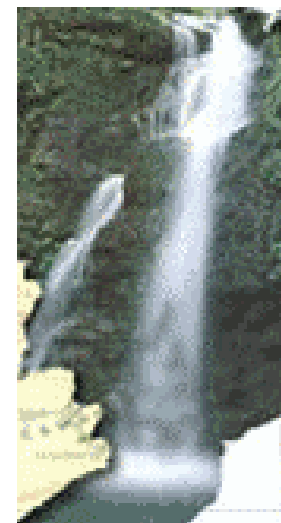


Derechos de los usuarios y sostenibilidad

Jorge Alberto Jaramillo

Jaramillo.jorgealberto@gmail.com

Santa Marta, Agosto de 2011



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Contenido

Análisis multidimensional

Elementos clásicos de un marco de protección

El tema emergente de la sostenibilidad

Algunos ejemplos de política

Respuestas en tiempos de crisis

- Empresas
- Usuarios ciudadanos

Una mirada amplia para el análisis...(1)

- Iniciativas legislativas y regulatorias
- Fuentes legales de protección a los usuarios
- Prácticas comerciales y regulaciones sobre publicidad de las empresas
- Formas contractuales (derecho privado y derecho público)
- Regulación del contenido contractual y legislación sobre obligaciones y garantías

Una mirada amplia para el análisis... (2)

- Derecho de la competencia y doctrina económica
- Regulaciones sectoriales.
- Mecanismos de eficacia
- Iniciativas de auto-regulación (códigos de conducta) y gestión empresarial.
- Otros derechos relacionados (derechos humanos y ambientales).
- **Ciudadanía** y moral social

Elementos esenciales de un marco de protección de usuarios y consumidores (1)

-- **Una agencia única de protección**

- Agencias gubernamentales con una política pública de protección y observancia de los derechos

-

-- **Ley general de protección del consumidor**

-

-- **Leyes sectoriales (Agua potable y saneamiento básico)**

- Ministerios, agencias de regulación, control y vigilancia

-- **Sistema de monitoreo y vigilancia**

- Calidad y continuidad de los servicios
- Derecho de la competencia entre las empresas

-- **Mecanismos de eficacia**

Elementos esenciales de un marco de protección de usuarios y consumidores (2)

- **Códigos de conducta** para empresarios
- **Esquemas de gobernanza y participación en la formulación de políticas**
- **Normas legales clave**
 - Prohibición de publicidad engañosa
 - Garantías de productos y servicios
- **Educación e información a los usuarios**
- **Cooperación internacional**
- **Sostenibilidad**

Guías de las Naciones Unidas para la protección de los consumidores

Adoptadas por la Asamblea General en 1985 y revisadas en 1999

Contiene los elementos esenciales para una protección comprensiva de los consumidores

Tienen como objetivo asistir a los países en la protección de su población mejorando los modelos de producción y de distribución; promoviendo una conducta ética de los empresarios y evitando prácticas comerciales abusivas

Derechos de los consumidores aceptados internacionalmente

Derecho a:

- Satisfacer sus necesidades básicas
- Tener servicios seguros
- Ser informados
- Elegir
- Ser oídos
- Ser compensados
- Ser educados
- **A un ambiente saludable**

Protección a usuarios de servicios públicos

Los derechos de los usuarios son definidos en términos de:

- Precio y calidad del servicio
- Acceso a los servicios
- Acciones regulatorias relativas a la defensa de los usuarios
- Tratamiento de las quejas
- Promoción del conocimiento de los usuarios sobre sus derechos
- Participación de los usuarios en los procesos regulatorios

Temas emergentes para consumidores y usuarios: Siglo XXI

Minimizar el impacto ambiental

Sostenibilidad ambiental

Consumo de energía

Comportamiento/ valores/ ética empresarial

Seguridad

Nuevos estándares se están generando en respuesta a los riesgos climáticos y a lo que los usuarios esperan de las empresas

Definiendo la “sostenibilidad”

Sostenibilidad es generalmente definida como “el uso presente de recursos de una manera que no genere impactos adversos en el futuro”

“Desarrollo económico, desarrollo social y protección ambiental son pilares interdependientes del desarrollo sostenible.”

