50.html>
- ²⁴ Para un mayor desarrollo del tema se sugiere la lectura de *"Medio Ambiente y Líneas Directrices de la OCDE: Guía Práctica Ambiental"* FARN-OECDWATCH-2009.- http://www.farn.org.ar/comercio/ocde_capituloV.html
- ²⁵ A partir de los años 90 varias provincias argentinas llevaron adelante un proceso privatizador de las empresas de servicios.
- ²⁶ Ministerio de Economía y Producción - Subsecretaría de Administración y Normalización Patrimonial - Dirección de Normalización Patrimonial website, Memoria de las Privatizaciones, -Discusión Parlamentaria, sesión del 13 de junio de 1991-, sin dato
- ²⁷ <http://energia3.mecon.gov.ar/> Los objetivos para el Funcionamiento de la Secretaría de Energía fueron previstos en el Decreto Decreto N°27 del 27/05/2003.
- ²⁸ El Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) es un organismo autárquico encargado de regular la actividad eléctrica y de controlar que las empresas del sector (generadoras, transportistas y distribuidoras Edenor, Edesur y Edelap) cumplan con las obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio y en los Contratos de Concesión. Creado en 1993 por la Ley N° 24.065 en el ámbito de la Secretaría de Energía y del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación.
- ²⁹ Definiciones dadas por ley 24.065.
- ³⁰ PROPUESTA DE UNA POLÍTICA DE ESTADO PARA EL SECTOR ENERGÉTICO ARGENTINO- Documento Elaborado por ocho ex secretarios de energía de la republica argentina- marzo de 2009.
- ³¹ Fuente <http://energia3.mecon.gov.ar/contenidos/verpagina.php?idpagina=2863>
- ³² Actualización febrero de 2010- Fuente El Subcomité de Eficiencia Energética del Instituto Argentino de Normalización (IRAM), cuya creación fue impulsada por la Dirección Nacional de Promoción (DNPROM) de la Secretaría de Energía. Desde principios del año 2004 trabaja en el desarrollo de normas técnicas necesarias para la implementación del Programa de Calidad de Artefactos Energéticos (PROCAE).



Tucumán 255 - Piso 6 - Oficina A
(C1049AAE)

Buenos Aires - Argentina

Tel./ Fax: [54-11] 4312-0788 /
2422 / 2183 4313-8631

www.farn.org.ar info@farn.org.ar

<http://twitter.com/ambienteactual/>