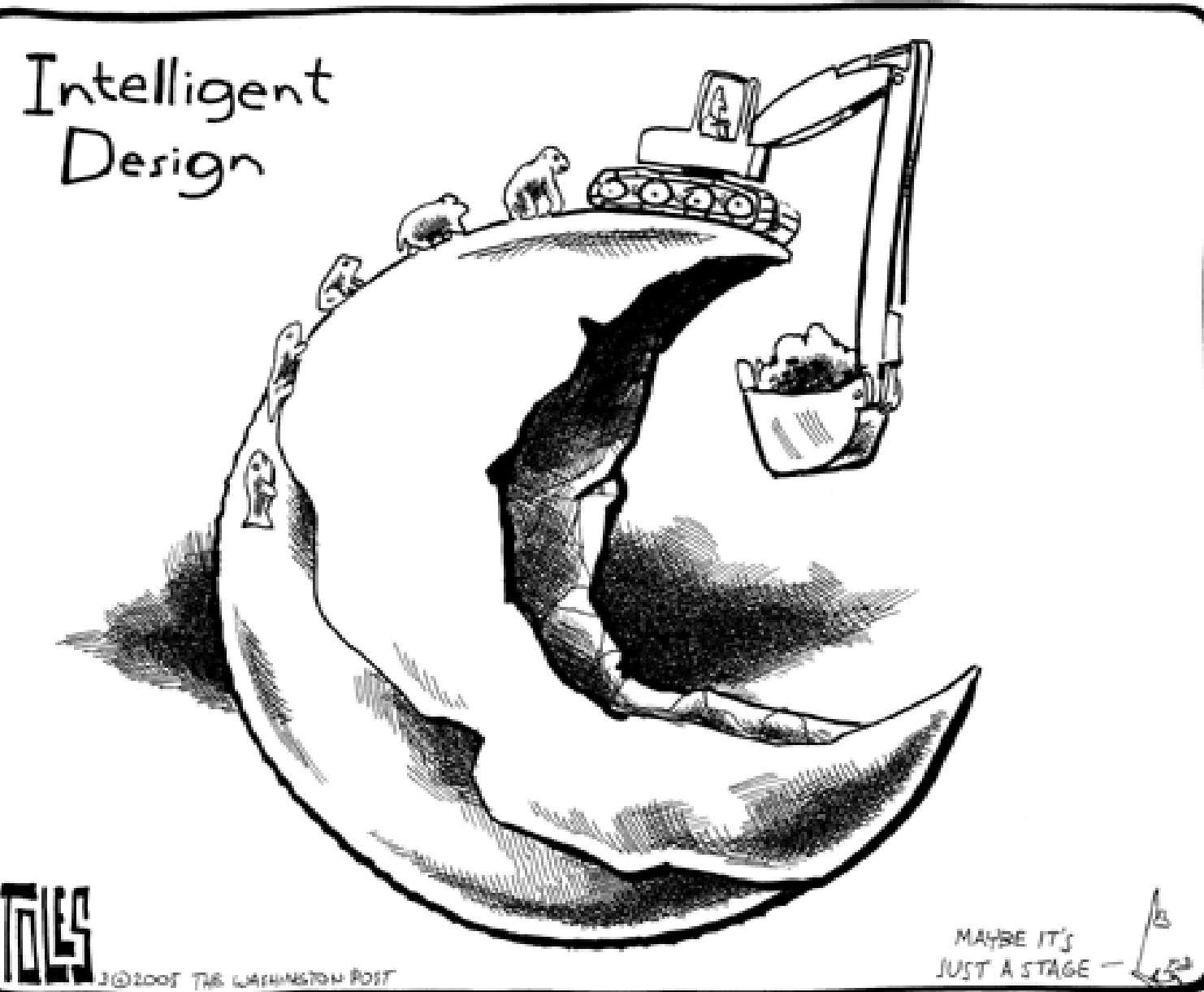
UN World Summit, 2005

Sostenibilidad

Para la industria del agua el foco es típicamente sobre:

- Gestión de las empresas para su adaptación al cambio climático y educación de los usuarios
- Gestión sobre la emisión de carbono y demás contaminantes
- Los nexos entre la energía y el agua generan una atención creciente

El final a la vista



¡La eficiencia sin sostenibilidad no es una opción!

Temas clave para la sostenibilidad

Cambio climático

Disponibilidad y calidad del agua

Consumo sostenible

Preferencias de los usuarios

Derechos humanos



La sostenibilidad no es simplemente acerca de la economía verde, es acerca de **toda** la economía

Agua para el futuro: Australia (1)

La estrategia del gobierno australiano en su política de agua.

Cuatro prioridades clave

- Tomar medidas para el cambio climático
- Utilizar el agua con sabiduría
- Asegurar el suministro del agua
- Proteger los ríos

Con una inversión a 10 años de \$12.9 billones en programas dentro de una reforma institucional y de política pública.

UNDAMENTALMENTE “AGUA PARA EL FUTURO” ESTÁ CENTRADA EN LA ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO”

Agua para el futuro: Australia (2)

Protección de Usuarios

El gobierno Australiano está considerando hacer modificaciones en relación a la protección a los usuarios en el marco de la nueva política.

Los temas potenciales en consideración incluyen:

- Establecer diferencias en el marco existente de protección a los usuarios
- Determinar la necesidad de nuevos arreglos como resultado de la reforma.

Actualmente se están dando las consultas respectivas con las diferentes jurisdicciones.



OfWAT (regulador inglés)

“Tenemos que hacer un balance en nuestras decisiones para alcanzar las necesidades de los actuales usuarios y las de las generaciones futuras”.

Política de la Unión Europea

Directiva sobre agua:

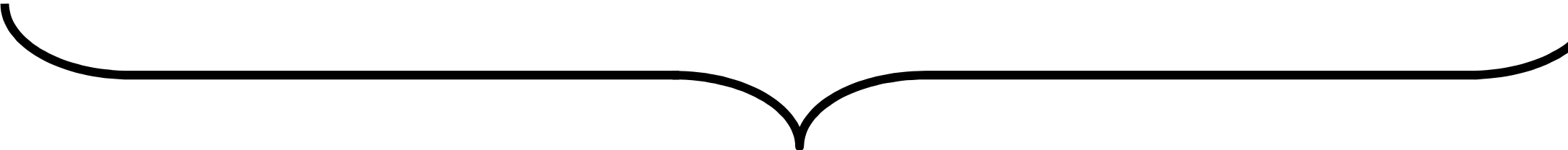
- Objetivo único: buen estatus ecológico para todas las aguas
- Gestión integrada de las cuencas

El anterior modelo de negocio de las empresas de agua, gas y electricidad sufre **cambios paradigmáticos**

Respuestas en tiempos de crisis (1)

La respuesta administrativa a la situación climática debería tener como objetivo mitigar sus efectos para el usuario final.

Las empresas deben tomar decisiones para definir las prioridades y de esta manera mantener su negocio



Para ser más eficientes, necesitamos saber mejor las consecuencias de cualquier posible degradación del servicio para el consumidor

Respuestas en tiempos de crisis (2)

Hay un cambio comportamental (empresas):

- **Innovación** para la sostenibilidad.
- Medición tanto negativa como positiva de los impactos del negocio en la sociedad.
- Medición del impacto en sostenibilidad del *core*



Respuestas en tiempos de crisis (3)

Tratamiento de los **usuarios como ciudadanos**

- El paradigma alrededor de la política de consumidores tradicional se focaliza en los derechos como idea básica desde los tiempos de Adam Smith.
- Consecuentemente, el objetivo de la política ha sido el de garantizar la operatividad de los mercados y ayudar a los consumidores a nivelar sus relaciones económicas con las empresas.
- El **concepto de ciudadanía**, por el contrario, está ligado a los derechos, pero también a los deberes del ciudadano/usuario/consumidor

Respuestas en tiempos de crisis (4)

El tratamiento de los usuarios como ciudadanos explícitamente se refiere a la responsabilidad de los consumidores con un desarrollo sostenible:

- Un **usuario ciudadano** es un individuo que elige entre diferentes alternativas basado en consideraciones éticas, sociales, económicas y ecológicas.
- El usuario ciudadano activamente contribuye en el mantenimiento del desarrollo sostenible actuando responsablemente en los niveles familiares, nacionales y globales.

Respuestas en tiempos de crisis (5)

La responsabilidad de los consumidores como ciudadanos consiste en cumplir sus deberes, **correlativos** a sus derechos:

- La condición previa es entonces **la extensión** de sus derechos tradicionales.
- Derechos y deberes están interconectados

Respuestas en tiempos de crisis (6)

El desarrollo sostenible requiere que los consumidores tengan **deberes** y que los diferentes actores garanticen los derechos correspondientes.

Solamente cuando se garanticen estos derechos, los deberes correlativos pueden ser cumplidos por los ciudadanos.

Ciudadano/usuario. Correlación entre derechos y deberes

Derecho a:

- Satisfacer sus necesidades básicas
- Tener servicios seguros
- Ser informados
- Elegir
- Ser oídos
- Ser compensados
- Ser educados
- A un ambiente saludable

Deber de:

- Satisfacer sus necesidades básicas
- Tener servicios seguros
- Informarse
- Elegir con responsabilidad
- Hacerse oír
- Ser compensados
- Educarse
- A un ambiente saludable

Un comienzo...

Empresas, autoridades y usuarios debemos todos enfrentar el cambio climático como el problema más estructural de nuestro tiempo

Estas ideas pueden contribuir a la construcción de una agenda que influya en nuestro comportamiento como ciudadanos.



¡Gracias!